

TURISMO PARA TODOS

ÉTICA, DERECHOS Y SUSTENTABILIDAD



Alejandro Rojo Vivot



Centro de Estudios Superiores
Padre Alberto de Agostini

ALEJANDRO ROJO VIVOT

TURISMO PARA TODOS

ÉTICA, DERECHOS Y SUSTENTABILIDAD

En memoria de Mariano Besio.

Prólogo

Alejandro Rojo Vivot es el autor y escritor de esta obra. Es quien posibilitó pudiéramos desde el Centro de Estudios Superiores Padre Alberto de Agostini realizar la presente edición y me solicitó escribiera una pequeña introducción.

Recuerdo que la primera vez que lo conocí a Alejandro, me impresionó su capacidad de gestión. No dejaba de sorprenderme sus comentarios y anécdotas, sobre lo que ya había hecho en su vida, lo que estaba haciendo y lo que planeaba hacer a futuro. Lo sorprendente, es que en todos los tiempos el verbo HACER estaba dedicado a los demás. Y en ese grupo de destinatarios aparecimos nosotros.

Es mi interés resaltar su humildad y generosidad. Su sencillez y su sabiduría. Es admirable su enorme compromiso social, su capacidad de ponerse en el lugar del otro y de asumir una responsabilidad. Es fascinante su persistencia en la generación, consolidación y posterior ejecución de proyectos. Constantemente, encuentra una excusa para transferir todos sus conocimientos, de una manera llana y cercana; compartiendo todas sus experiencias y anécdotas.

De su mano, aparece Fundación AVINA que viene acompañando nuestra labor desde los inicios y es quien de manera silenciosa nos ha ayudado a poder llevar a cabo esta obra. AVINA es una fundación que tiene como misión contribuir al desarrollo sostenible en América Latina fomentando la construcción de vínculos de confianza y alianzas fructíferas entre líderes sociales y empresariales, articulando agendas de acción consensuadas. Vayan las gracias también para la fundación AVINA.

El libro que presento, trata sobre la accesibilidad. Hablar de accesibilidad muchas veces no resulta fácil. Sobretudo para quienes podemos manejarlos y comunicarnos sin problemas, y todo se encuentra a nuestro alcance. Adaptarse al medio es una condición humana fundamental y posible.

La accesibilidad en la actividad turística no escapa a estas sensaciones. La vinculación entre accesibilidad y turismo es relativamente reciente y su actual significado implica el planeamiento, diseño y desarrollo de actividades para el ocio y el tiempo libre de manera que puedan disfrutarlos todas las personas, y no solamente verlo como un turismo para personas con capacidades restringidas. Por ello el turismo accesible no es un “turismo para discapacitados” sino un “turismo para todas las personas”.

El turismo para todos, es aquel que diseña y desarrolla actividades turísticas de ocio y tiempo libre de manera que puedan disfrutarlo todas y cada una de las personas dentro de un estándar de calidad.

El Turismo accesible contempla la plena integración desde la óptica funcional y psicológica de aquellas personas con capacidades restringidas, obteniendo durante la realización de las actividades de tiempo libre la plena satisfacción individual y social del visitante. Deben convertirse en protagonistas de las experiencias que los involucran y no meros observadores.

Desde el sector turístico se contemplan estos principios cuando en el año 1980 en la “Declaración de Manila”, patrocinada por la Organización Mundial de Turismo (OMT), se asocia por primera vez el término de turismo al de accesibilidad, reconociendo el turismo como un derecho fundamental y clave para el desarrollo humano.

En la República Argentina, se ha contemplado el tema de la accesibilidad en diferentes leyes nacionales, entre ellas puede mencionarse:

Ley Nacional N° 24314 (1994). Accesibilidad de personas con movilidad reducida. Modificación de la Ley N° 22431

Ley Nacional de Turismo (Ley N° 25997), sancionada el 16 de diciembre de 2004 y promulgada el 5 de Enero de 2005. Allí se busca “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”.

Ley Nacional N° 25643 (2002) Turismo Accesible

El presente libro pretende generar conciencia en quienes desarrollamos tareas en el sector turístico. Ya sea en los ámbitos de planificación, investigación y consolidación del producto; como en la parte final del mismo que resulta ser el servicio: todo el personal que brinda el mismo en cualquiera de sus instancias; alojamiento, restaurantes, traslados, guías. La preparación del personal es condición sine qua non para que el turismo para TODOS pueda llevarse a cabo con éxito.

La mejora de la competitividad de un destino depende de indicadores como calidad, seguridad, estrategia de comercialización y comunicación, y también el contar con un turismo para todos, el llamado turismo accesible.

La sensibilización social y la difusión de las necesidades de las personas con discapacidad hacia el sector gubernamental, empresarial y la comunidad en general, permitirán fijar una base de trabajo que posibiliten a largo plazo pensar en nuevas sociedades que acepten la diversidad como un eje de planificación y del desarrollo.

Cada destino debe desarrollar de manera inmediata planes estratégicos competitivos que ofrezcan nuevos productos y servicios, creen atractivos novedosos, diversifiquen la oferta y proporcionen una mejor calidad de vida para todos, es decir, sin exclusiones. Es importante tomar el desafío desde lo social. Debemos planear a futuro la construcción no sólo de nuevas ciudades sino también de nuevas sociedades.

Por supuesto que esta tarea requiere de inversión. Quienes renuevan periódicamente sus instalaciones podrían realizar la adaptación a las necesidades para personas con capacidades restringidas. Y estas instalaciones ser parte de la inversión y de la renovación. Pero tal vez, la mejor inversión posible, sea en educación y capacitación y el presente libro es un aporte invaluable desde lo educativo para contribuir a mejorar el proceso de toma de decisiones.

Estamos convencidos que otro turismo es posible: un turismo accesible a toda la población.

Lic. María José Caldiero
Rectora
Centro de Estudios Superiores
Padre Alberto de Agostini

City Tour

“¿Cómo lograr que una reforma política, social o económica sea comprendida y apoyada por la sociedad? ¿Cómo movilizar sectores de población para que se comprometan y participen en el logro de determinados propósitos colectivos que se suponen útiles para el desarrollo? ¿Cómo articular los intereses de la administración pública con los intereses de las comunidades locales? Estas y otras preguntas similares forman parte de los interrogantes prácticos que los políticos, administradores públicos y líderes democráticos se hacen continuamente.

Todo proyecto, programa o reforma que involucre la aceptación y el compromiso de la voluntad de los afectados (positiva o negativamente) debe poner especial atención a las estrategias comunicativas. Si la propuesta de reforma o el proyecto no tienen *sentido* para los implicados, la implementación tiene muchas dificultades y la sostenibilidad es dudosa.

El éxito de una propuesta de transformación social o política depende de la calidad de, al menos, cuatro factores: diseño, planeación, gestión y sentido.

La creación, transformación y difusión de sentidos y significados es la tarea de la comunicación y la movilización social.¹

José Bernardo Toro A. Martha C. Rodríguez G. (2001)

El propósito de este trabajo es presentar algunas ideas referidas al desarrollo sustentable del turismo, haciendo particularmente hincapié en la *equiparación de oportunidades* para que la misma contribuya decididamente a incrementar las posibilidades de acceso de más personas en tal sentido. Hoy en día, tanto por actitudes prejuiciosas como por barreras físicas, muchas personas con discapacidad infrecuentemente trabajan en el sector y son usuarios de estos servicios.

Es importante señalar que estas páginas están conformadas por apuntes que realizamos para exponer en varias conferencias y cursos, capítulos escritos al desarrollar el libro y varios párrafos son parte de artículos periodísticos ya publicados hace tiempo.

Desde luego que nos encuadramos en el cumplimiento de la Declaración Universal de Derechos Humanos (Naciones Unidas, 1948) y en que, cualquier menoscabo a la dignidad humana de un individuo es una grave afrenta y denigra al género todo.

El turismo es una extraordinaria fuente de generación de riqueza, de intercambio cultural, de esparcimiento, adquisición de conocimientos y tantas otras cualidades. También puede ser un factor que distorsione la vida de pueblos enteros y que afecte al ambiente. La inteligencia y la ética humana es la que determina uno u otro camino.

La transparencia de todos los procesos además de cualificar la democracia hace que los emprendimientos tengan mayores posibilidades de desenvolverse de manera sustentable en el sentido más amplio del concepto.

Por eso es necesario tener una clara concepción de lo deseado y la consulta a los usuarios, a quienes trabajan en el sector y a la población local, como una constante revisión crítica de lo actuado, contar con capacidad técnica para justipreciar el futuro, prestar

¹ Toro, José Bernardo y Rodríguez G., Martha C. **La comunicación y la movilización social en la construcción de bienes públicos**. Documento publicado por el BID-INDES, Serie Documentos de Trabajo I-25. Washington D.C. Septiembre de 2001.

particular atención a la calidad y a las necesidades de los clientes, etcétera. La sociedad civil, la actividad privada y el Estado tienen una gran responsabilidad en la construcción de un turismo instalado en el ambiente protegido y en comunidades que puedan desarrollarse sin sufrir consecuencias indeseadas o decididas por otros. Actuar en base a lo proyectado racionalmente es una premisa básica, además de marcar la diferencia de calidad entre crecimiento y desarrollo. Carlos Matus (1931-1998), que fue uno de los más destacados funcionarios de alto nivel del presidente Salvador Allende (1908-1973), escribió sobre un sector pero fácilmente podemos sumar a los otros dos: “Se gobierna de espaldas a las ciencias y técnicas de gobierno con el respaldo de un practicismo en extremo rudimentario y superficial. No debe extrañarnos, en consecuencia, que las dirigencias políticas muestren capacidades muy por debajo de las exigidas por la complejidad de los problemas que deben enfrentar. El resultado es lamentable, porque los conductores son conducidos y gobernados por la complejidad de las circunstancias, mientras el pueblo frustrado las descalifica. (...)”

En síntesis, no se puede gobernar con eficiencia sin disponer de métodos potentes de planificación. Pero, para valorar los métodos de planificación moderna en particular y las ciencias y técnicas de gobierno en general se requiere superar el drama actual de la baja capacidad de gobierno. Y aquí reside el principal escollo. No hay conciencia sobre la baja capacidad de gobierno. Hay un consenso inconsciente en el atraso. Estamos en un estadio de desconocimiento de segundo grado. No sabemos que no sabemos”.²

Algunas aclaraciones claves.

Cuando nos referimos a *turismo accesible* también estamos haciendo referencia a los que viajan por otros motivos como, por caso, trabajo. Y desde luego que abarcamos a quienes se desempeñan laboralmente en ámbitos como hoteles, terminales de transporte, agencias de viaje, etcétera y a los *pobladores locales*. Más allá de que, asiduamente, nos referimos a las *personas con discapacidad* debe tenerse en cuenta que, además incluimos a otros grupos humanos como individuos de edad avanzada, familias con hijos pequeños, mujeres embarazadas, etcétera.

Lo planteado en esta obra es un problema generalizado, por lo menos, en América Latina; por caso: “El Brasil tiene 13 millones de deficientes físicos. Personas que enfrentan innumerables dificultades para viajar y aprovechar sus momentos de descanso. Escaleras, puertas estrechas, rampas ocupadas por automóviles, predios públicos y puntos turísticos prácticamente inaccesibles son algunos de los obstáculos que el portador de deficiencias precisa enfrentar diariamente.

Más no es sólo eso. Un deficiente en sillas de ruedas está prácticamente impedido de hospedarse en hoteles, frecuentar restaurantes, locales nocturnos, museos, cines y teatros. La primera dificultad que enfrentan, como turista, es con el transporte. En nuestro país, los colectivos de turismo no están adaptados para portadores de deficiencia física en sillas de ruedas.

El viaje en avión también presenta dificultades. Como nuestras compañías aéreas no disponen de sillas de ruedas estrechas, para la circulación dentro del avión, el pasajero está obligado a permanecer sentado todo el tiempo del vuelo. ¿Usted ha pensado en lo que la persona debe enfrentar, si simplemente tiene deseo de ir al baño? Es necesario, por lo tanto adaptar los aviones y colectivos de turismo para millones de brasileños.

Entretanto, una vez superadas las dificultades con el transporte, el portador de deficiencia física enfrentará barreras arquitectónicas, que dificultan o impiden su locomoción.

² Matus, Carlos. **Adiós, Señor Presidente**. Universidad Nacional de Lanús. Páginas 40 y 41. Lanús, Provincia de Buenos Aires, Argentina. Diciembre de 2007.

¿Cuántos hoteles brasileiros tienen cuartos y baños adaptados para quien usa muletas o sillas de ruedas? ¿Cuántos restaurantes, cines, teatros, locales nocturnos y puntos turísticos tienen facilidades de acceso e instalaciones apropiadas?

En el Brasil, los portadores de deficiencia física representan el 10% de la población. Como todo ciudadano, pagan impuestos y tienen responsabilidades. No obstante, un derecho fundamental –la libre locomoción, sea en busca de trabajo o de recreación- les es negado”.³

Pero, por otro lado, es dable destacar que hemos podido observar como la extensa zona de la Playa de Copacabana en Río de Janeiro, Brasil, fue magníficamente adecuada a personas con discapacidad motora, gracias al impulso del Centro Vida Independiente, las autoridades públicas y el concurso de empresas privadas, transformándose en un ejemplo de que es posible un *turismo accesible* que además favoreció la accesibilidad de los habitantes locales. (Ver Anexo II).

Ojala que pronto *turismo para todos* sea un indicador de que la equidad se ha generalizado en toda la humanidad habiéndose erradicado también la pobreza, la violencia armada, la corrupción, el autoritarismo y tantas otras iniquidades.

Nos basamos en principios éticos por lo que sucintamente nos explayamos en tal sentido. Desdeñar esa cuestión es menoscabar la condición humana equivalente a suponer que el turismo es una mera actividad económica, sin más aditamento ni responsabilidades. Desde luego que es un derecho relevante y así debe ser comprendido; he ahí la base del *turismo accesible*.

Además de las instalaciones, la infraestructura, el armado de los circuitos y excursiones, los folletos, en turismo existe una cuestión clave que son los *recursos intangibles*: la cortesía, la buena disposición con el cliente, etcétera. Paradójicamente resultan tener un gran peso relativo en la *oferta* y es uno de los *resultados* que más quedan *grabados* en los clientes.

Estas actitudes y conductas son, en definitiva, **comportarse como nos gustaría que el otro lo hiciera con nosotros**. Los recursos intangibles además influyen en el ambiente laboral e impacta, frecuentemente, en la relación con el usuario ya que contribuimos a generar su generalización.

Asimismo, estas actividades deben, inexcusablemente, comprenderse como sustentables pues el cuidado del ambiente, el patrimonio cultural, las ciudades a escala humana y tantas otras cuestiones son, por un lado, preservar el capital turístico como patrimonio universal y generador de bienes, servicios y riqueza y, por otro lado, la *titularidad* de las generaciones venideras de las cuales carecemos absolutamente de ningún derecho, menos aún de menguar sus beneficios. En tal sentido un valioso documento chileno expresa: “El Desarrollo Sustentable consiste en mejorar la calidad de vida y el bienestar de la sociedad, dentro de los límites de capacidad de sus ecosistemas naturales y sociales. De esta manera, mantiene el patrimonio natural y su diversidad biológica, y preserva y potencia el capital social y su diversidad cultural en beneficio de las generaciones presentes y futuras”.

4

Además tenemos un segundo objetivo de relevancia: el difundir lo más ampliamente posible cuestiones referidas al cumplimiento de los derechos humanos sin distingo de

³ Arruda de Miranda Sá, Roberta. **Turismo para portadores de deficiencia física**. Empresa Brasileira de Turismo. Página 4. Brasil. S/f.

⁴ Bustamante, Claudia. Manual de Agenda 21: **Aportes metodológicos desde la práctica para la planificación territorial sustentable, en ase a la experiencia en la Provincia de Valdivia**. Programa Eco-Región Los Lagos Sustentable. Página 6. Valdivia, X^a Región, Chile. S/f.

ninguna naturaleza y que los mismos se reflejen claramente en la formulación de *políticas públicas* como en el accionar de las iniciativas individuales. Con bastante frecuencia pareciera que existen amplios consensos en cuanto a la equiparación de oportunidades pero cuando se redactan normas, se construyen edificios, se busca personal para incorporar a puestos de trabajo, etcétera muchas veces surgen los prejuicios menoscabando la condición humana.

En otro orden de ideas es dable señalar que a lo largo de estas páginas hemos incluido abundantes citas esperando así contribuir a difundir otros autores y que, a la vez, sirvan para una aproximación bibliográfica de quienes estén interesados en ampliar la perspectiva. Además como señaló Aldous Huxley (1894-1963): “Nuestra educación tiene la culpa. Siempre nos parecen las cosas más reales e intensas cuando podemos aplicarles las frases hechas de alguien”.⁵

Permítasenos insistir, **el turismo es un derecho que debe ser ejercido con criterios de sustentabilidad y que cualquier discriminación al respecto menoscaba la condición humana. Las ofertas que incluyen a la diversidad como valor aumentan su propia calidad y acrecienta sus posibilidades de ampliar su cartera de clientes.**

En tal sentido es dable tener presente que: “Existen algunas cuestiones que conviene tener en cuenta antes de definir y analizar los elementos componentes de la calidad en el turismo para las personas con capacidades restringidas.

Nos referimos, primero, a tres manifestaciones externas, evidentes, que en el mundo del turismo se han hecho visibles en los últimos años:

- **La necesidad de una mayor y mejor oferta para el tiempo libre complementaria del producto básico ofrecido tradicionalmente.**
- **Los perfiles de cada segmento del mercado se van definiendo más claramente.**
- **Aparece una fuerte exigencia de calidad, tanto respecto de las instalaciones como de los servicios.**

En segundo lugar, el concepto de calidad como conjunto de características de un producto o un servicio para satisfacer unas necesidades específicas, merece algún comentario.

Cuando hablamos de calidad turística nos referimos a las características que el producto y el servicio turístico han de poseer para satisfacer las expectativas del cliente, sin olvidarse de la calidad total de un servicio turístico viene dada por la calidad particular de cada uno de los elementos que lo componen. Si falla un eslabón, se rompe la cadena.

Por otra parte, el producto turístico de calidad ha de tener, en todo caso, unas propiedades tales que permitan su disfrute por aquellos para quienes fue diseñado.

Tales propiedades o condiciones de uso son:

- **La autonomía, que permite su disfrute sin ayuda;**
- **la seguridad, que eliminaría toda posibilidad de daño de cualquier tipo;**
- **la comodidad, entendida como el uso fácil y descansado de las cosas.**

Cuando el producto turístico tiene estas propiedades y puede ser utilizado por cualquier persona (mayores, niños, embarazadas, personas con capacidades restringidas, etc.) y es plenamente accesible, casi ha cumplido los requisitos de calidad.

Existe otro condicionante fundamental e imprescindible en el producto turístico: que sea conocido, que pueda ser ofertado. El viejo proverbio de que ‘el buen paño en el arca se

⁵ Huxley, Aldous. **Los escándalos de Crome**. Plaza & Janés Editores. Página 33. Barcelona, España. 1970.

vende', no es aplicable en un mundo con óptica de demanda, en el que la información es la base de todo negocio. Pero si desviamos el foco de nuestra atención del producto al servicio, el énfasis hay que ponerlo en la atención personalizada, en el factor humano.

De nada sirve el diseño y la elaboración de un excelente producto turístico bien publicitado, si en los momentos en que se hace entrega del mismo al cliente, el servicio es torpe o desabrido".⁶

Las instalaciones creadas para albergar presentaciones artísticas: teatros, salas de conciertos y de exposiciones, etcétera también generan importantes atractivos turísticos como son el caso el *Museo Nacional de Antropología de México* (Arquitecto Pedro Ramírez Vázquez, 1963), *Museo Guggenheim*, de Frank Gehry (Bilbao, 1997), que anualmente recibe, aproximadamente, un millón de visitantes, la *Opera de Sydney*, ideado arquitectónicamente por Jorn Utzon (1973), el *Puerto de la Música* diseñado por Oscar Niemeyer, a los 101 años de edad, (Rosario, 2008), el *Museo de Arte Islámico* del japonés Leo Ming Pei (2008) construido en Abu Dhabi, *Museo de la Acrópolis* (Bernard Tschumi, Atenas, 2008) etcétera. Otro caso interesante es el edificio *sustentable* de la Academia de las Ciencias de California ideado por el arquitecto Renzo Piano (San Francisco, 2008). En todos estos casos, como muchos otros, el haber sido concebidos sin barreras arquitectónicas son importantes hitos del *turismo para todos*.

Dentro de la concepción amplia de *turismo cultural* podemos incluir a manifestaciones tan diversas como los festivales de folklore en Cosquín, Provincia de Córdoba, la *Fiesta de la Vendimia* en Mendoza y el *Festival Buenos Aires Tango*. Cabe señalar que, en el 2007, la Argentina recibió a 391.000 extranjeros que manifestaron que su principal interés por viajar al país fue el *tango*, invirtiendo localmente US\$ 170.000.000, de los cuales US\$ 40.000.000 fueron desembolsados durante el citado Festival.⁷ El rock convoca a decenas de miles de personas que, en bastantes oportunidades se trasladan de otras ciudades al lugar donde se realiza el recital, demandando transporte, alimentación, alojamiento, etcétera. Tan solo a título de ejemplo: en la ciudad de Buenos Aires: *Pepsi Music*, *Quilmes Rock* y *Quilmas Rock*, han generado un fenómeno cultural de enorme envergadura impactando en el turismo. También en Buenos Aires hemos presenciado recitales de percusión donde asistente centenares de personas, gran parte extranjeros, que disfrutaban de pie durante horas de estridente música mientras, al mismo tiempo, conversan, fuman, beben litros de cerveza, se mueven, aplauden, van y vuelven, etcétera. Los festivales anuales de *música clásica* en Ushuaia y Jujuy están concebidos en estrecha relación con el turismo que especialmente se traslada para asistir a los mismos, contratando también el alojamiento, alimentación, excursiones, etcétera; además se benefician las poblaciones locales pues difícilmente podrían acceder a la posibilidad de participar, en sus lugares de residencia, de acontecimientos de esa envergadura.

Otros se trasladan por razones religiosas, tanto para visitar *sitios de culto* como santuarios o, por caso La Meca. En tal sentido es importante recordar que los *peregrinos* fueron *adelantados* ya que viajaban centenares o miles de kilómetros por lo que necesitaban encontrar una *red* de alojamientos y alimentación. Hoy muchos dejaron de hacerlo caminando y emplean aviones y se ubican en hoteles de todo tipo. En Roma, próximo al aeropuerto Fiumicino, se realiza la *Feria del Espíritu*, exitoso emprendimiento de carácter

⁶ Sanjuanbenito Aguirre, Rafael; Di Santo, Silvia; Pantano, Liliana y Grünawal, Luis A. **Turismo para todos**. Comisión Nacional Asesora para la Integración de las Personas Discapacitadas, Secretaría de Turismo de la Nación. Universidad Del Salvador y Asociación Mutual Sociedad Central de Arquitectos. Páginas 48 y 49. Buenos Aires, Argentina. Marzo de 2000.

⁷ Reinoso, Susana. **Porteños y uruguayos quieren que el tango sea de la humanidad**. La Nación. Páginas 1 y 20. Buenos Aires, Argentina. 5 de octubre de 2008.

mundial para fomentar el *turismo religioso*. También es dable señalar, muy particularmente, la necesidad de preservar las creencias religiosas y los valores culturales de cada grupo poblacional, para evitar la *comercialización* o el bastardeo de estos aspectos tan relevantes de cada persona y comunidad. Lo antedicho lo subrayamos enfáticamente cuando se trata de pueblos originarios que, a veces, son *convertidos en objetos de curiosidad* sin, ni siquiera ser consultados previamente y, en otras oportunidades se construyen *paseos turísticos*, inclusive, con concepciones que afrentan a quienes lejos están de compartir ni mínimamente los criterios empleados.

Las *ferias del libro* de Francfort y Buenos Aires, la *bienal* de Venecia, los *festivales de cine* en Canes, Mar del Plata, La Habana, etcétera, la bienal de París de Anticuarios que funciona desde 1956 y la de TEFAF en Holanda, como muchas otras actividades públicas que concitan la atención de miles de personas que viajan especialmente son cuestiones a tener en cuenta cuando reflexionamos sobre turismo accesible. Otro tanto son las *convenciones* y los *congresos científicos* que congregan a centenares de miles de individuos que se trasladan periódicamente muchas veces en las *temporadas bajas*.

Por otro lado es dable recordar que Mario Vargas Llosa en el 2005 escribió: "La verdadera cultura es como la libertad y la justicia: trasciende las fronteras y no puede ser acotada en los estrechos márgenes de una religión, una raza, una clase o una nación, sin traicionar su razón de ser y sin condenarse al provincialismo y a la mediocridad".⁸

Asimismo las costumbres ancestrales, que se manifiestan en la forma de vivir, elaborar alimentos, desarrollar los trabajos, confeccionar elementos, etcétera, pueden ser promovidas y difundidas a través del turismo, desde luego preservando las tradiciones y el acervo material e intangible que les son propias, generando recursos directos para las poblaciones involucradas, muchas veces en situación de subsistencia. En tal sentido Paula del Campo Tello puntualizó: "Todas las sociedades nos han dejado como herencia algún tipo de testimonio, que expresa el trabajo, visión del mundo y forma de ser de los pueblos.

A esta herencia la llamamos también patrimonio, ya que constituye el legado de las generaciones pasadas y se transforma en nuestra mayor riqueza en el ámbito valórico, emocional y cultural. (...)

Por lo tanto, el turismo se convierte en un medio eficaz para la investigación, educación, manejo, conservación y promoción de estos recursos, poniendo al alcance de una gran cantidad de personas el rescate de nuestra cultura.

El turismo, debe ser una actividad de desarrollo sustentable que ayude a preservar justamente los valores, tanto naturales como culturales, que constituyen la base del atractivo turístico y a la vez, ofrecer nuevas opciones socioeconómicas a las poblaciones locales".⁹

En definitiva, cada comunidad debe reflexionar e intervenir activamente en la definición de su presente y cómo desea desarrollarse. Un buen ejemplo en tal sentido es lo establecido por los convencionales que redactaron la Carta Orgánica de El Bolsón, Provincia de Río Negro, Argentina:

"Artículo 189º: El Municipio reconoce al turismo como un recurso genuino, de vital importancia para el desarrollo socio económico de nuestra comunidad. Fomenta

⁸ Vargas Llosa, Gabriel. *Diccionario del amante de América Latina*. Paidós. Página 286. Barcelona, España. 2006.

⁹ del campo Tello, Paula. *Guía de turismo patrimonial de Aconcagua*. Centro Almendral. Página 13. San Felipe, Chile. Agosto de 2002.

su desarrollo a través de políticas y estrategias que garanticen el uso y la protección del patrimonio turístico, en un marco de sustentabilidad ambiental, creando las condiciones necesarias de satisfacción del visitante como, así mismo, del acceso a todos los sectores de de la población al turismo, tiempo libre y la recreación.

Artículo 190º: El turismo conducido constituye un recurso genuino que cumple una función social, priorizando la intervención de los prestadores locales en su administración y explotación”.¹⁰

Y lo equivalente en la Constitución Municipal de Catriel:

Artículo 108- DEFENSA DEL TURISTA Y VISITANTE

Por ley municipal, se reglamentará la defensa del turista y visitante en tránsito, a efectos de evitar cualquier tipo de abuso del que pueda ser víctima.

Todos los prestadores de servicio y el comercio en general no pueden imponer tarifas elevadas que signifiquen desigualdad para el viajante”.¹¹

También es interesante lo que acordaron quienes suscribieron la Constitución de la Provincia del Chubut:

“Artículo 86. El Estado promueve el turismo en todo el territorio como actividad de desarrollo económico-social. La correspondiente política considera al turismo como un medio de acceso al patrimonio cultural y natural y de desarrollo de las relaciones pacíficas entre los pueblos. Asegura una explotación racional de la actividad que conserva la integridad del mencionado patrimonio. Favorece la iniciativa e inversión pública y privada y tiende especialmente a preservar la calidad del medio ambiente.

Fomenta el turismo social procurando que esté al alcance de todos los habitantes de la Provincia”.¹²

En las actividades relacionadas con los viajes, en muchos casos, se crea lo que se denomina *relación de fidelidad*, por la cual quien es atendido satisfactoriamente tiende a *volver*, convirtiéndose en cliente aunque sea esporádicamente. Esta situación tan particular es inestimable ya que se afianza con el tiempo siempre y cuando las condiciones pactadas se respeten siempre.

Desde luego que también existen turistas que se comportan como si fueran *invasores* todo poderosos que, por un espacio de tiempo, se *apoderan* de todo, generando malestar en

¹⁰ Aprobada el 15 de agosto de 2006.

¹¹ Aprobada el 11 de diciembre de 1990.

¹² Vigente desde 15 de octubre de 1994.

los habitantes locales y en algunos viajeros con otras conductas, como lo señaló humorísticamente Roberto Pettinato: “Descubrí lo difícil que es elegir un lugar tranquilo para ir de vacaciones. Es tremendo. En todos lados es *Época de turistas* y no está permitido dispararles”.¹³

En el último cuarto del siglo XX, por lo menos con particular fuerza, se fueron creando alternativas turísticas con relación a la vida de las comunidades aborígenes o que se desarrollan en sus *territorios*. Las experiencias fueron muy diversas y en bastantes oportunidades sin el debido respeto a esas poblaciones. Por suerte algunas prácticas fueron mejorando incluyendo la clara actitud de las personas afectadas. Valga este ejemplo como un caso de un proceso que debe respetar cabalmente los derechos humanos de un determinado grupo.

El manejo del Parque Nacional Lanín entre los residentes y el Organismo Estatal es un buen ejemplo para ser observado con atención y evaluar su desenvolvimiento. (Recordamos una excursión en 1970 por el Lago Lacar que incluída una *parada para sacar fotos a mapuches*, sin ni siquiera consultarlos. Ante algunas negativas varios pasajeros se indignaban al respecto).

La Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en 1989, estableció el Convenio 169 sobre *Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes*, aceptado mayoritariamente por los directamente involucrados, que espera su más amplia difusión y aplicación. En tal sentido quienes están relacionados con el turismo deben conocer cabalmente este texto y, desde luego, tenerlo en cuenta cada vez que sea pertinente.¹⁴

ARTÍCULO	TEXTO	COMENTARIO
2	1. Los gobiernos deberán asumir la responsabilidad de desarrollar, con la participación de los pueblos interesados, una acción coordinada y sistemática con miras a proteger los derechos de esos pueblos y a garantizar el respeto de su integridad. 2. Esta acción deberá incluir medidas: a) que aseguren a los miembros de dichos pueblos gozar, en pie de igualdad, de los derechos y oportunidades que la legislación nacional otorga a los demás miembros de la población; b) que promuevan la plena efectividad de los derechos sociales, económicos y culturales de esos pueblos, respetando su identidad social y cultural, sus costumbres y tradiciones, y sus instituciones; c) que ayuden a los miembros de los pueblos interesados a eliminar las	Al planificar y desarrollar actividades turísticas en territorios aborígenes es necesario tener particularmente el respeto a los derechos de sus poblaciones, respetando las tradiciones y las decisiones que resulten de las deliberaciones comunitarias. La generación de recursos económicos producto de las actividades turísticas deben ser coherentes con los valores sustentados por los pueblos aborígenes, evitando distorsionar, por caso, su escala de desarrollo personal y comunitario.

¹³ Pettinato, Roberto. ¡Plop! Clarín. Suplemento Espectáculos. Página 16. Buenos Aires, Argentina. 23 de enero de 2009.

¹⁴ Organización Internacional del Trabajo, Asamblea General. **Convenio 169**. Septuagésima sexta reunión Ginebra, Suiza. 7 de junio de 1989.

	diferencias socioeconómicas que puedan existir entre los miembros indígenas y los demás miembros de la comunidad nacional, de una manera compatible con sus aspiraciones y formas de vida.	
Artículo 4	<p>1. Deberán adoptarse las medidas especiales que se precisen para salvaguardar las personas, las instituciones, los bienes, el trabajo, las culturas y el medio ambiente de los pueblos interesados.</p> <p>2. Tales medidas especiales no deberán ser contrarias a los deseos expresados libremente por los pueblos interesados.</p> <p>3. El goce sin discriminación de los derechos generales de ciudadanía no deberá sufrir menoscabo alguno como consecuencia de tales medidas especiales.</p>	El turismo debe ser llevado a delante incluyendo las decisiones locales sin interferir negativamente en el ambiente, en consonancia con las costumbres de los pueblos originarios. Esto debe estar basado en políticas activas que garanticen la eficiencia en los resultados.
Artículo 5	<p>Al aplicar las disposiciones del presente Convenio:</p> <p>a) deberán reconocerse y protegerse los valores y prácticas sociales, culturales, religiosos y espirituales propios de dichos pueblos y deberá tomarse debidamente en consideración la índole de los problemas que se les plantean tanto colectiva como individualmente;</p> <p>b) deberá respetarse la integridad de los valores, prácticos e instituciones de esos pueblos;</p> <p>c) deberán adoptarse, con la participación y cooperación de los pueblos interesados, medidas encaminadas a allanar las dificultades que experimenten dichos pueblos al afrontar nuevas condiciones de vida y de trabajo.</p>	Las actividades turísticas pueden distorsionar las costumbres de las poblaciones, sobre todo cuando las mismas son tomadas sin tener en cuenta la dignidad y los derechos de los habitantes como, por ejemplo, no pedir permiso para sacar fotos, introducirse sin autorización en sectores privados ya sean viviendas, lugares de trabajo o de culto, etcétera. A veces, pareciera que algunos turistas confunden a los sujetos como objetos privados.
Artículo 6	<p>1. Al aplicar las disposiciones del presente Convenio, los gobiernos deberán:</p> <p>a) consultar a los pueblos interesados, mediante procedimientos apropiados y en particular a través de sus</p>	Al regular actividades turísticas siempre es necesario consultar a las comunidades involucradas, escuchando sus opiniones y

	instituciones representativas, cada vez que se prevean medidas legislativas o administrativas susceptibles de afectarles directamente;	propuestas, respetando los valores culturales que les son propios.
Artículo 7	<p>1. Los pueblos interesados deberán tener el derecho de decidir sus propias prioridades en lo que atañe el proceso de desarrollo, en la medida en que éste afecte a sus vidas, creencias, instituciones y bienestar espiritual y a las tierras que ocupan o utilizan de alguna manera, y de controlar, en la medida de lo posible, su propio desarrollo económico, social y cultural. Además, dichos pueblos deberán participar en la formulación, aplicación y evaluación de los planes y programas de desarrollo nacional y regional susceptibles de afectarles directamente.</p> <p>2. El mejoramiento de las condiciones de vida y de trabajo y del nivel de salud y educación de los pueblos interesados, con su participación y cooperación, deberá ser prioritario en los planes de desarrollo económico global de las regiones donde habitan. Los proyectos especiales de desarrollo para estas regiones deberán también elaborarse de modo que promuevan dicho mejoramiento.</p> <p>3. Los gobiernos deberán velar por que, siempre que haya lugar, se efectúen estudios, en cooperación con los pueblos interesados, a fin de evaluar la incidencia social, espiritual y cultural y sobre el medio ambiente que las actividades de desarrollo previstas pueden tener sobre esos pueblos. Los resultados de estos estudios deberán ser considerados como criterios fundamentales para la ejecución de las actividades mencionadas.</p> <p>4. Los gobiernos deberán tomar medidas, en cooperación con los pueblos interesados, para proteger y preservar el medio ambiente de los territorios que habitan.</p>	<p>A nuestro entender este Artículo es clave para quienes planifiquen y desarrollen actividades turísticas en territorios habitados por pueblos originarios lo tengan particularmente en cuenta. Nótese que se incluyen a las <i>creencias</i> y al <i>bienestar espiritual</i> lo que significa que es necesario poner un fuerte énfasis en el respeto mutuo, priorizando los derechos ancestrales y a que los pueblos originarios deben participar activamente al respecto.</p> <p>Esto no es un asunto que se resuelve con <i>voluntarismo</i> ni, desde luego, con medidas arbitrarias.</p>
Artículo 13	1. Al aplicar las disposiciones de esta	La relación con la tierra

	<p>parte del Convenio, los gobiernos deberán respetar la importancia especial que para las culturas y valores espirituales de los pueblos interesados reviste su relación con las tierras o territorios, o con ambos, según los casos, que ocupan o utilizan de alguna otra manera, y en particular los aspectos colectivos de esa relación.</p> <p>2. La utilización del término «tierras» en los artículos 15 y 16 deberá incluir el concepto de territorios, lo que cubre la totalidad del hábitat de las regiones que los pueblos interesados ocupan o utilizan de alguna otra manera.</p>	<p>sustentada en riquísimos valores culturales es una premisa fundamental a respetar más allá de las costumbres que podemos sustentar.</p> <p>El estrecho vínculo entre el turismo y uso de los territorios aborígenes debe significar importantes replanteos y trabajos en conjunto para encontrar, cuando sea posible, alternativas que contemplen estas cuestiones ancestrales.</p>
Artículo 14	<p>1. Deberá reconocerse a los pueblos interesados el derecho de propiedad y de posesión sobre las tierras que tradicionalmente ocupan. Además, en los casos apropiados, deberán tomarse medidas para salvaguardar el derecho de los pueblos interesados a utilizar tierras que no estén exclusivamente ocupadas por ellos, pero a las que hayan tenido tradicionalmente acceso para sus actividades tradicionales y de subsistencia. A este respecto, deberá prestarse particular atención a la situación de los pueblos nómadas y de los agricultores itinerantes.</p>	<p>Aquí se puntualiza una característica peculiar de algunos pueblos originarios, que se ha de tener en cuenta al planificar y desarrollar actividades turísticas, valorando las culturas que les son propias., incluyendo el concepto de propiedad sobre la tierra.</p>

Ver también el inciso 17 del Artículo 75° de la Constitución Nacional, el Artículo 53 de la Constitución de la Provincia del Neuquén y el Artículo 42° de la Constitución de la Provincia de Río Negro.

Sin duda otro aspecto principal es el referido al turismo interesado por conocer edificios construidos en siglos pasados, de gran valor desde todo punto de vista, inclusive para apreciar con mayor detalle hechos históricos de relevancia y aspectos de la vida cotidiana, a veces difíciles de comprender cabalmente dado las diferencias con nuestra época. Por caso, el visitar el Palacio de Versalles, con toda la opulencia de los espacios y constatar personalmente la falta de servicios sanitarios y sistemas de calefacciones generalizadas, los campos de concentración en Alemania, las áreas de confinamiento rusos, etcétera el viajero experimenta personalmente lo que muchas lecturas al respecto poco pueden equiparar.

En un muy interesante trabajo José Antonio Juncá Ubierna puntualizó al respecto: "Accesibilidad Universal y Patrimonio Cultural son dos cuestiones distintas, de difícil comparación, surgidas en periodos diferentes pero que tienen en común al hombre, a la persona, su creatividad y su afán por descubrir, por asombrarse.

Analizar de forma conjunta Accesibilidad y patrimonio es un ejercicio no exento de riesgo, en especial si nuestra pretensión es tratar de ir más allá de lugares comunes, de postulados rotundos pero a la vez huecos; por lo tanto, llevar a cabo este análisis del binomio Accesibilidad y Patrimonio requiere asomarnos a ambos conceptos, a ambas realidades, a su esencia y raíces, a su evolución, a sus múltiples manifestaciones y enfoques. (...)

La Accesibilidad Universal es aquella característica o propiedad del proyecto y de la creación de entornos en virtud de la cual se logra que cualquier persona, tenga las capacidades que tenga, pueda acceder y utilizar los mismos en condiciones de confort, seguridad y autonomía personal; es el contrapunto de las barreras.

La Accesibilidad Universal significa una concepción del diseño que no excluye, que normaliza, que facilita, simplifica y hace más comprensible el entorno, que no estigmatiza sino que proporciona soluciones dignas, bien integradas en el medio y acordes con las necesidades de las personas.

La Accesibilidad se basa en una serie de principios y conceptos clave; se plasma en un conjunto de normas jurídicas que establecen el marco regulador de obligado cumplimiento a tener en cuenta al redactar planes y proyectos, así como al ejecutar obras y otras actuaciones en el entorno. Además de ese marco regulador existen normas técnicas que orientan, dan pautas y especificaciones en base a la experiencia y a las buenas prácticas. (...)

El Patrimonio es todo aquel conjunto de Bienes de Interés Cultural, objeto de catalogación, de interés histórico, artístico, ambiental y monumental. Abarca una amplia y diversa tipología que incluye yacimientos arqueológicos y paleontológicos, cascos históricos, parques, jardines y edificios de diferente carácter, desde aquellos de tipo religiosos, palacios, castillos y fortalezas, sin olvidar la arqueología industrial.

El Patrimonio Cultural se manifiesta en muchos lugares y de muy variadas formas, desde una fuente hasta un acueducto, desde una ermita hasta un túnel; el Patrimonio arranca de la Prehistoria y dura lo que dura la historia de la Humanidad, es el fiel reflejo de las diferentes civilizaciones y culturas, es el testimonio que perdura de quienes nos precedieron y ya se fueron, es testigo vivo de la Historia, vence el paso del tiempo. Pero el Patrimonio se degrada, a veces se olvida, se desmorona o destruye, y el Patrimonio es muy valioso, es un legado irremplazable. (...)

Accesibilidad y patrimonio es el binomio al que nos aproximamos, de forma cauta y respetuosa, basada en la observación y en la búsqueda de la armonía, evitando quebrantos –en suma- procurando ese difícil equilibrio.

El campo de la Accesibilidad si realmente pretende trabajar con rigor en el territorio del Patrimonio, y hacerlo con precisión, medida, eficacia e imaginación precisa disponer de un conocimiento lo más completo posible de la temática del Patrimonio, en sus muy diversas facetas, tanto en la Historia que se plasma en esos bienes como en las diferentes tipologías de éstos, características estructurales, materiales, funcionalidad, recorridos, entorno, uso y composición estética y arquitectónica. (...)

Pero esta voluntad de empatía no sólo es exigible desde las posiciones del patrimonio sino que, en correspondencia necesaria, los técnicos en accesibilidad han de comprender que no es posible trabajar igual en un edificio de una nueva planta que en otro que fuera un palacio o convento, si bien su uso actual sea de pública concurrencia. Aquí, han de procurarse plantear unos criterios de accesibilidad compatibles y que respeten ese carácter singular”.¹⁵

¹⁵ Huncá Ubierna, José Antonio. **Accesibilidad y Patrimonio Cultural. Una búsqueda de un equilibrio compatible.** Boletín del Real Patronato sobre discapacidad. Número 64. Páginas 4, 5 y 6. Madrid, España. Agosto de 2008.

Son muchos los libros de viajeros que fueron dejando su impronta a través de sus relatos, algunos con agregados fantasiosos como Herodoto de Halicarnaso (484 a.C.-425 a.C.) *Los nueve libros de historia* y Marco Polo (1254-1384) *Los viajes de Marco Polo*. Con rigor científico: Alexander Von Humboldt (1769-1859) *Viaje a las regiones equinocciales del Nuevo Continente* y con la perspectiva de quien *explora*: Lucio Victorio Mansilla (1831-1913) *Una excursión a los indios ranqueles*.

Las novelas que relatan viajes son ingentes, algunas con un significativo impacto que, a veces las han trascendido. Un caso muy particular es del francés Jules Gabriel Verne (1828-1905) que su anteúltima obra publicada en vida: *El faro del Fin del Mundo* (1905), sumó un *particular* atractivo turístico a Ushuaia ya que parte, sin duda, de los visitantes se siente atraídos por llegar hasta la *finis terrea* o el *culis mundis*.

“Para concluir, Vázquez añadió:

-Ya ves, hace cuarenta años que estoy recorriendo todos los mares del antiguo y del nuevo continente, de grumete, de marinero, de patrón... Pues bien, la edad del retiro ha llegado y yo no podría desear otra cosa que ser farero: ¡y de qué faro! ¡El faro del Fin del Mundo!”.¹⁶

En el otro extremo geográfico y del siglo, el célebre artista plástico y escritor canadiense James Houston (1921-2005) con su novela *Amanecer blanco* (1971) generó la atención sobre la vida y costumbres de los esquimales en la *Tierra de Baffi*, Ártico, resultando también un *atractivo turístico* por el cual miles de viajeros, año a año, *descubren* la región de *las sombras largas*: “Cuando me desperté, lo primero que oí fue el ruido del viento sur que susurraba y se quejaba mientras azotaba con su calor pestilente el frente de la casa de nieve. (...)”

Todos los ruidos anunciaban que el invierno se había dulcificado hasta convertirse en primavera. Yo no necesitaba salir para saber cómo estaba el tiempo o qué aspecto tenía el suelo cuando la pálida aurora blanca empezaba a trepar por el este”.¹⁷

Equiparación de oportunidades

“Mirando bien las cosas, la accesibilidad la necesitamos muchos y podemos necesitarla todos. La **sociedad accesible** no es un ideal altruista, es una conveniencia práctica. La accesibilidad es un elemento de calidad de vida de interés universal”.¹⁸

Secretaría Ejecutiva, Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalías de España. (1987)

Las Naciones Unidas en 1982, definieron claramente el concepto *equiparación de oportunidades*: “significa el proceso mediante el cual el sistema general de la sociedad –tal como el medio físico y cultural, la vivienda y el transporte, los servicios sociales y sanitarios,

¹⁶ Verne, Jules Gabriel. **El faro del Fin del Mundo**. Ediciones Libertador. Página 14. Buenos Aires, Argentina. 2003.

¹⁷ Houston, James. **Amanecer blanco**. EMECÉ. Tercera impresión. Página 15. Buenos Aires, Argentina. Enero de 1972.

¹⁸ Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía, Secretaría Ejecutiva y SIIS, Equipo Técnico. **Accesibilidad para personas con minusvalía**. Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía. Página 15. Madrid, España. 1987.

las oportunidades de educación y trabajo, la vida cultural y social, incluidas las instalaciones deportivas y de recreo- se hace accesible para todos”.¹⁹

La cuestión es clave, la comunidad en su conjunto, es decir cada uno y todos, respetando la singularidad de la condición humana, sin ningún tipo de discriminación y, además, desterrando la más aberrante conducta como lo es la *sobreprotección*, crea y mantiene una sociedad plena con la participación activa de todos sus integrantes.

Los ámbitos laborales son, por lo menos en nuestra cultura, instancias de generación de ingresos económicos para el propio sostenimiento, el subvenir a los miembros de la familia, cotización en algún sistema de seguridad social, impulsan a la economía cada vez que se consume un bien o servicio, aportan con la creatividad y el empeño propio al fin último de la tarea desempeñada, como también al sostenimiento del Estado a través del pago de impuestos y, además, un espacio privilegiado para el desarrollo personal, la interacción y el afianzamiento de lazos afectivos. El valor que le otorgamos al trabajo, la dedicación al mismo y al éxito que podemos alcanzar son cuestiones que gravitan de sobremanera, en la mayoría de los casos, en el desenvolvimiento individual y en la inserción comunitaria.

Entrado el Siglo XXI, por lo menos en nuestra Región, la mayoría de las personas con discapacidad, debidamente calificadas laboralmente, tienen serias dificultades para acceder a puestos de generación de ingresos económicos, por los prejuicios en general y por las extendidas e incomprensibles barreras arquitectónicas en los ámbitos de trabajo. Tampoco está extendido el concepto de **ciudadanía plena**, es decir, a veces el menoscabo a la condición humana se refleja en que las personas con discapacidad lejos están de peticionar judicialmente para lograr el disfrute pleno de los derechos.

En este sentido es importante tener presente lo señalado por Gordon W. Allport, en 1954, con respecto a los prejuicios:

“Una actitud hostil o prevenida hacia una persona que pertenece a un grupo, simplemente porque pertenece a ese grupo, suponiéndose por lo tanto que posee las cualidades atribuidas al grupo.

Gran parte del prejuicio es solo cuestión de una ciega conformidad con las costumbres dominantes.

El prejuicio es un complejo estado subjetivo en el cual los *sentimientos* de la diferencia tienen la parte principal, aun cuando las diferencias sean imaginarias.

Los grupos que parecen (o suenan) diferentes, *serán tenidos por* diferentes, a menudo por más diferentes de lo que realmente son. (...) A los grupos considerados diferentes se los pensará como diferentes también en su apariencia (o se hará que parezcan diferentes)”.²⁰

¹⁹ Naciones Unidas, Asamblea General. **Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad**. Apartado 12. Nueva York, Estados Unidos de Norte América. 3 de diciembre de 1982.

Una acción coherente, concertada y persistente focalizada en eliminar las barreras arquitectónicas y urbanísticas, demostrará la calidad de nuestra sociedad y será una respuesta inteligente y altamente rentable, que contribuirá decididamente al desarrollo sustentable. La interacción personal es la mejor vía para la eliminación de los prejuicios; la falta de la misma, muchas veces, los refuerzan. Los ámbitos laborales son, además, magníficos espacios comunitarios donde podemos encontrar oportunidades para desterrar estereotipos establecidos y consolidados a través de las políticas de segregación.

El concepto *ciudad para todos* focaliza la atención en la inclusión social de quienes viven y tal sólo transitan por la misma. Los centros urbanos *humanizados* son posibles cuando el individuo es la referencia de la escala. En tal sentido recordemos la descripción que el novelista húngaro Arthur Koestler (1905-1983) hace de Tel Aviv de 1940: “Era una ciudad fanática, conmovedora, enloquecedora, que tomaba al viajero por las solapas en cuanto entraba a ella, lo empujaba y arrastraba como un remolino y lo dejaba en pocos días flojo y débil, sin saber si debía amarla u odiarla, reír o burlarse”.²¹

Una primera aproximación

“Jugué con la ambición de llegar a ser un *pochtécatl*, mercader viajero, y viajar hacia las tierras de los mayas, en donde algún maravilloso curandero o físico restauraría mi vista, mientras me hacía rico mediante un trueque continuo a lo largo del camino. Oh, cómo urdía planes para convertir una bagatela de mercadería en una fortuna; planes ingeniosos que estaba seguro de que a ningún otro mercader se le había ocurrido. El único obstáculo para asegurar mi éxito, como me lo hizo notar Tzitzí con mucho tacto cuando le conté algunas de mis ideas, era que carecía hasta de la más insignificante cantidad como capital para poder empezar”.²²

Gary Jennings (1980)

Es curioso como se confunde, aún en nuestros días, la integridad de una persona con las carencias o disminuciones sensoriales, motoras o intelectuales de la misma. El individuo, como un ser único e irrepetible es, velada o manifiestamente, *menguado* a partir de la consideración de un sujeto con derechos *menores* o, directamente, partícipes únicamente de un *desarrollo por separado*. **La más dañina de las conductas prejuiciosas es el menoscabo manifestado en la sobreprotección que *asfixia* el desarrollo de la personalidad, sobre todo cuando ésta es aceptada socialmente como es frecuente constatarlo.**

Nótese que esto último no siempre es expreso, más bien es un erróneo concepto subyacente que distorsiona la realidad y agrede a la dignidad humana. **Los prejuicios son la más abominable sinrazón y es menester procurar desterrarlos como cuestión**

²⁰ Allport, Gordon W. **La naturaleza del prejuicio**. EUDEBA. Tercera edición. Páginas 22, 27, 145 y 151. Buenos Aires, Argentina. Noviembre de 1968.

²¹ Koestler, Arthur. **Ladrones en la noche**. EMECÉ. Página 279. Buenos Aires, Argentina. 1960.

²² Jennig, Gary. **Azteca**. Planeta. Páginas 107 y 108. Buenos Aires, Argentina. Enero de 1999.

prioritaria para lograr una comunidad capaz de promover el desarrollo sustentable. Al respecto es dable recordar que “Todos los seres humanos nacen (...) iguales en dignidad y derechos (...)”.²³

Discriminación	Desarrollo de baja calidad
Integración	Desarrollo sustentable

Es notable también como subsisten contradicciones flagrantes que no provocan la lógica reacción, tanto la de los directamente afectados como de la comunidad en su conjunto. Tan sólo dos ejemplos:

1. La *Ley de Protección Integral del Discapacitado* de la Argentina, luego de casi siete años de espera de los análisis oficiales, fue aprobada. Pero después de tres décadas no fue reglamentada en su totalidad; y rara vez es cumplida y muy pocas veces se presentan *recursos legales*. Además, notemos que tiende la *protección* en vez, por caso, a la *promoción* sustentándose en una concepción más próxima a señalar la necesidad de *ayuda externa* que al ejercicio pleno de los derechos por parte de cada individuo.

2. El gobierno de la Provincia de Tierra del Fuego durante dos años no cumplió la Ley de Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y ante una denuncia formal de la Fundación Inclusión Patagónica el Fiscal de Estado se expidió afirmando que no existió delito ni razón alguna para promover acciones. Pasaron ocho años más y la ley sigue sin cumplirse pero no registramos reclamos judiciales.

Discursos, proclamas, reuniones, enunciación de propósitos...

Recordemos que la Organización de Estados Americanos (OEA) estableció que: “El término ‘discriminación contra las personas con discapacidad’ significa toda distinción, exclusión o restricción basada en una discapacidad, antecedente de discapacidad, consecuencia de discapacidad anterior o percepción de una discapacidad presente o pasada, que tenga el efecto o propósito de impedir o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por parte de las personas con discapacidad, de sus derechos humanos y libertades fundamentales”.²⁴

Está bien, *concedamos* provisionalmente que *todo de golpe* es difícil que se ejecute, pero, ¿y las cosas elementales? Además, ¿por caso, desde mediados del Siglo XX hasta entrado el Siglo XXI, existió un accionar concertado y persistente de modificación positiva?

Las barreras arquitectónicas y urbanísticas son aquellas *dificultades* creadas por el hombre que impiden o dificultan notoriamente la vida independiente de otras personas. En este sentido es oportuno traer a colación lo estipulado en la Ley N° 24.314 de la República Argentina: “Entiéndase por accesibilidad la posibilidad de las personas con movilidad reducida de gozar de las adecuadas condiciones de seguridad y autonomía como elemento

²³ Naciones Unidas, Asamblea General. **Declaración Universal de Derechos Humanos**. 10 de diciembre de 1948. París, Francia.

²⁴ Organización de Estados Americanos. **Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad**. Primera Sesión Plenaria, Washington, EEUU. Artículo I, 2.a). 7 de junio de 1999.

primordial para el desarrollo de las actividades de la vida diaria, sin restricciones derivadas del ámbito físico urbano, arquitectónico o del transporte, para su integración y equiparación de oportunidades”.²⁵

Notemos la estrecha relación entre los conceptos:

<i>Autonomía</i>	<i>vida independiente</i>
<i>Equiparación de oportunidades</i>	<i>integración social</i>

Y la *contracara*:

Prejuicios	Discriminación
Barreras arquitectónicas y urbanísticas	Segregación

Muy pocos municipios han comenzado a adaptar las aceras para la libre circulación de las personas que se movilizan en sillas de ruedas, aunque su coste es relativamente ínfimo; la adecuación de los espacios públicos como las plazas todavía es el resultado de algún esfuerzo personal y no la concreción de una clara y taxativa política pública al respecto. Por caso, a la ciudad de Ushuaia llegan bastante pasajeros con discapacidad que viajan en los *cruceros* que diariamente arriban al puerto durante el verano, pero los esfuerzos por la eliminación de las barreras arquitectónicas son mínimos.

En el Aeropuerto Metropolitano de la Ciudad de Autónoma Buenos Aires se ha instalado un número considerable de *mangas* y un supletorio elevador para personas en silla de ruedas, pero ese individuo al llegar a la mayoría de los destinos de la Argentina no encuentra la misma facilidad.

El sistema de transporte público debe adecuarse urgentemente para que todas las personas por igual lo puedan emplear.

En muchos de los edificios recientemente remodelados cuya misión es la circulación masiva de población, no se ha tenido en cuenta estos aspectos elementales o su diseño específico adolece de graves errores de resolución. A veces, las *rampas* se parece más a declives para audaces jóvenes que se deslizan en sus *patinetas*. El Hotel Melillanca de Valdivia, Chile, es un claro ejemplo de que la calidad del servicio y de sus instalaciones

²⁵ Argentina. Ley N° 24.314. Artículo 1°. Buenos Aires, Argentina. 8 de abril de 1994.

indicadas por 4 estrellas lejos están de incluir una adecuada rampa de acceso y egreso del edificio.

La belleza o la estética arquitectónica que se olvida del hombre de carne, huesos y sangre, es una fealdad humana.

En la casi totalidad de los conjuntos habitacionales construidos con fondos públicos no están concebidos para que una persona con una discapacidad motora o visual pueda habitar en ellos o acceder a los mismos por razones laborales, sociales, etcétera. También son notorias las barreras para las personas con discapacidad sensorial. A los espacios circundantes, en muchas oportunidades, se los pueden incluir en el *catálogo de innecesarias barreras urbanísticas*.

En el Anexo III incluimos copia de la Ordenanza N° 6088 por la cual se afectó un sector de "Plaza España" de la Ciudad de Viedma, Provincia de Río Negro, como un *espacio público accesible* denominado "Plaza Integradora". Como se podrá observar, esa norma legislativa en vez de establecer los principios de planificación integral donde los individuos con discapacidad logren equiparación condiciones plantea la construcción de un *espacio diferenciado*, además de avanzar sobre las facultades del Ejecutivo en cuanto a la decisión de las adquisiciones.

En este mismo sentido, el respeto por el ambiente debe ser parte sustancial de las políticas integrales en vez, como en el presente, que pareciera que avanzan por carriles separados con suertes desiguales. "La preservación del medio ambiente natural, degradado, hace no solo al mejoramiento de la calidad de vida si no que también es el aliciente para la creación de infraestructura para el turismo y la recreación; y la posibilidad del *usuario* de poder contar con el medio natural como escenario de sus actividades.

Ese medio ambiente que debemos preservar, puede estar degradado y debemos tratar de cualificar la intervención arquitectónica mediante acciones que tiendan a revitalizarlo: ya sea nuevas plantaciones o la creación de barreras verdes, uso intensivo de cursos de agua o creación de espejos de agua con utilidad deportiva informal, ya sea mediante embarcaciones a vela, botes o pesca.

La arquitectura enmarcada por la naturaleza ayudando a preservarla, cuando elementos puntuales de interés. (...)

Las barreras arquitectónicas consisten en todos aquellos obstáculos que limitan, dificultan o impiden la posibilidad de utilización de esos espacios y estructuras por individuos afectados por algún tipo de discapacidad.

La carencia de cultura social siempre lleva a la marginación. Todos somos de alguna manera diferentes, no existe el hombre-tipo, y estas diferencias la sociedad, algunas ha resuelto encontrando fórmulas de inserción, otras las niega y no las desarrolla. (...)

Los modelos tipológicos y los espacios construidos fueron hasta ahora, proyectados y construidos para responder en su conjunto, a las necesidades de ciudadanos considerados esencialmente eficientes. Pero el olvido fue para los ancianos, los niños, las embarazadas, los obesos, y todos aquellos ciudadanos con reducida o nulas habilidades motrices o auditivas o visuales o similares.

A ellos, hasta hace muy poco tiempo, las construcciones les estaban vedadas por imposibilidad de acceso. (...)

En el campo deportivo sucede lo mismo que en la ciudad, la plaza, la escuela, la iglesia: la falta de previsión en la forma de acceso y desplazamiento conforma una manera de exclusión en el uso, una discriminación. (...)

Hoy, todos aquellos que tienen algún tipo de disminución funcional o física, concurren a los eventos deportivos, o son participantes activos de los mismos.

No alcanza con conceder privilegios en algún punto de acceso, o hacer gratuita la entrada. Debemos tender a que la accesibilidad (como espectador o usuario) sea una norma de diseño, considerándolos pares con el resto de la gente”,²⁶

Es bien sabido que existe un grupo significativo de turistas que buscan con particular preponderancia asistir a actividades deportivas como usuarios o como espectadores. También concurren a plazas y parques públicos cuando los mismos tienen características de interés o como sitio para el descanso. Otro tanto sucede con las actividades culturales y espectáculos artísticos. Las *ferias de artesanos*, los sectores urbanos caracterizados por el comercio de objetos antiguos, los *puntos de interés histórico*, calles que conforman un subconjunto de, por caso, confiterías y restaurantes, etcétera deben ser objeto de atención prioritaria en cuanto a lograr que también estén preparados en cuanto a su accesibilidad. En este sentido es clave que estén involucrados los respectivos residentes, quienes trabajan en el área y la consulta a los usuarios con discapacidad.

Una medida muy acertada es que al promocionar los encuentros deportivos y las manifestaciones culturales públicas se incluya la indicación de accesibilidad, con el fin de facilitar la difusión de esa información específica y tan útil para los usuarios con alguna restricción en la movilidad o sensorial. La cultura para todos también está incluyendo a las personas con discapacidad, ancianos, obesos, etcétera.

10 minutos de parada

“La Organización Mundial del Turismo (OMT) en el año 1998 partió del concepto de ‘recurso’ para posteriormente definir el patrimonio turístico, señalando la importancia de diferenciar entre recurso, oferta y producto; agregando que el recurso no es válido per se, sino por su capacidad de transformación con el fin de satisfacer las necesidades de la demanda. Así, el patrimonio turístico podría definirse como el conjunto de bienes materiales e inmateriales que constituyen la demanda. El desarrollo turístico puede convertirse en agente impulsor de la conservación del patrimonio cultural, contribuyendo al mismo tiempo a concienciar a los residentes de la zona sobre su importancia. De esta forma, la dimensión económica se convierte en un estímulo para la preservación del patrimonio y la herencia artística de cada entorno geográfico. Los valores propiamente culturales no se desnaturalizan ni comprometen al vincularse con los intereses turísticos y, por el contrario, contribuyen a afirmar la conciencia de su importancia y significación. Pero para ello es necesario que participe la población residente y que tenga una contribución equitativa en los beneficios económicos de esta actividad”.²⁷

María Cecilia Alegre

En definitiva, el propósito de este ensayo es reflexionar, desde una perspectiva en particular, sobre la cuestión principal del desarrollo de toda sociedad: **la influencia de los**

²⁶ Barbieri, Aldo; Schvrtzman, Viviana; Papis, Otto; Allegue, Hugo M. **Arquitectura Deportiva II**. Librería Técnica. Páginas 35, 189 y 190. Buenos Aires, Argentina. Junio 1992.

²⁷ Alegre, María Cecilia. **Patrimonio cultural**. Revista Agenda U21. Año 4, número 17. Fundación Ushuaia XXI. Página 2. Ushuaia, Tierra del Fuego, Argentina. S/f.

valores culturales en el desenvolvimiento cotidiano de cada uno de sus miembros y de todos en conjunto, a partir de la inclusión social de las personas con discapacidad.

Los miembros de los grupos *socialmente minoritarios* que sufren menoscabos, de las más diversas índoles, se enfrentan a la dificultad principal de incorporarse comunitariamente, casi siempre por que se los excluye cuando se los obliga a desenvolverse únicamente a través de instancias segregadas que son presentadas arbitrariamente y falazmente como favorables a la integración.

Los valores culturales predominantes en una sociedad dada pueden contribuir en mucho o entorpecer enormemente, según sea el caso, a quienes buscan incluirse integralmente; de ahí la importancia de reflexionar sobre nuestra propia cultura y su relación con las personas con discapacidad. La notoria ausencia de estudios sobre esta materia ya es un claro indicador de lo mucho que aún resta por realizar.

Por caso, en países donde es frecuente el incumplimiento de las normas de tránsito, incluyendo el estacionamiento indiscriminado, asiduamente podemos observar vehículos obstaculizando el paso a través de rampas en las esquinas de las aceras. Es verdad que hubo una importante inversión en cuanto a la construcción de rebajes para salvar los cordones y la tarea continúa, pero los conductores están muy lejos de respetarlas y los inspectores de efectuar las correspondientes *actas de infracción*. ¿Qué valor cultural predomina en esta situación?

Insistimos. La valoración ecuaníme de las personas con discapacidad mejorará en muchos las posibilidades de su desarrollo individual, autonomía, capacitación adecuada, generación de ingresos a través del trabajo, aumento del acceso a los bienes y servicios (compra, turismo, aportes genuinos a la seguridad social, pago de impuestos, etcétera).

Entonces, la formación específica de quienes trabajan con relación al turismo debe generalizarse como, por caso, “Taxistas, canillitas y comerciantes bonaerenses podrán capacitarse voluntariamente como informantes turísticos. (...)

Según Germán Pérez, secretario de turismo de la provincia, los cursos se desarrollarán a través de encuentros cortos, no rentados y a contraturno, dictados por egresados de la Universidad de La Plata especializados en turismo. (...).²⁸

De la misma manera que se ha generalizado las *audiencias públicas* para que la población tome conocimiento de los proyectos que, de alguna manera pueden modificar el hábitat donde viven, se pueden realizar *acciones participativas* equivalentes para informar y recabar opiniones al respecto de los habitantes sobre el cumplimiento de las normas de accesibilidad en los edificios de uso público. Esa conducta cívica contribuirá en mucho a generalizar las condiciones físicas para el efectivo acceso a la equiparación de oportunidades y, en lo particular, **que la oferta turística mejore notablemente y se incremente el flujo de viajeros que en la actualidad puede optar por muy pocos destinos por encontrar serias deficiencias para su correcto acceso y desplazamiento de muchas de las instalaciones.**

El ser humano, desde siempre y por muy diversos motivos, se ha trasladado en grandes contingentes como nos relata el Éxodo en la búsqueda de la *tierra prometida*: “Cuando el faraón dejó salir al pueblo, no le condujo Dios por el camino de la tierra de los filisteos (...). Hízole Yavé rodear por el camino del desierto, hacia el mar Rojo”.²⁹ Y en las primeras páginas de los evangelios encontramos el relato con respecto a la orden de que toda la población debía llegar a su pueblo de origen para *censarse*, registrándose la primera *demanda insatisfecha* de alojamiento para los miles de viajeros: “Aconteció pues, en los días

²⁸ Canillitas y taxistas serán guías de turismo. Perfil. Página 60. Buenos Aires, Argentina. 5 de octubre de 2008.

²⁹ Sagrada Biblia. Éxodo. Versículos 17 y 18, Capítulo 13, Primera Parte. Biblioteca de Autores Cristianos. Vigésima segunda edición. Páginas 104 y 105. Madrid, España. 11 de marzo de 1967.

aquellos que salió un edicto de César Augusto para que se empadronase todo el mundo. Este empadronamiento primero tuvo lugar siendo Cirino gobernador de Siria. E iban todos a empadronarse, cada uno en su ciudad. José subió a Galilea, de la ciudad de Nazaret, a Judea, a la ciudad de David, que se llama Belén, por ser él de la casa y de la familia de David, para empadronarse con María, su esposa, que estaba en cinta. Estando allí, se cumplieron los días de su parto, y dio a luz a su hijo primogénito, y le envolvió en pañales y le acostó en un pesebre, por no haber sitio para ellos en el mesón”.³⁰

El prolífero escritor y periodista Daniel Defoe, el 14 de mayo de 1724 publicó su célebre *Historias de Piratas* en el que encontramos:

“Cerca del río *Indo*, el hombre de la cofa avistó una vela, ala que dieron caza, y al aproximarse descubrieron que se trataba de un barco de alta arboladura, por lo que supusieron que podía ser un buque *indo-oriental holandés* que iba de regreso; pero resultó ser una presa aún mejor; le dispararon para obligarlo a ponerse al paio, alzó los colores del *mogol*, y apareció aprestarse a la defensa; *Avery* sólo cañoneó a cierta distancia, y algunos de sus hombres empezaron a sospechar que no era el héroe por quien le habían tomado; sin embargo, las balandras aprovecharon ese tiempo, y viniéndole una por la serviola y otra por la aleta, trincaron la borda y subieron, a lo cual arrió bandera inmediatamente, y se rindió; era uno de los propios barcos del *gran mogol*, y había en él varios de los más altos personajes de su corte, entre quienes se dice que estaba una de sus hijas, que iba en peregrinación a *La Meca*, lugar que los *mahometanos* se consideran obligados a visitar una vez en la vida, y llevaban consigo ricas ofrendas que presentar en el sepulcro de *Mahoma*. Se sabe que las gentes orientales viajan con la mayor magnificencia, de modo que llevaban consigo a todos sus esclavos y criados, sus ricos atuendos y joyas, con vasijas de oro y plata, y grandes sumas de dinero para sufragar los gastos de su viaje por tierra; así que no es fácil de evaluar el botín tomado como presa”.³¹

Otro antecedente interesante de los *inicios* son los viajes del poeta inglés Lord George Gordon Byron (1788-1824) y su particular impulso de Venecia como punto importante para conocer a través del turismo y sus constantes *peregrinaciones* para estar en contacto con la naturaleza:

“Yo no vivo ya en mí; pero convertido
en un fragmento de lo que me rodea,
las altas montañas son para mí como un sentimiento...”.³²

Otro particular trashumante fue el millonario Phielas Fox, personaje de *La vuelta al mundo en 80 días* (1873) del célebre Jules Verne (1828-1905), pero sin duda, Ulises, con su mítico viaje a la isla Itaca, relatado por Homero (siglo VIII a.C.) en la *Odisea*, es un *adelantado* notable de quienes, con inteligencia y *ardiles* viajan hasta llegar exitosamente a sus respectivos objetivos.

Hoy en día el turismo y los viajes en general movilizan a millones de personas por día, que demandan **servicios confiables** y **entornos seguros** en el sentido más amplio de esos conceptos. Todo traslado genera un cierto grado de *incertidumbre* que sólo una suficiente y oportuna información puede menguar y, desde luego, la eficiencia en el cumplimiento de lo proyectado y pactado tanto en la calidad como en el detalle. La firmeza de las barandas y pasarelas, la suficiente iluminación nocturna, la calidad y frecuencia de los carteles

³⁰ Lucas, Juan. **Sagrada Biblia. Evangelio.** Versículos 1 hasta 7, Capítulo 2, Primera Parte. Biblioteca de Autores Cristianos. Vigésima segunda edición. Página 1228. Madrid, España. 11 de marzo de 1967.

³¹ Defoe, Daniel. **Historias de piratas.** Bruguera. Páginas 125 y 126. Barcelona, España. Mayo de 1981.

³² Maurois, André. **Lord Byron.** Espasa-Calpe. Página 235. Buenos Aires, Argentina. 31 de enero de 1947.

indicadores, el mantenimiento de los ascensores, la anticipación de eventuales situaciones, la orientación de los guías evitando ser invasiva, etcétera influyen para que el *extraño* sienta que está como en *su casa*. Desde luego que la seguridad incluye la vigilancia y la actitud preventiva de quienes tienen esa responsabilidad ya que, con bastante frecuencia, los turistas son objetivos principales de robos y hurtos, de allí que es necesario tener muy en cuenta esta cuestión. En tal sentido, varias ciudades han constituido cuerpos especializados como es el caso de la Comisaría del Turista de la Policía Federal en Buenos Aires (turista@policiafederal.gov.ar) y el Instituto Universitario de Ciencias de la Seguridad (www.universidad-policia.edu.ar).

La movilidad del individuo fue un derecho consuetudinario y luego fue incorporado al derecho positivo. La Declaración Universal de Derechos Humanos es un buen ejemplo en tal sentido. Cabe señalar que las dictaduras, aún imperantes en el siglo XXI decididamente coartan este derecho, inclusive esgrimiendo argumentos afirmando que lo hacen para *proteger* al sistema basado en la eliminación de las *libertades* más elementales: “Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado.

Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso del propio, y a regresar a su país”.³³ Ver también el artículo 12 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

34

A las cosas

“Nunca habrá vientos favorables para el que no sabe adónde va”.

Séneca (4 a.C.-65 d.C.)

Una comunidad que se precie de tal debe desenvolverse de manera que incluya, en equiparables condiciones, a todos sus miembros y a quienes eventualmente la visitan.

Desde las *cavernas*, los toldos, las chozas, los palacios, los mega complejos habitacionales y tantas otras expresiones del ingenio humano, la *Historia* nos señala con claridad como siempre fue progresiva, inclusive superando algunos *errores*, la capacidad técnica y científica con respecto al hábitat. Pero aún subsisten *valores* y *criterios* que por efecto o defecto dejan al margen a una parte de la población; nos estamos refiriendo a las *barreras arquitectónicas y urbanísticas*.

Al respecto es dable recordar las ciudades de los siglos XII a XV. En tal sentido Nilda Guglielmi puntualizó: “Las calles de la ciudad medieval fueron tortuosas y de complicado diseño. Su tránsito se hacía penoso debido a que no todos transitaban por ellos a pies. Además de la circulación de nobles ciudadanos ricos o soldados a caballo, hay que tener en cuenta el transporte de mercaderías o materiales a lomo de mulas o asno. Todo está atestiguado en las pinturas de Ambrosio Lorenzetti.

³³ Naciones Unidas, Asamblea General. **Declaración Universal de Derechos Humanos**. Artículo 13, incisos 1 y 2. París, Francia. 10 de diciembre de 1948.

³⁴ Naciones Unidas, Asamblea General. **Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos**. Nueva York, USA. 16 de diciembre de 1966.

Precisamente los estatutos de Spoleto disponían que las vías públicas y vecinales -es decir las que estaban a cargo de la comuna de la comuna y las que corrían por cuenta de los vecinos en las diferentes circunscripciones- estuvieran ‘libres, desembarazadas y expeditas’.

³⁵ Ya en el tercer Milenio seguimos observando que la prioridad urbana la tienen los vehículos en desmedro de los peatones y que lejos estamos de contar que las vías de circulación, como las veredas, faciliten los desplazamientos de los padres que llevan bebés en cochecitos, las personas con discapacidad, operarios cargando bultos, etcétera. Por suerte que ya no vemos “soldados a caballo”.

Entrados en el Siglo XXI es necesario lograr, sobre todo, un salto cualitativo donde el ser humano, más allá de su circunstancia eventual o permanente, tenga cabida en equiparables condiciones. De esto se trata: **que todo hombre y mujer, sea infante, niño, joven, adulto, anciano, en estado de gravidez, acarreando objetos, de muy baja o alta estatura, desplazándose en una silla de ruedas o apoyado en un bastón, con sobrepeso, etcétera pueda trasladarse, acceder y circular adecuadamente en todo espacio y ambiente como sujeto de derecho propio. Desde luego que las medidas de seguridad deben incluir a estos grupos poblacionales.**

En este sentido es dable tener presente el aporte de Silvia A. Coriat: “Al introducir conceptos de accesibilidad remarcamos la necesidad de verificarlos en cada etapa del proceso de diseño y en las etapas de su culminación: el uso. En las primeras, para generar los ajustes necesarios propios del desarrollo de todo el proyecto. En la etapa de uso, para producir las correcciones pertinentes y para realimentar la información necesaria en las etapas de diseño para todo otro nuevo proyecto.

Ambos atributos –el reconocer un nivel hipotético y el de aceptar un ‘ida y vuelta’ en el proceso de diseño- son esenciales a nuestro objetivo, porque en el área de accesibilidad no contamos con la experiencia decantada a lo largo de siglos en otras áreas, como por ejemplo, en la lucha contra los agentes externos –el agua o el frío-.

La participación del usuario con discapacidad en ambas instancias y en cada etapa del proceso de diseño –generación de ideas, prefiguración, distintos niveles de concreción y en el proceso de verificación en ‘ida y vuelta’-, es fundamental poniendo a prueba y verificando cada decisión, particularmente en los aspectos funcionales. La accesibilidad re-significa el sentido del proceso de diseño en su doble carácter de hipotético e interactivo.

Más ampliamente, el protagonismo del usuario idóneo con discapacidad en las diferentes etapas de gestión –desde la planificación hasta la habilitación y la verificación en el uso- contribuye a la optimización y a la excelencia del producto arquitectónico resultante. (...)

Las normas de diseño accesible incluida la legislación nacional y los antecedentes internacionales, son necesarios, pero no suficientes. La discapacidad no se vive uniformemente en todas las latitudes y en todos los sectores sociales”. ³⁶

El problema de las barreras arquitectónicas y urbanísticas está extensamente difundido y, el mismo, mantiene una estrecha relación con los valores culturales de cada comunidad. Al respecto un documento español expresa que “la accesibilidad no es cosa que interese únicamente a las personas con minusvalía; inmediatamente interesa a muchos más y a largo plazo nos interesa a todos.

³⁵ Guglielmi, Nilda. **La ciudad medieval y sus gentes**. Fundación para la Educación, La ciencia y la cultura. Página 136. Buenos Aires, Argentina. Noviembre de 1981.

³⁶ Coriat, Silvia Aurora. **Lo Urbano y lo Humano. Hábitat y Discapacidad**. Librería Técnica, Universidad de Palermo y Fundación Rumbos. Páginas 70 y 71. Buenos Aires, Argentina. Febrero de 2003.

Por de pronto el círculo familiar y de amistad de las personas con minusvalía padece, como éstas, bien que de un modo indirecto, las barreras físicas y sociales. Si en nuestra sociedad, según estimaciones confiables, algo más de un millón de españoles padecen deficiencias, ello significa que no menos de cinco millones de personas se ven afectados por las citadas barreras de una manera directa o indirecta.

En segundo lugar, la accesibilidad interesa a aquellas personas que, sin padecer discapacidades estables, se ven afectadas circunstancialmente en su capacidad de circulación por la vida social. En el caso de las barreras físicas esto es bien claro; su supresión interesa también a los ancianos con dificultades en su movilidad, a las mujeres embarazadas, a quienes conducen cochecitos con bebé, e, incluso, a quienes llevan un *carrito de la compras*.

Mirando bien las cosas, la accesibilidad la necesitamos muchos y podemos necesitarla todos. La sociedad accesible no es un ideal altruista, es una conveniencia práctica. La accesibilidad es un elemento de calidad de vida de interés universal".³⁷

Indudablemente que nos hace falta aún una profunda *reconversión cultural*, que sea tal que la solución de estos asuntos surja espontánea y naturalmente.

¿Qué cuesta que en los selectores de nivel de los ascensores, figure también la enumeración de los mismos en el sistema braille?

¿En cuanto cambiaría en calidad si en determinados puntos panorámicos, edificios de valor cultural, inicio de senderos turísticos, etcétera existieran maquetas de los mismos perceptibles al tacto y a la vista?

¿Es demasiado complejo adaptar los baños públicos para que sean adecuados a las personas muy mayores, los individuos con obesidad, los que deben higienizar a un bebé y a las que tienen alguna discapacidad?

¿Es complicado que todas las escaleras tengan pasamanos, con prolongaciones diseñadas para que a las personas les resulte menos dificultoso su empleo?

¿Es tan complicado que los sistemas de comunicación pública a través de la amplificación de sonido incluyan su correlato visual, como en el caso de las terminales de transporte?

No es nuestra intención aquí enumerar las medidas de fácil realización, pues ocuparíamos una extensión mayor a este escrito, pero las explicitadas bastan para demostrar que el problema no radica en la posible complejidad o en un coste proporcionalmente elevado. Además la bibliografía es muy diversa y es fácilmente accesible. En ese sentido un documento español esquematizó: "un primer tipo de barreras las encontramos en el **medio urbanístico** de ciudades y pueblos. Los bordillos de las aceras o las escaleras en la vía pública impiden que un usuario de silla de ruedas se desplace sin ayuda. Las señales luminosas de los semáforos no son percibidas por los ciegos. Ciertas indicaciones con redacción oscura no son comprensibles para personas con limitaciones mentales, aunque sean leves.

También presentan barreras físicas los **edificios**. En los de uso público son frecuentes las escaleras monumentales que cortan el paso a las personas con dificultades de ambulación. En los edificios privados son frecuentes los ascensores y pasillos inaccesibles para usuarios de sillas de ruedas.

Finalmente, hemos de recordar las aún frecuentes barreras en los medios de **transporte**. Recordemos las dificultades que ofrecen los aviones, los barcos y los trenes para los usuarios con limitaciones en su movilidad. Pero incluso los autobuses

³⁷ Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía, Secretaría Ejecutiva y SII, Equipo Técnico. **Accesibilidad para personas con minusvalía**. Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía. Página 15. Madrid, España. 1987.

convencionales de transporte urbano, resultan inaccesibles para no pocos potenciales usuarios con deficiencias motóricas. Además, los automóviles para uso particular que se ofrecen en el mercado no son directamente accesibles.

La equiparación de oportunidades exige **evitar y suprimir las barreras físicas**. Esta es una empresa que reviste algunas dificultades, pero hay soluciones. No se trata de soluciones teóricas sino prácticas; pueden verse en las ciudades y pueblos que están a la vanguardia del movimiento pro **accesibilidad**. (...)

Es opinión común que falta mucho por hacer en el campo normativo, pero probablemente no sea menor la tarea pendiente en lo que se refiere a cumplir las normas ya dictadas. El perfeccionamiento del cuadro normativo y su mejor cumplimiento dependen de muy diversos factores. Los principales son de carácter político, jurídico y administrativo, pero no pueden desdeñarse los de carácter técnico.

Los países en los que la evitación y supresión de barreras físicas ha logrado mayores avances no son los que tienen normas más severas y detalladas sobre el asunto, sino los que tienen más conciencia técnica y social en estas materias".³⁸

Pero también existen empresarios responsables y con amplia visión por la cual procuran realizar las inversiones necesarias con el fin que sus servicios mejoren en calidad. Vaya el testimonio de Mario Piero Guatti, con respecto al Hotel Posada de lo Álamos:

"Hemos implementado en nuestro hotel el concepto de *Arquitectura accesible* antes que sea exigido por las normas. Aplicamos el sentido común y experiencias que visualizamos. Trabajamos por un lado para que todo lo nuevo contemple esta característica y por otro adaptar todos los obstáculos existentes para minimizar las dificultades que generaban. Por ejemplo, en 1994 cuando remodelamos una *Suite Júnior*, eliminamos un escritorio para poder ampliar el baño y cambiamos la puerta por una más grande y que abriera para afuera.

También, para algunos casos, armamos *rampas móviles* de madera para colocar en los escalones cuando tenemos alojados huéspedes con movilidad reducida. Ya para el año 1998, al ampliar el Hotel, el diseño contemplaba dos habitaciones con accesibilidad total y la Arquitectura en general respetaba estos conceptos.

Como anécdota cabe detallar que en el 2003 y gracias a un asesoramiento oportuno de un especialista que visualizó que dentro de nuestro Centro de Convenciones iba a existir un baño *unisex* exclusivo para personas con discapacidad, nos recomendó que eso ya era una forma de menguar la integración y que lo mejor era incluirlos en el mismo espacio al que acceden los demás usuarios. La obra estaba muy avanzada así que significó un replanteo y el correspondiente debate interno en la empresa; por suerte al fin todos lo comprendieron y hoy estamos muy contentos del servicio que brindamos.

Para mi adaptar el Hotel y afrontar con **responsabilidad** todas las *complicaciones* que esto produce, es demostrar que cada uno de nosotros puede generar cambios que mejoren la calidad de vida de los demás, que cada uno de nosotros puede influir en las conductas de los colegas del sector y, en definitiva, **materializar** el concepto de **respeto a la diversidad**".

39

³⁸ Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía, Secretaría Ejecutiva. **Curso básico sobre accesibilidad al medio físico**. Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía. Tercera edición. Páginas 3 y 4. Madrid, España. Marzo de 1990.

³⁹ Testimonio especialmente obtenido por el autor, vía electrónica, para ser incluido en este libro. Octubre de 2008.

Ya lo hemos sostenido en varias oportunidades: debemos contribuir al desarrollo cultural ecuaníme a través de la educación hogareña, escolar y universitaria. El empleo de los medios de comunicación social en este sentido es de primerísima prioridad.

Sin lugar a dudas, entre otras, **podemos justipreciar la calidad humana de una comunidad en cómo prioriza y resuelve las barreras urbanísticas y arquitectónicas reflejando los valores predominantes en esa sociedad.**

El trabajo

“En un mundo en el que los avances tecnológicos prometen incrementar de forma dramática la productividad y la fabricación de productos terminados mientras que se marginan o se eliminan del proceso económico millones de trabajadores, la tecnología cambiante emerge en forma inocente y hasta absurda. Aferrarse a un paradigma económico viejo y pasado de moda en una nueva era postindustrial podría resultar desastroso y hartamente peligroso para la economía global y para la civilización del siglo XXI”.⁴⁰

Jeremy Rifkin (1994)

Ha sido muy largo y escarpado el camino recorrido por las personas con discapacidad, como sujetos de derecho pleno, para avanzar entre intrincadas marañas de prejuicios que, a cada instante, sus semejantes acrecientan las dificultades para lograr la *vida independiente en equiparables condiciones*. La resignación o la falta de una decidida acción positiva, por parte de los individuos con discapacidad afectados, para revertir cualquier situación de menoscabo, incluyendo las presentaciones judiciales, frecuentemente, ha favorecido la generalización de valores culturales predominantes que los relegan a estratos de dependencia, objetos del paternalismo y, desde luego, *beneficiarios* de espurias dádivas, atención del clientelismo sectorial o de estar *encorsetados* en la pasividad improductiva.

Desde el monte Taygueto (elevación donde los espartanos tiraban al vacío a los recién nacidos con alguna deficiencia), el ocultamiento (reclusión en las habitaciones más alejadas de la puerta de entrada de las viviendas), la eliminación sistemática por parte del Estado en aras de una política perversa de una supuesta *pureza de la raza* como el caso del Partido Nacional Socialista Alemán de los Trabajadores, hasta los sistemas de *institucionalización* en mega encierros y las estrategias nefastas de proteccionismo y asistencialismo, los individuos subvalorados por un gran sector de la sociedad fueron accediendo a mejores servicios de salud y formación. El paso ineludible siguiente fue el ir generando sus propios ingresos económicos, dejando la alternativa de las *pensiones gratias* únicamente para quienes, por múltiples razones, poseen serias dificultades de desempeñarse laboralmente.

“En nuestra ‘sociedad de mercado’ el problema laboral de las personas afectadas por limitaciones físicas está supeditado a la eficiencia de su rehabilitación y reinserción en la sociedad. Es necesario que tengan fácil acceso a una formación profesional adecuada, único medio de poder conseguir una igualdad de oportunidades con el resto de la población.

De todas formas la sociedad entera y de forma especial las instituciones competentes, deben plantearse mucho más en serio que hasta ahora, la creación de puestos de trabajo adaptados a las distintas limitaciones físicas de las personas con disfunciones físicas.

⁴⁰ Rifkin, Jeremy. **El fin del trabajo**. Paidós. Páginas 64 y 65. Buenos Aires, Argentina. 1996.

Es cierto que hay trabajos difícilmente adaptables para ciertas limitaciones físicas, pero no es menos cierto que hay muchísimas personas a las que no se las considera 'minusválida' que no ejercen de conductores o deliniantes sin ser mancos, ni de albañiles sin ser mutilados de las piernas, simplemente porque pueden hacer mejor otras cosas y les gusta más. ¿Por qué no aplicar y con más motivo, el mismo principio para los disminuidos físicos? (...)

Cualquiera que sea la capacidad laboral del 'minusválido' y la producción que desarrolle, los resultados son extremadamente beneficiosos para la sociedad y excepcionalmente estimulantes para el desarrollo de su personalidad".⁴¹

Aún hoy en día, frecuentemente al iniciar el diseño arquitectónico, cuando comienza la labor de tener en cuenta la accesibilidad, se analiza el *público* posible y, a veces, la situación de las personas con discapacidad trabajando es una cuestión que *incorporarla* en la *rutina* implica un *esfuerzo adicional*. Es verdad, en gran parte de la población, incluyendo a los profesionales, todavía no está asimilado en el *inconsciente colectivo* a los individuos con alguna discapacidad ejerciendo una actividad de generación de ingresos económicos; por caso es más fácil *imaginarlos* realizando un trámite que siendo los encargados de resolverlos.

La habilitación y rehabilitación laboral es una cuestión principal de toda comunidad que valore como un derecho fundamental la equiparación de oportunidades de las personas con discapacidad. También debe sumarse una férrea vocación de quienes tienen algún tipo de discapacidad de procurar la generación de ingresos económicos y de participar activamente en la construcción de una ciudadanía responsablemente participativa como cualificadora de la democracia.

La formulación de políticas públicas a través de procesos participativos de la ciudadanía es una magnífica estrategia para crear las condiciones suficientes que propendan a la inclusión social, sin distinción de ninguna naturaleza.

Entonces, **turismo para todos es que el mismo sea accesible para los usuarios y, desde luego, para los prestadores de servicios.**

Algunas líneas de acción

“Las actuaciones cambiarán el fondo del problema. Sí, es necesario que la concepción de la minusvalía cambie y lo que es, repito, una teoría aceptada por todos, sea una realidad: la minusvalía es una cuestión social independientemente de las deficiencias físicas, psíquicas o sensoriales, que tenga la persona. El ejemplo más claro y rápido es que el problema no radica en que yo utilice bastones o el compañero una silla de ruedas, sino en la inaccesibilidad de la ciudad que impide que podamos ejercitar nuestros derechos, dificulta o impide nuestra participación en la sociedad. No existe la igualdad de oportunidades porque el medio -no sólo el entorno físico- lo impide.

A nadie se le ocurriría en nuestra sociedad tecnificada sacrificar seres humanos para aplacar a los dioses presentes en las entrañas de los volcanes y, sin embargo, diaria y continuamente se está sacrificando a millones de ellos impidiéndoles desarrollarse como personas. La ciencia ha explicado las causas que originan los volcanes, y eso ha servido para evitar sacrificios, la ciencia ha explicado las causas de las deficiencias o las sigue

⁴¹ Río, Cástor y Enrique del. **Los minusválidos físicos... A LO CLARO**. Editorial Popular. Página 35. Madrid, España. 1982.

buscando, pero se reconocen como perfectamente naturales y, sin embargo, por afectarnos directamente, no han servido para eliminar las prácticas de la antigüedad." ⁴²

Josefa Álvarez (1990)

1. Es imperioso que se incluyan los planes de estudio, de todos los niveles, los valores e información referidos al respeto a la condición humana más allá de cualquier contingencia, no únicamente como una *bolilla* o materia, sino como filosofía de vida personal y comunitaria.

El pedagogo Johann Heinrich Pestalozzi (1746-1827) afirmó "cuando la enseñanza escolar no abarca todo el espíritu no produce, a mi entender, otra cosa que un método de anquilosamiento artificial del genero humano".

Mientras subsistan las barreras arquitectónicas y urbanísticas tendremos pruebas suficientes del nivel de deshumanización de nuestra sociedad.

No podemos amar a la humanidad sino nos preocupa nuestro vecino, nuestro prójimo y una comunidad no es plena hasta que incluye activamente a todos sus miembros. A la calidad de una democracia también la podemos justipreciar por su nivel de condiciones equiparables para el desarrollo humano.

2. En todos los pliegos de licitación y en la descripción de los requerimientos del usuario a tener en cuenta al momento del diseño, debe incluirse taxativamente la necesidad de que se contemple la inexistencia de cualquier tipo de restricción para las personas con discapacidad. Las medidas de seguridad han de prestar particular atención a esta cuestión.

Las barreras arquitectónicas y urbanísticas (creadas por el hombre), truncan la vida independiente de parte de los integrantes de nuestra sociedad, que trabajan participando plenamente de la vida de la comunidad a la que todos pertenecemos.

En este sentido Clotilde Amengual expuso "Esta disminución ética y estética del diseñar y el habitar accesible reconoce como pauta instrumental a la accesibilidad al medio físico, no sólo como actividad proyectual sino como intervención en el entorno existente y como acciones de investigación y de desarrollos experimentales de conceptos articulados a signos de materialidad y de significación que requieren la posesión de un código y su imposición por mediadores con poder, usado en sentido de posibilidad y no de coerción, para la comunicación, la información y la especialización sobre el tema en su estructura y contenidos, cuya efectivización se traduce por la evitación y eliminación de barreras". ⁴³

3. Debemos trabajar intensa y coherentemente para que los valores culturales predominantes de la sociedad respeten claramente la condición humana.

Desde hace algunas décadas la humanidad tomó conciencia del empobrecimiento de la calidad de vida como consecuencia del mismo accionar del hombre, en lo que respecta a la edificación del hábitat. Pero el reconocimiento de esta paradoja situación no acarrió ni lleva implícita un cambio de actitud que tienda a revertir sus causas, lo que se transforma en una nueva paradoja y flagrante contradicción.

Para comprender cabalmente lo que estamos describiendo ineludiblemente habrá que separar y observar las diferencias entre las declaraciones y los hechos.

⁴² Álvarez, Josefa. **Las personas con minusvalía como protagonistas de su rehabilitación**, en Perspectivas de Rehabilitación Internacional. Ministerio de Asuntos Sociales. Página 191. Madrid, España. 1990.

⁴³ Amengual, Clotilde. **Dimensión ética y estética del diseño y el habitar accesible**. Universidad Nacional del Comahue. Facultad de Ingeniería. Boletín Informativo "Sin Barreras 1". Año I, N°2. Página 10. Neuquén, Provincia del Neuquén, Argentina. Septiembre de 1996.

Si pudiéramos en forma equidistante la estructura ética que decimos sustentar, de las acciones que realizamos y fundamentalmente con nuestra forma de vida, la perspectiva que obtendríamos sería la de una total asimetría o un conjunto bastante incoherente incapaz de ser basamento del desarrollo sustentable de una sociedad.

Aldous Huxley (1894 -1963) escribió: “el progreso material es sólo una consecuencia del progreso intelectual”.

Es verdad que en nuestra etapa de educación formal hemos recibido hasta el cansancio la definición de *hombre como aquel animal que razona*. Y en actualidad pareciera que se está configurado una nueva *clase social*, la de los que trabajan principalmente con el intelecto.

Entonces se comienza a aceptar otra escala de valores en donde el poder intelectual se equipara al material e, innecesariamente, relegando los componentes elementales de la ética.

Paulo VI (1894-1963) expresó “Si para llevar a cabo el desarrollo se necesitan técnicos, cada vez en mayor número, para este mismo desarrollo se exige más todavía pensadores de reflexión profunda que busquen un humanismo nuevo, el cual permita al hombre moderno hallarse a sí mismo (...) Así podrá realizar, en toda su plenitud, el verdadero desarrollo, que es el paso para cada uno y para todos, de condiciones de vida menos humanas, a condiciones más humanas”.⁴⁴

Si la economía, la técnica, el intelecto, etcétera, no están al servicio del hombre, de la sociedad, el relativo progreso que acusa es nada más que un crecimiento distorsionado, un elemento enfermo que medra a costa del género humano.

Tengamos en cuenta lo ya dicho, no nos estamos refiriendo a las expresiones de *buenos deseos* sino a las consecuencias palpables; decenas de miles de personas con discapacidad pueden ratificarlo.

4. Es necesario realizar acciones positivas como al formular un Plan Estratégico, donde en forma concertada y participativa se estipulen estrategias, metodologías y metas absolutamente evaluables, por las cuales edifiquemos **sociedades inclusivas**.

Siempre es conveniente consultar acabadamente con el usuario o el potencialmente posible *público* al que, eventualmente, podría acceder al espacio urbano de que se trate. El **diseño para todos** es tener en cuenta al ser humano que está muy lejos de ser homogéneo o el resultado de una producción seriada. **Incluir el valor de la diversidad en lo cotidiano es también cualificar nuestra vida en sociedad.**

Si hacemos una encuesta entre la población en general y le preguntamos si con su accionar discrimina a otro ser humano, seguramente recibiremos múltiples e indignadas respuestas negativas.

Es más, si planteamos hechos claramente individualizados que atentan contra la participación activa de parte de los integrantes de la sociedad las respuestas, casi siempre, tratarán de justificar lo injustificable o, directamente, a negar la situación. Otras veces se apelará a que *no hubo mala intención* cuando únicamente lo que estamos evaluando son las **consecuencias**.

“Que barbaridad”; “hay que hacer algo”; “tengan paciencia”; “no entiendo como es posible”; “no sabía que es así”; “este año tenemos un presupuesto muy malo”; “veremos que se puede hacer”; etcétera, etcétera.

Pero en definitiva la situación no es modificada. A las pruebas nos remitimos.

⁴⁴ Paulo VI. **Populorum Progressio**. Apartado N°. 20.

Contradiendo nuestra ética juzgamos o comparamos a las personas por sus discapacidades, en vez de, partiendo de la esencia, fijar nuestra atención en la condición humana que es, en definitiva, lo que nos caracteriza como seres únicos e irrepetibles.

5. La generación económica, sea por prestar de servicios o por la producción de bienes, ha de incluir la evitación y la eliminación de las barreras arquitectónicas y urbanísticas como una cuestión que, además, contribuye al desenvolvimiento positivo de esas iniciativas.

Las barreras arquitectónicas y urbanísticas también inciden negativamente en cuanto al desarrollo de las actividades recreativas y turísticas. Esta cuestión significa que, por un lado, habrá muchos individuos que no podrán acceder al disfrute en equiparables condiciones y, por el otro, algunas comunidades seguirán desaprovechando interesantes oportunidades financieras al no brindar adecuadas ofertas con carácter universal.

El turismo es una actividad altamente lucrativa que se incrementa tanto en cantidad como en diversidad. Además, como movimiento económico local abarca los más variados puestos de trabajo requiriendo, por lo general, gran cantidad de mano de obra. Asimismo es una oportunidad de difundir el resultado de producción cultural y de ampliar la perspectiva en la interrelación con personas de otras regiones. También puede ser un emprendimiento a escala familiar y comunitario donde se valore ancestrales costumbres culturales poniendo a disposición de los visitantes la oportunidad de compartir la vida diaria, el trabajo rural o como de la pesca, el desempeño artístico, la creación manual, la *cocina* regional, etcétera.

Las posibilidades son ingentes y van multiplicándose a medida que el ingenio humano, la difusión y el interés despertado confluyen en su *punto de encuentro*.

El impacto económico y en el bienestar general de las inversiones y previsiones realizadas, por caso, para que el transporte público sea una opción válida y adecuadamente útil a la mayor cantidad posible de individuos, es tan evidente que pareciera una perogrullada insistir en la cuestión. “Las mejoras de accesibilidad aportadas a los transportes públicos para hacerlos más accesibles a un mayor número y a una mayor diversidad de personas puede disminuir la demanda de servicios especializados, más costosos, y paralelamente permite a las personas con discapacidad desplazarse de forma fácil en un entorno integrado y normalizado.

El hecho de posibilitar a las personas con movilidad reducida desplazarse con facilidad y seguridad crea unas condiciones materiales y psicológicas susceptibles de evitar, en algunos casos, que aquellas personas tengan que instalarse en establecimientos especializados y poco gratificantes. (...)

El proceso de envejecimiento progresivo de la población obliga a planear, proyectar y construir el entorno físico de forma tal que se cumplan los requisitos del Diseño Universal que permita el desenvolvimiento de cualquier persona en condiciones de seguridad y comodidad. Dentro del entorno físico accesible, el caso del transporte público es de especial relevancia ya que se trata del factor decisivo propiciador de la movilidad y, sin ella, no es posible plantearse ni la autonomía personal ni la integración social”.⁴⁵

Algunas *minorías sociales* como, los adultos mayores y las personas con discapacidad, antes relegadas a posturas próximas a la pasividad, cada vez más acceden a mayores posibilidades económicas y culturales para realizar turismo. Estos grupos como otros, por caso, los matrimonios con hijos pequeños, demandan algunos requerimientos específicos.

⁴⁵ Juncà Ubierna, José Antonio. **Transporte público accesible en los países de la CE**. Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía. Páginas 24 y 25. Madrid, España. Junio de 1992.

En la medida que construyamos comunidades culturalmente inclusivas estaremos también evitando y suprimiendo barreras arquitectónicas y urbanísticas que, además de los propios ciudadanos habremos abierto las *puertas* a una de las iniciativas económicas más dinámicas y lucrativas: el turismo.

Por caso, una muy interesante investigación española identificó cinco criterios generales para la incorporación de la accesibilidad al diseño y gestión de servicios e instalaciones turísticos:

- **“Diversidad:** las situaciones y necesidades personales de los clientes son múltiples.
- **Autonomía:** ha de favorecerse la máxima autonomía posible de los clientes en el uso de instalaciones y servicios, especialmente la de aquellos que tengan alguna limitación en su movilidad o comunicación, evitando que dependan de otras personas.
- **Dignidad:** en ningún caso debe atentarse contra la dignidad de la persona y su derecho a la privacidad, las soluciones de accesibilidad deben garantizar el respeto a la persona con discapacidad.
- **Seguridad:** el uso de las instalaciones y servicios turísticos ha de ser seguro para todos los clientes, por lo tanto cualquier ayuda técnica o solución de accesibilidad ha de velar por la integridad de quienes las utilizan y de quienes no las necesitan.
- **Compatibilidad:** la accesibilidad ha de ser una cualidad integrada en los servicios e instalaciones turísticas, que garantice la posibilidad de uso y disfrute de todo tipo de clientes, sin perder la esencia propia o naturaleza de las mismas”.⁴⁶

Por otro lado, permítasenos insistir, **que las personas con discapacidad accedan a generar sus propios ingresos económicos también incide de sobremanera el ejercicio del derecho a la vida autónoma, a la posibilidad de ampliar sus posibilidades de elección en cuanto al consumo de bienes y servicios, a aportar al sostenimiento del Estado y a cotizar genuinamente en algún sistema de seguridad social.** En tal sentido el Premio Nóbel de Economía (1998) Amartya Sen afirmó: “La eficacia instrumental de alguno tipos de libertad para fomentar otros tipos de libertad es un poderoso complemento de la importancia intrínseca de la libertad del hombre, en general, como objetivo sublime del desarrollo. Las relaciones entre los distintos tipos de libertad son empíricas y causales más que constitutivas y componentes del desarrollo”.⁴⁷

La *equiparación de oportunidades*, como derecho pleno, es posible únicamente en la *inclusión social*; las estrategias de desarrollo por separado en instancias supuestamente *especiales* poco inciden en la *integración* y mucho refuerzan los prejuicios que menoscaban la condición humana. El estado actual de las barreras urbanísticas y arquitectónicas es un fiel reflejo de lo *logrado* en las últimas décadas. Es de inteligente y *valiente* analizar críticamente el inicio del Siglo XXI para que, nunca más, una *creación* humana sea un impedimento o

⁴⁶ Barón, Concha; Franco, Pepa; García-Milà, Xavier; Godoy, Antonio; del Moral, Consuelo; Sanchiz, Nieves; Sanjuanbenito, Rafael; Sanz, José Félix. **Curso de turismo accesible.** Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía. Primera reimpresión. Páginas 19 y 20. Madrid, España. Septiembre de 2000.

⁴⁷ Sen, Amartya. **Desarrollo y libertad.** Planeta. Primera reimpresión. Página 16. Buenos Aires, Argentina. Agosto de 2000.

restricción para el desarrollo pleno de todos los integrantes de cada comunidad. Que cada uno se ponga el sayo que le quepa.

6. Son las instancias naturales de la sociedad las que deben también incluir a los asuntos referidos a las personas con discapacidad.

Las estrategias de *desarrollo por separado*, las instituciones o servicios segregados, las normas especiales, etcétera, han provocado resultados alejados de la equiparación de oportunidades. A las pruebas nos remitimos con sólo observar nuestras comunidades.

De lo que se trata es de *normalizar las condiciones de vida*, es decir las personas con discapacidad, en equiparables condiciones y ejerciendo el derecho a la *vida independiente* encuadrada en su respectiva realidad, acceden a los bienes, servicios y productos como el resto de sus conciudadanos.

Por caso y solamente a título de ejemplo, los respectivos *códigos de edificación*, las normas de *habilitación comercial*, etcétera, deben contemplar los asuntos específicos a las barreras urbanísticas y arquitectónicas pues, la estrategia de sancionar ordenanzas y leyes separadas ha provocado su poca aplicabilidad y, además, ha reforzado los prejuicios focalizados en las personas con discapacidad.

En este sentido Verónica Camisãu escribió: “À medida que el concepto de ciudadanía se sedimenta y las conquistas sociales llegan, tórnase notorio que la movilidad con autonomía es un derecho universal. Basada en esa *universalidad*, la ‘Arquitectura Accesible’ se ocupa actualmente que todo individuo acceda, a lo que sus necesidades especiales indiquen.

En cualquier proyecto, siempre se prioriza al ser humano como el centro generador y, en los espacios creados, buscamos las mejores condiciones de uso, función, seguridad, bienestar, acceso. ¿Pero, a cuál ser humano nos referimos?

Es bastante significativa la estimación de que el 80% de la población está compuesta por ancianos, obesos, personas con estatura excesivamente baja o alta, personas portadoras de alguna deficiencia y mujeres en el 8° y 9° mes de gestación. Pasamos, así, a cuestionar el mito del ‘hombre modelo’ en el cual fuimos inducidos a creer y para el que hemos proyectado por siglos”.⁴⁸

El diseño refleja la *ciencia*, la cultura y la ideología imperantes. Si deseamos ser coherentes con los *derechos humanos* debemos respetar esos valores universales en la planificación y construcción de los servicios brindados a los turistas en particular y a los pasajeros y habitantes de la zona en general.

Al respecto la Organización Mundial del Turismo señaló: “Un aspecto esencial de la planificación local del turismo es conseguir que las instalaciones turísticas, incluidos hoteles y complejos, restaurantes y servicios para visitantes en los lugares de atracción, estén adecuadamente diseñados y emplazados.

Estas normas y directrices determinan, en gran medida, el carácter físico de las instalaciones y su entorno inmediato y la medida en que el desarrollo turístico se integra en el medio natural y cultural. También evitan la aparición de muchos problemas ambientales que pudieran derivarse del desarrollo turístico. Además inciden tanto en los niveles de satisfacción de los turistas como sobre la calidad y caracterización global del entorno en que viven los residentes.

Así pues, la fijación y aplicación de estándares de desarrollo y directrices de diseño adecuados son necesarias para guiar el desarrollo de la instalación. Este nivel de

⁴⁸ Camisãu, Verónica. *Curso Básico sobre Acessibilidade ao Meio Físico*. Centro de Vida Independiente do Rio de Janeiro, Coordenadoria Nacional para Integração de Pessoa Portadora de Deficiência. Página 5. Brasília, Brasil. 1994. (*La traducción es nuestra*).

planificación corresponde a los planificadores del sitio, arquitectos, paisajistas y diversas ramas de ingenieros. Sin embargo las administraciones locales debe formular estándares y directrices y además revisar las propuestas de desarrollo para asegurarse que esa normativa se está aplicando debidamente. Estos estándares locales, incluidos los pertinentes a la calificación de terrenos y ordenanzas de construcción. Si no existen reglamentos locales de calificación de terrenos, la administración local puede adoptar separadamente estándares de diseño y desarrollo o incluirlos en planes turísticos ya aprobados".⁴⁹

En fin, en el *turismo* la *calidad* es un factor importante que, muchas veces en nada se relaciona con el lujo o la *grandilocuencia*: un desayuno auténticamente *casero* en un *ambiente órgano* es valorado por muchos más que una amplia mesa llena de alimentos hipercalóricos, productos preparados *en serie*, innumerable personal *revoloteando*, etcétera. Entonces, de lo que se trata es que incluyamos como valor constitutivo de *calidad* los aspectos relacionados con la diversidad como constituyente ineludible y fundamental de los seres humanos, es decir de los *clientes*.

Un programa para la acción

"En todo el mundo, las personas con discapacidad han empezado a unirse en organizaciones en defensa de sus propios derechos, para ejercer influencia sobre instancias decisorias de los gobiernos y sobre todos los sectores de la sociedad. La función de esas organizaciones incluye abrir causas propios de expresión, identificar necesidades, expresar opiniones sobre prioridades, evaluar servicios y promover el cambio y conciencia pública. Como vehículo de auto desarrollo, tales organizaciones proporcionan la oportunidad de desarrollar aptitudes en el proceso de negociación, capacidades en materia de organización, apoyo mutuo, distribución de información y, a menudo, aptitudes y oportunidades profesionales. Dada su vital importancia para el proceso de participación, es imprescindible que se estimule su desarrollo".⁵⁰

Asamblea General de las Naciones Unidas (1982)

El bregar por la **equiparación de oportunidades** fue produciendo, a lo largo del tiempo, diversos textos que, sin duda, marcaron claramente el pensamiento propio de cada etapa del desarrollo social y político o, a veces, propuestas que luego se fueron generalizando o desechando.

Quizá uno de los antecedentes más remotos y de real valía sea la obra de José Luís Vives (1492-1540), sobre todo *El socorro de los pobres* (1526), con casi 500 años de existencia.

Posiblemente en la *Declaración Universal de Derechos del Retrasado Mental* (1971) y la *Declaración Universal de Derechos del Impedido* (1975) podemos encontrar los primeros intentos contemporáneos de enunciar principios liminares para el accionar integral, aunque separando por tipo de discapacidad. A nuestro entender, en su momento, estos aportes

⁴⁹ Organización Mundial del Turismo. **Desarrollo Turístico Sostenible**. En Periódico Agenda U21. Año 4, número 18. Página 18. Ushuaia, Provincia de Tierra del Fuego, Argentina. 2006.

⁵⁰ Naciones Unidas, Asamblea General. **Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad**. Párrafo 28. Versión castellana del Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía de España. Edición del periódico La Voz de las personas con discapacidad de América Latina. Montevideo, Uruguay. Mayo de 1992.

tuvieron un en nada desdeñable impacto aunque no se extendieron en ningún sentido, sobre todo por la revalorización de la *Declaración Universal de Derechos Humanos* (1948).

La *Carta de los 80* constituye un hito indeleble ya que fue *la piedra de toque* que abrió la puerta conceptual de las ideas imperantes en las dos últimas décadas del Siglo XX y, posiblemente, mantendrá su influencia en el tercer milenio. Asimismo, fue uno de los pilares principales para la redacción del *Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad* (1982) que, por lo menos hasta el momento, sigue siendo el documento fundamental para quienes bregan por la equiparación de oportunidades de los individuos con deficiencias.

Su texto, claramente conceptualizado y ordenado es, a nuestro entender, la herramienta inexcusable para el trabajo tendiente a cumplir con los postulados básicos de una *sociedad para todos* participando en su construcción cotidiana y nunca definitiva. El mismo está subdividido en tres partes, la tercera incluye las "Propuestas para la ejecución del Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad". Es decir, es el núcleo de la obra.

Al respecto, permítasenos subrayar una cuestión clave: la primera propuesta de la Asamblea General de las Naciones Unidas es que los Estados Miembros favorezcan la "participación de las personas con discapacidad en la adopción de decisiones". Es decir, el umbral de acceso es que los destinatarios directos de las medidas estén involucrados en los procesos de priorización, planificación, asignación de recursos, etcétera.

A nuestro entender esta es la *mirada* que nos permitirá dar en el blanco. Al evaluar el trabajo de los poderes públicos debemos focalizar la atención en este asunto además, desde luego, de observar las ejecuciones de los proyectos, pero nunca éstos solamente. Otro tanto le cabe el sector empresarial: las inversiones deben estar en consonancia con la población local; la *Responsabilidad Social Empresarial* debe incluir taxativamente lo relacionado con el respeto a la diversidad del ser humano y evitar cualquier tipo de discriminación o exclusión por falta de adecuación del espacio físico.

A continuación transcribimos algunos párrafos introductorios a lo sugerido *para llevar adelante* por cada Estado Miembro, aclarando que lo denominado "medidas nacionales" también puede ser de incumbencia de las comunidades locales, departamentales y provinciales o estatales.

"Los objetivos del Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad consisten en promover medidas eficaces para la prevención de la discapacidad y para la rehabilitación y el logro de los objetivos de 'igualdad' y 'plena participación' de las personas con discapacidad en la vida social y el desarrollo. Al aplicar el Programa de Acción Mundial, ha de prestarse la debida atención a la situación especial de los países en desarrollo y, en particular, a la de los menos adelantados. La inmensidad de la tarea de mejorar las condiciones de vida de toda la población y la escasez general de recursos hacen que el logro de los objetivos del Programa de Acción Mundial resulte más difícil en estos países. Al mismo tiempo, debe reconocerse que la aplicación del Programa de Acción Mundial contribuirá de por sí al proceso de desarrollo mediante la movilización de todos los recursos humanos y la participación plena de toda la población.

Aunque algunos Estados Miembros hayan iniciado o realizado ya algunas de las medidas recomendadas en el Programa, es necesario hacer más. Esto se aplica también a los países que tienen un nivel de vida elevado.

Como la situación de las personas con discapacidad está estrechamente relacionada con el nivel de vida, la solución de sus problemas depende, en gran medida, de la creación de condiciones internacionales adecuadas para un desarrollo socio-económico más rápido. En consecuencia el establecimiento de un nuevo orden económico internacional es de

importancia directa para el logro de los objetivos del Programa. Es fundamental que la corriente de recursos hacia los países en desarrollo se aumente de manera considerable, con arreglo a lo acordado en la Estrategia Internacional del Desarrollo Para el Tercer Decenio de las Naciones Unidas Para el Desarrollo.

El logro de estos objetivos exigirá una estrategia mundial plurisectorial y multidisciplinaria, para la aplicación combinada y coordinada de políticas y medidas encaminadas a la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad, servicios eficaces de rehabilitación y medidas de prevención.

Deberá consultarse a las personas con discapacidad y a sus organizaciones en el posterior desarrollo del Programa de Acción Mundial y durante su ejecución. Con este fin, debe hacerse cuanto sea posible para alentar la formación de organizaciones de personas con discapacidad a nivel local, nacional, regional e internacional. Su singular experiencia, derivada de sus vivencias, puede hacer aportaciones considerables a la planificación de programas y servicios para las personas con discapacidad. Al expresar su opinión sobre los asuntos, presentan puntos de vista ampliamente representativos de todos sus intereses. Su repercusión sobre las actitudes públicas justifica que se les consulte y, en cuanto fuerza que propicie el cambio, tienen influencia apreciable para que las cuestiones de la discapacidad se conviertan en una cuestión de prioridad. Las propias personas con discapacidad han de ejercer una influencia sustantiva para decidir la eficacia de las políticas, programas y servicios concebidos en beneficio suyo. Deben hacerse esfuerzos especiales para lograr la participación en este proceso de las personas con deficiencia mental.⁵¹

Como puede observarse claramente el involucramiento de la población directamente involucrada es clave. En este caso nos estamos ocupando de las personas con discapacidad pero el concepto es igualmente válido para, llegado el caso, quienes viven en áreas rurales, miembros de comunidades aborígenes, inmigrantes, etcétera.

Pero continuemos con la lectura.

"Para instrumentar el Programa de Acción Mundial, los Estados Miembros habrán de:

- a) Planificar, organizar y financiar actividades en cada nivel.
- b) Crear, mediante la legislación adecuada, las bases jurídicas y las competencias necesarias para la adopción de medidas orientadas al logro de los objetivos.
- c) Proporcionar oportunidades, mediante la eliminación de barreras a la plena participación.
- d) Ofrecer servicios de rehabilitación, mediante la prestación de las personas con deficiencia de asistencia social, nutricional, médica, docente y de orientación, y formación profesional, así como ayudas técnicas.
- e) Establecer o movilizar las pertinentes organizaciones públicas y privadas.
- f) Prestar apoyo a la creación y desarrollo de organizaciones de personas con discapacidad.
- g) Preparar la información pertinente sobre los puntos del Programa de Acción Mundial y difundirla entre todos los sectores de la población, incluyendo las personas con discapacidad y sus familiares.
- h) Promover la educación del público, a fin de conseguir una comprensión amplia de las cuestiones clave del Programa de Acción Mundial y su ejecución.
- i) Facilitar la investigación sobre asuntos relacionados con el Programa de Acción Mundial.

⁵¹ Naciones Unidas, Asamblea General. **Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad**. Párrafos 82.al 85 Versión castellana del Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía de España. Edición del periódico La Voz de las personas con discapacidad de América Latina. Montevideo, Uruguay. Mayo de 1992.

j) Promover la asistencia y la cooperación técnicas respecto al Programa de Acción Mundial.

k) Facilitar la participación de las personas con discapacidad y de sus organizaciones en las decisiones relacionadas con el Programa de Acción Mundial".⁵²

También es importante tener en cuenta la *Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra las Personas con Discapacidad* (1999).

En Latinoamérica el *Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad* dista en mucho de estar por cumplirse más allá de los discursos o de los *espejismos* de algunas aisladas medidas gubernamentales que, muchas veces, son más formales que de fondo, por lo menos si las contrastamos con las prioridades apremiantes en extremo de los que carecen de poder para influir aunque sean cuantitativamente mayoría.

Dicho *Programa* será, en gran parte, una verdad palpable en la medida que las entidades representativas de las personas con discapacidad asuman creativa y coherentemente el compromiso de bregar por la equiparación de oportunidades, es decir, ser capaces de visualizar lo que puede ser para algunos una utopía ya que si intentamos férreamente concretarla, el resto se dará por añadidura.

En este sentido reiteramos un aspecto principal del documento que nos ocupa. El punto focal se centra en que **las personas con discapacidad, o sus familiares cuando corresponda, participen activamente en los procesos de toma de decisiones en los asuntos atinentes a su específica situación.**

Comprender cabalmente esta cuestión será la vía que nos permitirá, por ejemplo, generalizar la tan mentada *normalización de las condiciones de vida*.

Desde luego que, para contribuir al éxito de este cometido, las personas con discapacidad deben expresarse por su propia voz, inclusive, en la medida de sus posibilidades, los individuos con deficiencia mental.

Casi ningún gobierno se ocupó de difundir ampliamente el texto completo del *Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad*. En América Latina las ediciones realizadas para completar significativamente la reducida distribución efectuada por las Naciones Unidas fueron, sobre todo, efectuadas por unas pocas entidades representativas de las personas con discapacidad. Este hecho hay que remarcarlo especialmente pues habla a las claras a donde apuntan, en definitiva, las distintas políticas más allá de las declaraciones *voluntaristas* llenas de triunfalismos que, a veces, poco se condicen con la situación cotidiana de millones de individuos con deficiencias. Es decir, como escribió John Rawls (1921-2002) en 1971: "El criterio fundamental para juzgar cualquier procedimiento es la justicia de sus resultados".⁵³

Recopilando

"Reposé durante una semana de las fatigas de mi excursión. (...)

⁵² Naciones Unidas, Asamblea General. **Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad**. Párrafo 90 Versión castellana del Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía de España. Edición del periódico La Voz de las personas con discapacidad de América Latina. Montevideo, Uruguay. Mayo de 1992.

⁵³ Rawls, John. **Teoría de la Justicia**. Fondo de Cultura Económica. Segunda reimpresión de la segunda edición. Página 218. D.F. México. Abril de 2000.

Mi vida era ahora mucho más cómoda que al principio, y mucho más tranquila para el alma y para el cuerpo. Con frecuencia me sentaba a comer, agradeciendo a Dios que tendiera así mi mesa en el desierto”.⁵⁴

Daniel Defoe (1660-1731)

Las barreras arquitectónicas y urbanísticas son producto del hombre que limitan o restringen la vida independiente de otros seres humanos. Es un menoscabo flagrante a la condición humana.

Las barreras arquitectónicas y urbanísticas discriminan a los usuarios, cercenando la libertad de elección de todos los integrantes de la sociedad por igual. **Las comunidades inclusivas son las capaces de procurar su desarrollo sustentable.**

Las barreras arquitectónicas y urbanísticas proyectadas infravalorando las dificultades que provocan, son contradictorias con los más elementales principios éticos y criterios profesionales aceptados universalmente.

Las barreras arquitectónicas y urbanísticas erigidas únicamente en función de la estética es producto de una deformación o distorsión ética.

Las barreras arquitectónicas y urbanísticas concebidas aduciendo razones de economía es una mezquindad denigrante.

Para completar el cuadro debemos sumar a las barreras arquitectónicas y urbanísticas las barreras sociales, es decir, los prejuicios hacia las personas con discapacidad.

¿Sabemos cómo relacionarnos naturalmente con una persona que no ve u oye?

¿Somos conscientes que, a veces, con nuestro accionar estamos segregando a los individuos con discapacidad?

Separemos aquí la cuestión técnica de la actitud de vida. Los especialistas, con los propios interesados, elaborarán propuestas (la mayoría ya están, falta llevarlas a la práctica). Pero de lo que no podemos desentendernos es de esa postura personal que a todos incluye, para que nuestras limitaciones conceptuales o de valores culturales no dificulten la integración plena.

Recordemos que la sobreprotección es una de las más nefastas formas de menoscabo. Desde luego que el *temor* o la *aprehensión* frente a un cliente con discapacidad o alguien que nos puede *llamar la atención* por su vestimenta, hábitos, etcétera es una clara sensación que debe ser reconocida como tal y canalizada adecuadamente.

El cliente que tenga algún requerimiento específico lo planteará. Ante alguna duda con quedar a disposición es suficiente como para establecer la comunicación. De la misma manera que los pasajeros que necesitan el mayor silencio posible para descansar van a anticiparse solicitando una habitación a contrafrente, alejada del ascensor y al extremo del pasillo, todo quien necesite que le retiren alguna mesa o silla para circular mejor lo manifestará claramente.

Las relaciones con los clientes se van construyendo a medida que transcurre la relación; el resto se da por añadidura.

El turismo accesible es éticamente coherente con el respeto a la condición humana de todo individuo y una respuesta inteligente al incremento cualitativo y cuantitativo de los servicios ofertados a una demanda cada vez más creciente, diversa y exigente.

⁵⁴ Defoe, Daniel. **Robinson Crusoe**. Editorial ACME. Quinta edición. Páginas 107 y 123. Buenos Aires, Argentina Agosto de 1954.

Cabe señalar que el *éxito* del *Tren del Fin del Mundo*, en el Parque Nacional Tierra del Fuego, se debe a la alta cualificación de la oferta, que incluye una significativa inversión para lograr y mantener en perfecto estado la réplica de un servicio de trocha angosta, la madera como principal elemento de construcción, el vapor como fuerza de tracción, instalaciones perfectamente preparadas para personas con discapacidad, amabilidad del personal y, desde luego, unas vistas privilegiadas.

Vista panorámica

“Los sitios de significación cultural enriquecen la vida del pueblo, proveyendo a menudo un profundo e inspirador sentido de la comunicación entre comunidad y paisaje, con el pasado y con experiencias vividas. Son referentes históricos, importantes como expresiones tangibles de la identidad y experiencias. Los sitios de significación cultural reflejan la diversidad de nuestras comunidades, diciéndonos quienes somos y cual es el pasado que nos ha formado tanto a nosotros como al paisaje. Son irremplazables y preciosos”.⁵⁵

Julio César Lovece

Si a principios del siglo XX, del *progreso ilimitado*, un legislador argentino luchó por la sanción de la denominada *Ley de la silla*, por la cual gozamos de algunas comodidades en los puestos de trabajo y el entonces Diputado Nacional Alfredo Lorenzo Palacios (1880-1965) debió insistir durante seis años para que el Congreso Nacional aprobara una Ley que, entre otros *avances*, obliga a los empleadores a que en los ámbitos laborales existan baños tanto para los hombres como para las mujeres que allí se desempeñan, podríamos identificar a esta nueva centuria, llamándola la del *desarrollo humano integral*, eliminando todo sistema de segregación, incluyendo las barreras arquitectónicas y urbanísticas, como resultado inteligente de la conducta humana hacia sus semejantes, sin exclusión de ningún tipo.

Domingo Faustino Sarmiento (1811-1888), en su libro *Viajes* (1849) dejó plasmado para siempre un gran interrogante y su magnífica respuesta: “¿Dónde está pues, el origen del mal? No en otra parte que donde se halla el origen del bien: en el hombre, en la acción personal, en las pasiones buenas o malas de los que están en situación de crear la historia”. Es decir todos nosotros.

El Tercer Milenio nos encuentra en una situación auspiciosamente positiva pero, si la analizamos proporcionalmente al desarrollo general del cumplimiento de los *derechos humanos* observaremos con claridad que, la mayoría de las personas con discapacidad siguen en situaciones de menoscabo y con escaso acceso a los medios más elementales para su desarrollo integral como individuos.

La tarea por incidir comunitariamente es posible y vale la pena intentarla.

Asimismo es importante tener en cuenta que “El turismo es el cuarto complejo exportador de la Argentina, después del aceitero –soja pura-, el petrolero y el automotor. Según el último dato oficial disponible, en 2006 entraron al país 4,2 millones de turistas, alrededor de 22% europeos y 17% norteamericanos, que generaron divisas por 3.873

⁵⁵ Lovece, Julio César. *La identidad de Ushuaia*. Periódico Agenda U21. Año 4, número 19. Página 22. Ushuaia, Provincia de Tierra del Fuego, Argentina.

millones de dólares. Una cuenta basada en la tasa de crecimiento reciente, eleva el saldo a unos **US\$ 4.500 millones para 2007**.

El sector emplea a más de un millón de personas y aporta 6% a la recaudación impositiva".⁵⁶

Unas primeras cuestiones al respecto:

¿cuántos turistas tienen discapacidad?
¿cuántos de quienes trabajan en el sector turístico tienen discapacidad?

Las respuestas nos indicarán claramente si hemos *progresado* tanto como algunos lo afirman, sobre todo funcionarios públicos, o si seguimos viviendo en sociedades discriminatorias aunque *modernizadas* en solamente algunos aspectos, por lo general los de menos gravitación en la vida de los individuos con discapacidad.

Por otro lado es dable recordar que, el incremento del turismo también conlleva, casi siempre, el aumento de la prostitución, habilitaciones de comercios poco frecuentes en ciudades sin gran afluencia de visitantes, etcétera. Aquí, una vez más, **en cada localidad los vecinos tienen que decidir que tipo de centro receptor desean ser y bregar para se cumpla a rajatabla. Las inversiones pueden ser benéficas pero siempre que estén al servicio del proyecto de vida de los ciudadanos. La inversa es una clara distorsión.** En tal sentido es conveniente realizar *audiencias públicas y consultas populares* para poder estar suficientemente informados y apreciar las distintas opiniones y cuáles prevalecen. En este sentido quienes bregan por la Responsabilidad Social Empresarial, las cámaras, etcétera deben focalizar particularmente su atención.

Otra cuestión clave en el turismo es la incidencia de quienes trabajan en el sector en cuanto a la *calidad del servicio*. De lo que se trata es de lograr eficiencia, hospitalidad y cumplimiento de lo acordado previamente o de lo ofrecido al cliente. En este sentido, el folleto institucional con motivo de la inauguración del Atlas Tower Hotel de Buenos Aires podemos leer: "Con todo el confort, y lo más importante para que su estadía sea placentera, una esmerada atención con personal altamente capacitado.

¡porque nuestra gente hace la diferencia!"⁵⁷

En tal sentido María A. Soldaban puntualizó "Cuando hablamos de calidad en un establecimiento hotelero o en un restaurante, definimos una serie de condiciones que deberá reunir el soporte físico con que se presta el servicio, pero también contemplamos las capacidades que deberá poner en juego su personal, en modo tal de poder dar una respuesta eficaz y eficiente a la diversidad de situaciones que supone el ejercicio de un rol ocupacional específico. El concepto de competencia laboral designa precisamente una capacidad compleja que permite al individuo integrar habilidades cognitivas, destrezas y actitudes para llevar a cabo exitosamente una actividad profesional plenamente identificada.

Desde el punto de vista técnico, el trabajo se inicia con la definición de los mapas ocupacionales y la normalización de roles, definiendo los logros laborales que un trabajador

⁵⁶ Oña, Alcadío. **Apretados, en un mundo distinto**. Clarín. Página 9. Buenos Aires, 21 de octubre de 2008.

⁵⁷ www.atlastower.com.ar

debe ser capaz de conseguir e identificando en forma conjunta los criterios de desempeño, es decir, los parámetros de calidad que deberá exhibir la ejecución de una tarea. Conforme los requerimientos de calidad esperados por el sector hotelero y gastronómico, y más allá de las acreditaciones formales que otorga el sistema educativo, en razón de que dichas capacidades pueden haber sido adquiridas a través de la propia experiencia laboral, las competencias requieren de un sistema especial de evaluación y certificación. (...)

Desde la óptica empresaria, las competencias constituyen una fuente para la generación de ventajas competitivas, en un escenario con profundas transformaciones productivas y que tiene una gran necesidad de mejora continua. Dado que, conjuntamente con los activos físicos y financieros, uno de los elementos clave en esta nueva realidad es la gestión del factor humano, el desarrollo de las capacidades del personal ofrece una efectiva posibilidad de diferenciación”.⁵⁸

La actividad turística es altamente competitiva, por eso los prestadores sean agencias de viajes, guías, transportadores, hoteles, restaurantes, etcétera se esfuerzan constantemente por mantener y mejorar la *calidad del servicio*. Casi todos buscan *diferenciarse* desde el dejar un caramelo sobre la cama hasta los complementos como piscinas, material gráfico de distribución gratuita, *arreglos florales*, amplios espacios comunes para el esparcimiento, sectores de estacionamientos próximos a la recepción, guarda de equipajes, etcétera. Desde luego que es fundamental una equilibrada relación entre el precio y la calidad que el cliente recibe. Cualquier *valor adicional* al esperado, como una copa de bienvenida invitación de la casa, incrementa notablemente la sensación de satisfacción por quien ha contratado una excursión, un alojamiento, etcétera. Aquí el *factor sorpresa* juega un papel primordial sobre todo cuando el mismo se lo relaciona con cada cliente en particular y no con una práctica generalizada ya que esta última tiende a incorporarse como un *derecho adquirido* incluido en el precio abonado. Desde luego que la sobrevaloración de la potencial demanda puede desequilibrar cualquier inversión fija en tal sentido. El crecimiento *responsablemente* sostenido es más sólido y duradero que las *audaces* decisiones basadas en supuestos reiterados sin mucho sustento.

La *atención personalizada* incluye tener en claro los *requerimientos específicos* de cada cliente y brindarlos en la medida de las posibilidades. Si en determinados casos algunas cuestiones generan gastos extraordinarios más allá de la tarifa pactada, por caso que un pasajero en sillas de ruedas necesita asistencia física para subir a un taxi, el chofer le tiene que comunicar si está dispuesto a realizarla, si está en condiciones de hacerlo, si considera que debe cobrar un adicional, etcétera. Es decir, operan las mismas *reglas* comunes para todos como, por caso, el cliente está acostumbrado a que debe solicitar autorización para quedarse en la habitación unas horas más una vez que venció el periodo pactado y que dicha estadía extra puede ser gratuita, con coste o denegada según las posibilidades del hotel y de su política en tal sentido.

En muchos países es costumbre que el cliente entregue una *propina* a quienes lo atiende, sobre todo cuando la relación ha sido adecuada o sobresaliente; en bastantes oportunidades la suma mensual de ese importe equivale o supera al sueldo del trabajador. También es oportuno recordar que el laudo gastronómico en la Argentina, establecido el 4 de septiembre de 1945, en definitiva fue un sobreprecio a cargo del consumidor incluido en la factura y que, a veces, se lo abonaba además del dinero dejado en la mesa o entregado en mano a quien brindaba el servicio en forma directa. Pero en definitiva, es nuestra opinión que

⁵⁸ Soldavini, María Alejandra. **Más y mejor empleo**. H & G. Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina. Número 18. Página 62. Buenos Aires, Argentina. Noviembre de 2008.

las personas con discapacidad están incluidas en la *generales de la ley* y cada una debe decidir qué hacer en tal sentido.

El turismo está estrechamente relacionado con la *suerte* económica de la gente y es particularmente frágil frente a las *crisis* económicas, de ahí la importancia de evaluar acabadamente todos los costes fijos. También hay que tener muy en cuenta la vinculación con las *temporadas*, buscando denodadamente alternativas para las épocas de *baja* como pueden ser las *ofertas*, la inclusión de beneficios extraordinarios, organización de congresos y convenciones, etcétera. El Hotel de las Termas de Panimávida, Chile, organizó la puesta en escena de una ópera con la participación de Plácido Domingo, en los inicios de su carrera, logrando ampliar su *tasa de ocupación* y una notoria difusión de su oferta.

La calidad en la atención es el centro y, aún en momentos de crisis, el factor humano compuesto por el personal que trabaja prestando servicios al turismo es uno de los atractivos principales que hace la diferencia.

La calidad conlleva a generar *clientes fieles* y entusiastas difusores y publicitas con *carteras* directas en nada desdeñables. Desde luego que la creación de falsas expectativas redunda negativamente con un alto impacto. La información ecuánime y suficiente es la base de una buena relación.

Sin duda que, el *turismo de calidad* incluye a la **accesibilidad** como una cuestión primordial pues, además del respeto al ambiente, la consideración a los requerimientos específicos como una práctica habitual manifiestan claramente los valores éticos sustentados por los prestadores; esto es percibido por los clientes y lo tienen en cuenta al momento de decidir y comentar las experiencias.

El turismo está íntimamente relacionado con la cultura, por lo que hay una enorme diversidad de manifestaciones, hasta a veces podemos anticipar determinados requerimientos según de qué grupo se trate. Pero al mismo tiempo es muy dinámico en cuanto a la aparición de nuevas *demandas* y la presencia de otras en forma absolutamente explícitas como las anunciadas excursiones o destinos exclusivos o especializados según preferencias sexuales, prácticas religiosas, *camino del vino*, etcétera. Curiosamente, **las opciones para luego de las excursiones pueden determinar la elección del destino**. De la misma manera, la accesibilidad determina que una parte de los potenciales clientes presten particular atención a la hora de decidir.

En Ushuaia, por caso, se inauguró un hotel buscando satisfacer preferentemente demandas específicas de visitantes orientales y “la región de la Patagonia también tiene un particular atractivo para la comunidad judía local e internacional. Sin embargo, faltaban hospedajes que cumplieran con las normas del rito kosher en cuanto a la oferta gastronómica y otros servicios se refiere.

Es por ello que en la ciudad de Bariloche se levantará un hotel cuatro estrellas, aún sin nombre, que demandará una inversión cercana a los U\$S 20 millones.

Con una empresa creada para este propósito, Paradise Dreams, con el empresario Ángel Calcano a la cabeza, se disputará este mercado que actualmente en la ciudad lo tenía copado el Hotel Llao Llao y planifica replicar algunas actividades que definen la diversidad que ofrece el alojamiento ubicado en la provincia de Río Negro.

El tradicional hotel barolichense, propiedad del empresario Eduardo Elsztain, organiza un viaje kosher durante los días de Pesaj, donde alquila el establecimiento exclusivamente para la comunidad judía que quiere pasar esa festividad visitando el sur argentino.

Allí se les brinda un paquete de servicios especiales, que incluyen los traslados, actividades recreativas fuera y dentro del hotel, además de cumplir con los ritos religiosos que se llevan a cabo en la semana de la fiesta judía.

De esta manera, el lujoso alojamiento colma año tras año durante esa época su capacidad que es de 144 habitaciones”.⁵⁹

El estar atentos a las *modalidades* que buscan satisfacer determinados requerimientos como espacios específicos para degustar vinos, alimentación oriental, oportunidad de probar productos locales como el mate y los pasteles de dulce de membrillo o batata, etcétera es ampliar la visión y acrecentar las posibilidades de sustentabilidad.

En tal sentido Antonio Torrejón puntualizó: “Lejos de la ya anticuada concepción ‘homo turisticus’ que tomaba un periodo de vacaciones más o menos largo al año, circunscrito al sol y playa en verano (vacación estática, que los italianos sintetizaban, como la del ‘dolce far niente’), la nueva práctica turística de las regiones desarrolladas del mundo ha variado radicalmente. Actualmente, se compone de una vacación principal más corta, dentro de la región donde se vive en forma permanente, algunas salidas cortas y de un número importante de fines de semana largo del año en torno de actividades muy diversas, tales como el descanso, la naturaleza en sus múltiples facetas, el deporte, la aventura, la gastronomía, el arte, la cultura, la búsqueda de raíces, los incentivos, los negocios, las convenciones, etc., lo que conforman una vacación pluridireccional.

En el desarrollo de estos nuevos objetivos de ocio y negocio adquieren una dimensión especial la implicación personal en la organización del viaje, la autorrealización, el exotismo y la sociabilidad en el lugar de destino. La empresa turística, ya sea multinacional o de servicios locales receptivos o emisivos, tiene que ser concebida a partir de esta nueva realidad pluridireccional del consumidor de turismo. Se impone, pues, un nuevo tratamiento de la planificación y del marketing turístico en aras de satisfacer las expectativas del nuevo consumidor. Esto requiere un complejo entramado de gestión en el diseño de los productos de los destinos turísticos, en la comercialización, en la comunicación, en la prestación y en la utilización de herramientas más adecuadas de planificación en los mercados”.⁶⁰

Entonces, el turismo es una clara manifestación cultural y, a la vez, es una magnífica oportunidad para el conocimiento de otras comunidades con sus peculiaridades que les son propias. Viajar a una gran ciudad o a un remoto paraje rural encierra un sin número de alternativas donde el *ojo* y la *actitud* de quien recorre y experimenta directamente le dará su propio valor. De la misma manera que decenas de miles de personas que visitan Londres incluyen en su estadía el concurrir a alguno de sus magníficos teatros, millones de individuos cuando están en París *soportan* casi interminables esperas para entrar a un museo, muchos en la Habana, Cartagena, Panamá, Cuzco, Oro Preto, Salvador, Parati, etcétera recorren sus calles que parecieran detenidas en el tiempo contando viejas historias. En cada lugar encontramos la cultura que le es propia, a veces en las cuestiones más cotidianas como en la magnificencia de un puente colgante.

Viajando podemos llegar hasta paisajes extraordinarios por su magnificencia y realizar *turismo con lupa* como en el Parque Etnobotánico OMORA en Puerto Williams en la austral Isla Navarino.

El reconocer explícitamente al turismo como una actividad cultural es dimensionarlo adecuadamente y nos permite reflexionar sobre el mismo desde una perspectiva amplia que supera la visión económica como único encuadre o el esparcimiento como exclusiva razón. Una visión integral es clave, desde luego incluyendo a los habitantes y el ambiente locales.

⁵⁹ Levantarán un complejo destinado al turismo kosher. La Gaceta del Cielo. Página 10. Buenos Aires, Argentina. 12 de diciembre de 2008.

⁶⁰ Torrejón, Antonio. Se consolida el turismo. Diario Río Negro. Página 13. General oca, Provincia de Río Negro, Argentina. 9 de marzo de 2004.

Turismo accesible

“Lo que distingue a los hombres no es su manera de ganarse la vida, sino más bien su manera de perder el tiempo”.

Frederik Pohl

La inteligencia de un pueblo se nota claramente en cómo resuelve sus cuestiones más elementales, por ejemplo, la transformación de sus problemas en soluciones para todos.

Sólo en el hemisferio norte hay 40 millones de turistas con discapacidad, con poder adquisitivo para trasladarse a otras regiones en busca de conocer paisajes, culturas y poblaciones dispuestas a recibirlos adecuadamente. Desde luego que la antedicha cifra se incrementa año a año pues la tendencia generalizada es que los individuos con alguna deficiencia van logrando mayores niveles de *vida autónoma* y, por ende, mejores posibilidades de acceder a las fuentes laborales y así subvenir sus propios gastos y de sus familiares. Por otro lado, son cada vez más las personas mayores que, luego de su retiro laboral, mantienen sus estándares económicos y condiciones de salud que les permiten continuar activos en otros quehaceres como el viajar en forma individual o integrando grupos de intereses afines. También es dable sumar a lo antedicho a las jóvenes parejas que realizan grandes trayectos con sus hijos pequeños cuando antes, por lo general, optaban por alternativas *sedentarias* o *focalizadas* para sus primeras *vacaciones en familia*. En América Latina el proceso de incorporación al escenario productivo por parte de las personas con discapacidad es mucho más lento, pero es creciente por lo que, poco a poco, también se van sumando a la enorme demanda de propuestas turísticas, recreativas, culturales, etcétera.

Asimismo es dable recordar que el turismo es *una cadena de servicios* donde intervienen múltiples actores, servicios, recursos, productos, bienes intangibles, etcétera; cada uno tiene que estar a disposición en igualdad de calidad lográndose la *unicidad de la experiencia*. Por caso, en todos los segmentos: transporte, alojamiento, alimentación, etcétera el *cliente* debe acceder a equivalentes disponibilidades; por caso, llegar a la habitación en sillas de ruedas y al comedor del hotel sin barreras arquitectónicas.

Quien viaja, por lo general, organiza sus actividades con anticipación y busca tener confirmadas las respectivas reservas. En tal sentido la información veraz y suficiente es fundamental, por lo que hay que incluir la descripción pertinente con respecto a las barreras arquitectónicas o la ausencia de las mismas. Nótese la importancia de la precisión pues, para una persona que se traslada en sillas de ruedas un *centímetro puede hacer la diferencia* en la accesibilidad, por caso, al baño de una habitación. Desde luego que el que no prevé las reservas se atiene a las contingencias propias de esa decisión.

Una información *mentirosa* dura poco y las consecuencias son negativamente relevantes: pérdida de un cliente por no tener el servicio requerido o por que la calidad del mismo resultó muy inferior a lo ofertado.

La mayoría de los *contratos turísticos* se basan, casi exclusivamente, en la información anticipada y en la relación de confianza establecida entre el prestador de servicios y el cliente. Permítasenos insistir, la **confianza** es clave y destruirla es la peor inversión.

Por lo menos desde fines del siglo XX, con particular gravitación, podemos apreciar en los operadores turísticos mejores prácticas con respecto al cuidado del ambiente. Sin duda es un paso importante en cuanto al resguardo de nuestra *casa grande*. También es una inteligente respuesta a la demanda de los clientes ya que, cada vez más, se generaliza el *consumo responsable*.

En los países donde existe libertad en la población, con su opción cuando contrata o compra un producto, puede al momento de decidir, incorporar también el factor *respeto ambiental* y así, por un lado, son coherentes con sus principios y, por el otro lado, están incidiendo para que los mismos se expandan. En las dictaduras donde el *jefe supremo* decide por todo el pueblo y los visitantes la inteligencia humana es relegada a los arbitrios del tirano de turno.

Vaya un ejemplo bastante frecuente donde un prestador turístico toma una decisión involucrando en la misma al pasajero:

“Estimado Huésped. Playa Tortuga Hotel & Beach Resort le invita a participar en su programa para la **“Protección del Medio Ambiente y la Conservación del Agua”** y la disminución del uso de detergentes.

Cada tercer día cambiaremos su ropa de cama. Si prefiere no participar en nuestro programa de ‘Protección del Medio Ambiente y la Conservación del Agua’ por favor coloque sobre su almohada esta tarjeta.

Las toallas se cambiarán de igual manera cada tres días. Si desea que se le cambien las toallas todos los días sólo déjelas en el piso del baño.

Agradecemos mucho su colaboración”.⁶¹

Otro caso es la campaña de difusión “Deje su huella en las buenas obras” que el Hotel Hilton de Buenos Aires realizó en sus habitaciones para que los pasajeros contribuyan con la Asociación de Padrinos de Alumnos de Escuelas Rurales: “(...) para que los niños de las escuelas públicas del interior de nuestro país puedan terminar el ciclo primario y capacitarse para una futura salida laboral que les permita desarrollarse como personas”.

Observemos otras propuestas donde la adecuada atención a las personas con movilidad reducida es tenida en cuenta y es tomado como un valor en si mismo a tal punto que es una característica sobresaliente a la hora de efectuar la inversión publicitaria, de una página completa:

- “Avalon Resorts, Gran Panamá.
167 habitaciones incluyendo Junior Suites, Dobles y Villas.
Áreas públicas y habitaciones adecuadas para personas con discapacidad.
2 piscinas. (...).⁶²
- “Contamos con 148 departamentos y suites (...) room service 24 horas, apartamentos especiales para deficientes físicos, anti-alérgicos y no fumadores”.⁶³
- “A su servicio en:
 - Viajes particulares con condiciones especiales para Colectivos
 - Atención especializada a las personas con discapacidad (...).⁶⁴
- “270 espaciosa y elegantes habitaciones y suites- (...) Pisos para no fumadores- Habitaciones para discapacitados”.⁶⁵
- “En El Calafate hay un auténtico hotel de 4 estrellas:

⁶¹ Playa Tortuga, Hotel 6 Beach Resort. Bocas del Toro, Panamá. 2008.

⁶² www.avalongrandpanama.net Focus Panamá. Volumen 34#2. Página 7. Panamá. Septiembre de 2008.

⁶³ City Hotel. Folleto. Porto Alegre. Brasil.

⁶⁴ Viajes 2000 S.A. Aviso a página completa. Perfiles. N° 196. Página 21. Madrid, España. Marzo de 2004.

⁶⁵ Información General. Habitaciones. Hotel Emperador. Buenos Aires, Argentina.

- 60 habitaciones (58 standard y 2 suites). Habitación para discapacitados. (...).⁶⁶

- “Tower Inn & Suites San Rafael, Mendoza.
(...) El Hotel Tower Inn & Suites cuenta con 89 habitaciones alfombras, con aire acondicionado (...). Una habitación diseñada exclusivamente para discapacitados con habitación lindante de apoyo”.⁶⁷
- “Microtel Inn & Suites
A 3 minutos del Aeroparque (...). Habitaciones para discapacitados”.⁶⁸
- “Hotel Posada los Álamos
(...) 144 habitaciones decoradas para los viajeros más exigentes, con cocina internacional, cancha de golf y tenis, sala de conferencias, habitación para personas con movilidad reducida y mucho más”.⁶⁹
- “Chapelco. Temporada a pleno. Localizado a 20 km. de la Ciudad de San Martín de los Andes, en la Provincia de Neuquén, el centro de esquí Chapelco inicia este 18 de junio una temporada de nieve muy especial. (...) Asimismo, más de un centenar de instructores de reconocida profesionalidad ofrecen clases particulares y colectivas según la modalidad preferida y nivel del esquiador o snowboarder. A estas se suma una escuela de esquí infantil y un sector exclusivo para ‘Esquí Adaptado’, con clases destinadas a personas con capacidades diferentes”.⁷⁰
- “Galerías Pacífico. (...) Más Servicios. Puesto de Informes, pañalera y cochecitos de paseo, sillas de ruedas, salón de lustrado, (...)”.⁷¹
- “Los beneficios de esforzarnos más”. Folleto de servicios ofrecidos por AVIS Argentina que incluyen la posibilidad de alquilar “autos para discapacitados”.⁷²
- En la Guía Worlwide Travel Directory donde se incluyen los caso 700 hoteles de la cadena Hilton, observamos que todos, salvo unos pocos, sus servicios contemplan a la personas con discapacidad.⁷³

Permítasenos insistir. Como se puede fácilmente observar los ejemplos citados responden todos a una franja de servicios y productos de 4 y 5 estrellas, notándose claramente que el concepto de *turismo accesible* lejos está de ofrecer *diversidad de ofertas* previsto también para quienes pueden acceder a los mismos o por opción buscan otras alternativas.

Asimismo cabe reiterar que, cada vez más turistas emplean los medios de transporte público, confiterías y restaurantes ubicados fuera de los hoteles, supermercados, parques y plazas pues así logran un mejor conocimiento de las poblaciones que visitan, además de ahorrar en los costes. Entonces, las adecuaciones realizadas incluyendo a la población local también beneficia al turismo. **Lejos estaríamos de estar orgullosos de que en un pueblo**

⁶⁶ Hotel Kosten Aike. Guía de servicios y turismo. Municipalidad de El Calafate y Comisión de Fomento de El Chanten. Año 3, N° 3. Página 11. (Página completa).

⁶⁷ Magazine Aerolíneas Argentinas. Guía de Hoteles. Página 156. Buenos Aires, Argentina. Agosto de 2004.

⁶⁸ Magazine Aerolíneas Argentinas. Guía de Hoteles. Página 181. Buenos Aires, Argentina. Julio de 2004.

⁶⁹ Magazine Aerolíneas Argentinas. Guía de Hoteles. Página 122. Buenos Aires, Argentina. Junio de 2004.

⁷⁰ Magazine Aerolíneas Argentinas. Guía de Hoteles. Página 38. Buenos Aires, Argentina. Junio de 2004.

⁷¹ Art & Shopping. Galerías Pacífico. Folleto. Buenos Aires, Argentina. S/f.

⁷² Avis Argentina. Información general. S/f. www.avis.com

⁷³ www.hilton.com

existiera un hotel 5 estrellas accesible mientras las veredas y locales de acceso público del lugar fueran un cúmulo de barreras arquitectónicas y urbanísticas.

En este sentido, durante años la Asociación de Propietarios de Taxis de Ushuaia (www.taxiushuaia.com.ar) brindó su servicio incluyendo un “vehículo adaptado” satisfaciendo los requerimientos de la población y de turistas y así lo difundieron en los folletos bilingües.

Otra cuestión que a nuestro entender debe ser adecuada es el caso de los autos de alquiler que llevan un depósito de gas donde se ubica el equipaje y las sillas de ruedas pues estas últimas casi nunca caben. Quizá la solución más sencilla es agregar sobre el techo del vehículo un arnés para que, con seguridad, pueda reemplazar el espacio *perdido*.

El Salón VIP Pacific Club del Aeropuerto Internacional de Santiago de Chile, en cuyo folleto de difusión podemos leer “amplio y remodelado salón” y que obtuvo en el 2005 un premio al mejor servicio en Sudamérica, posee varios baños pero ninguno con ni siquiera adaptaciones mínimas para personas con discapacidad. (www.salonesvip.cl). En este sentido entendemos que los jurados deben incluir los conceptos aquí expuestos además de valorar la calidad del mármol, los cristales, el diseño y amplitud de los sillones, el lustra zapatos, cargadores de celulares, los servicios de Internet, la calidad del café y bebidas ofrecidas, televisores de alta resolución, etcétera. Otro tanto es necesario tener en cuenta al otorgar *certificados* como ISO-9002. Cabe recordar que ISO son las siglas en inglés de la International Standard Organization, creada en 1946 como una entidad sin fin de lucro, que ha logrado generalizar normas de calidad.

Desde luego que la cuestión de la *señalización* es clave en general, ya sea en un hospital, el cruce de caminos, los egresos de emergencia en los edificios, el ingreso a una autopista, la posibilidad de que existan animales sueltos en determinados caminos, la proximidad de un puente angosto o de una curva cerrada, etcétera. Por suerte esta cuestión ha ido mejorando notablemente y se extiende cada vez más, aunque son notoriamente significativos los actos de vandalismo, inclusive dañando ex profeso las indicaciones en Braille y en sobre relieve. También es dable destacar que los ideogramas como los colores y tamaños tienden a universalizarse lo que facilita en mucho el tránsito humano fluido, más allá de las fronteras culturales y de regímenes que diferencian a un país de otro.

El *turismo accesible* ha ido incorporando al sistema general de señalización algunas cuestiones específicas que contribuyen en mucho a la vida independiente de las personas con discapacidad cuando viajan y visitan puntos de interés como los *circuitos* urbanos o en áreas naturales. Pero en tal sentido es importante recordar que la cartelera turística como, por caso, las reseñas históricas, las descripciones de la fauna del lugar, mapas sectoriales, etcétera deben ser confeccionados con dibujos y letras de tamaño suficiente como para poder ser empleados por personas con baja visión o que por el desplazamiento de la silla de ruedas deben leerlos a mayor distancia que para el resto de los usuarios. Aquí es importante subrayar lo fundamental que la información también esté en Braille y los dibujos en sobre relieve. (Ver Anexo VII).

Entonces es necesario subrayar que, por lo menos en la primera década del Tercer Milenio, muchos de los servicios turísticos adecuados a las exigencias ambientales y a la eliminación de barreras arquitectónicas son los de *mayor categoría*, aún donde la respectiva normativa atinente incluya a todas las instancias de alojamiento, transporte, esparcimiento, alimentación, etcétera. Por otro lado, sí hemos avanzado notablemente en lo que respecta a los grandes centros de compras, teatros, estadios y otros lugares de esparcimiento.

Asimismo ha habido importantes modificaciones positivas con relación a los requerimientos específicos del turismo extranjero como, por caso, personal bilingüe, posibilidad de cenar a partir de las 18:00 horas, opciones diversas para el desayuno, *listas de productos y precios* traducidas, previsión de los requerimientos de clientes celíacos, *platos vegetarianos*, cocción de alimentos sin el agregado de sal cuando así es solicitado, etcétera. Ojalá que pronto existan menús en Braille, como es el caso de la cadena de restaurantes *Piacere* que lo realizó para “seguir ofreciendo a sus clientes el mejor servicio”.⁷⁴

Una cuestión fundamental es la *capacitación* de los que trabajan en el sector a los efectos de incorporar conocimientos generales sobre la *atención del cliente con discapacidad*.⁷⁵

Desde luego que es clave seguir realizando *jornadas* convocando a profesionales y a quienes trabajan con relación al turismo, a los efectos de acrecentar la visibilidad social de la cuestión y generar espacios de intercambio de experiencias. Un buen ejemplo fueron las *Primeras Jornadas Accesibles*, en San Martín de los Andes. ([www.smandes.gov.ar / accesibilidad@smandes.gov.ar](http://www.smandes.gov.ar/accesibilidad@smandes.gov.ar)). También se puede consultar en: info@turismoaccesible.com.ar y a la Fundación Turismo para todos (www.turismoparatodos.org.ar).

En tal sentido es importante subrayar lo establecido para el transporte aéreo en la Unión Europea. En el Anexo V transcribimos el Reglamento en tal sentido, por considerarlo un buen ejemplo integral, donde quedan claros los derechos y las obligaciones de los pasajeros con discapacidad. Con respecto a la preparación específica de los que se desempeñan laboralmente, en su artículo 11° establece:

“Las compañías aéreas y las entidades gestoras de los aeropuertos:

a) velarán por que su personal y el personal empleado por cualquier subcontratista que preste asistencia directa a las personas con discapacidad o movilidad reducida tengan el conocimiento necesario para responder a las necesidades de las personas con diversas discapacidades o dificultades para su movilidad;

b) proporcionarán a todo su personal que trabaje en el aeropuerto y tenga trato directo con los viajeros formación relativa a igualdad de trato y sensibilización en materia de discapacidad;

c) velarán por que, en el momento de la contratación, los nuevos empleados reciban formación relativa a la discapacidad y por que su personal reciba asimismo cursos de actualización cuando sea necesario”.⁷⁶

Otra experiencia interesante fue la que realizó en el 2001 la Fundación Inclusión Patagónica con la colaboración de la Fundación Ushuaia XXI, la Secretaría de Turismo de Ushuaia y la Secretaría de Turismo de la Nación en cuanto a la capacitación de personas que trabajaban en restaurantes, confiterías, hoteles, agencias de viajes, etcétera en cuanto al *Turismo Accesible*, a través de 4 talleres intensivos llevados a cabo en la sede local de la Universidad Nacional de la Patagonia, en los que se distribuyó abundante bibliografía específica, incluyendo el documento *Ushuaia Accesible* que es un resumen de un Plan Integral confeccionado en el 2003.

Tiempo después, la Secretaría de Turismo de Ushuaia llevó una muy interesante campaña de *conciencia pública* mediante un personaje creado especialmente: el pingüino

⁷⁴ ComunicaRSE. prensa@comunicarseweb.com.ar

⁷⁵ La Bandurria. Semanario. Año IX. N° 329. Páginas 1 y 9. San Martín de los Andes, Provincia del Neuquén, Argentina. 5 de junio de 2004.

⁷⁶ Parlamento Europeo y del Consejo. Reglamento CE N° 1107/2006 sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo. Estrasburgo, Francia. 5 de julio de 2006.

Anuk. La misma consistió, entre otras cuestiones, en la difusión de 25 láminas generales de las cuales 8 incluyeron conceptos referidos a turistas con requerimientos específicos ya sea por una discapacidad, altura, etcétera. También apela al involucramiento de los habitantes: “Alentar una mayor y mejor participación ciudadana, como dueña, promotora y fiscalizadora del Plan de Desarrollo Turístico, sosteniéndolo en el tiempo” y establece tres principios rectores: “Calidad, sustentabilidad y planificación: estas tres palabras encierran quizás todo lo que debemos considerar a la hora de hablar de turismo en Ushuaia. Todas reflejan la necesidad, la imperiosa y estrecha relación ellas y el poder que en su conjunto o individualmente encierran. Podemos presentarlas en cualquier orden. Cada una de ellas contiene a las otras dos. Cada una de ellas denuncia lo que aún nos hace falta. Cada una de ellas nos obliga a superarnos, proteger el producto y, por sobre todo, pensar el futuro”.

Otro ejemplo notable es el libro *Parque Nacional Los Glaciares* de Rita Pepe y Juan Parengo, que en sus más de 60 páginas incluye abundante información en español, inglés, italiano, lenguaje gestual y en Braille. De esta manera los turistas y vecinos de El Calafate tienen una magnífica oportunidad de acceder a datos relevantes.

En esa misma localidad se ejecutó el Proyecto: *El Calafate una Ciudad Accesible*, en el cual se realizó un primer relevamiento con motivo del *Taller Técnico: Turismo Accesible en el Corredor Turístico Patagónico*, 28 de abril de 2001, organizado por la Secretaría de Turismo de la Nación.

EDIFICIOS	ACCESO	CIRCULACIÓN INTERIOR	SANITARIO PARA DISCAPA.	TELÉFONO PÚBLICO PARA DISCAP.	PERSONAL Capacitado	OBSERVACIONES
MUNICIPALIDAD	Posee escalones Puerta de ingreso inaccesible	Las aberturas de puerta son chicas. Recorrido trabado	NO	NO	NO	Existe una rampa en la esquina Elevada altura de mostrador de recepción No posee estacionamiento Específico
TERMINAL DE ÓNBIBUS	Posee cordón Falta rampa Puerta inaccesible	Buena, pasillos amplios	NO	SÍ	NO	Mostrador de venta de pasajes alto No posee estacionamiento reservado
CENTRO DE INFORMES (Terminal)	Ídem terminal	Buena	NO	SÍ	NO	Mostrador de atención alto No posee estacionamiento reservado
CENTRO DE INFORMES (Aeropuerto)	Accesible	Accesible	SÍ	SÍ	NO	Mostrador de atención alto
MUSEO	Accesible	Accesible (rampa interna)	NO	NO	SÍ	No posee estacionamiento reservado
TEATRO	Accesible	Accesible (espacio reservado para silla de ruedas)	NO	NO	No	No está preparado con sistema para hipoacúsico No posee estacionamiento reservado
COMISARÍA	Inaccesible escalones y	Inaccesible (pasillos angostos. Recorrido	NO	NO	NO	Mostrador de atención en guardia alto No posee

	desniveles	trabado)				estacionamiento reservado
HOSPITAL	Accesible (rampa de acceso)	Accesible	NO	NO	SI	No posee estacionamiento reservado
AEROPUERTO	Accesible	Accesible	SI	SI	NO	Mostrador de venta de pasajes alto Mostrador de pago de tasas alto
ADMINISTRACIÓN DE PARQUE NACIONAL	Accesible	Accesible	NO	NO	NO	
PLAZAS Y PASEOS	Inaccesible	Inaccesible	NO	NO	NO	No existen juegos infantiles, paseo aeróbicos, etc.
GIMNASIO MUNICIPAL	Inaccesible (Posee puerta giratoria)	Para el deportista buena Para el espectador inaccesible	NO	NO	NO	Alojamiento en primer piso por escaleras
BANCO SANTA CRUZ	Inaccesible (muchos escalones)	Buena (atención en mostradores accesibles)	NO	NO	NO	Las cajas son altas Posee escalones para el cajero automático No posee estacionamiento reservado
BANCO TIERRA DEL FUEGO	Inaccesible (escalones y no posee rampas)	Inaccesible (desniveles sin rampas)	NO	NO	NO	Cajero automático accesible Cajas accesible (mostradores bajos, sin vidrio)
IGLESIA	Inaccesible (cordón sin rampa y escalón en ingreso)	Buena	NO	NO	NO	No posee estacionamiento para discapacitados
SUPERMERCADOS	Buena	Buena	NO	NO	NO	No poseen caja de cobros especiales para discapacitados
CORREO	Inaccesible (escalón de ingreso) No tiene rampa de acceso desde la calle	Buena	NO	NO	NO	Mostrador de atención al público muy elevados No posee estacionamiento reservado para discapacitados
CASINO	Inaccesible	Buena	NO	NO	NO	Mostrador de cambio de fichas alto No posee estacionamiento reservado para discapacitados
LOCUTORIO	Inaccesible (posee escalón alto)	Inaccesible (posee desniveles)	NO	NO	NO	Posee cabina adaptada para discapacitados
LAGUNA NIMES	Malo: falta acceso específico	No posee senderos accesibles	--	--	--	

CONFITERIA BAILABLE	Accesible	Accesible	NO	NO	NO	Barras inaccesibles, están muy elevadas No posee estacionamiento reservado para discapacitados
BIBLIOTECA	Inaccesible por escalones	Sala de lectura en primer piso por escalera	NO	NO	NO	
CIRCUITO URBANO						

Relevamientos pendientes:

Transporte

Hotelería

Recursos Humanos

Parque Nacional (Anexo proyecto de la Intendencia de Parques Nacionales)

Excursiones frecuentes

Como se ha podido observar, con una metodología sencilla, la comunidad de El Calafate logró aproximarse a su situación; desde luego que es necesario completar el estudio, profundizar las descripciones y generar un Plan de Adecuación progresivo e integral. De esta manera mejorarán notablemente las condiciones de vida de sus habitantes y de los turistas de todo el mundo que los visitan.

¿Qué mensaje presenta una comunidad que busca que la accesibilidad esté generalizada? ¿Qué valor cultural está manifestándose claramente cuando un pueblo decide que la equiparación de oportunidades sea la regla general?

Bien sabemos que la mejor propaganda es la que realiza quien queda satisfecho.

Uno de los pilares del *destino turístico* es el producto que se ofrece y el otro es el referido a los servicios puestos a disposición de los clientes. Pero también hay un tercero: el intangible que resulta del *recuerdo* que queda latente en el visitante. **La eliminación de las barreras arquitectónicas y urbanísticas cualifica en mucho la oferta y, sobre todo habla de la ética sustentada por quienes viven en la localidad. El turismo para todos es un buen negocio y el resultado de una práctica en la que se respeta cabalmente la condición humana.**

La *planificación integral* es la piedra basal para el desarrollo de una política turística y para poder realizarla es necesario contar con adecuada y suficiente información. Algunas de las preguntas que debemos formularnos son:

- ¿Cuáles son las principales limitaciones que en la actualidad tenemos para satisfacer las diversas necesidades de todo tipo de cliente?
- ¿Qué podemos hacer en lo inmediato, con bajo coste, para comenzar a brindar respuestas a algunas de las necesidades actualmente insatisfechas?
- ¿Cuáles son las acciones a emprender en el mediano plazo y cuales en el largo plazo?

- ¿Cuáles son las medidas que debe realizar la actividad turística, las que tiene que llevar adelante el Estado y cuáles se pueden ejecutar en forma conjunta?
- ¿Cómo podemos alentar el involucramiento de la población en general con respecto a las personas con algún requerimiento específico, dentro del proceso de concientización referido a la atención de los visitantes?
- ¿Cómo y qué estamos informando con respecto a la accesibilidad?

En el Anexo VIII hemos incluido la versión completa del Documento *Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90* de la Organización Mundial del Turismo, ya que el mismo contribuyó a clarificar las bases para la formulación de políticas tanto en el sector empresarial como en el Estado.

En el 2001 La Secretaría de Turismo del Gobierno del Distrito Federal de México desarrolló el Programa *Vive tu ciudad*, en el que podemos leer: “con la finalidad de atender a la ciudadanía en materia de esparcimiento y recreación, así como propiciar el disfrute y rescate de nuestra Ciudad Capital.

Nuestro propósito es recuperar sitios con alto valor histórico, cultural y natural; renovar aquellos que necesitan de infraestructura, servicios y amenidades; ofrecer nuevos sitios para su goce y disfrute, además de un sinnúmero de actividades en cada uno de los sitios, propiciar experiencias nuevas, didácticas, lúdicas, divertidas, vivenciales y significativas.

Más importante aún, es que ‘Vive tu Ciudad’ ha desarrollado el primer **‘Programa Turístico de Atención a Personas con Discapacidad’**.

Recuperando **la ciudad para todos** y cada uno de los capitalinos que tienen alguna discapacidad. Con ello se pretende promover la integración familiar y el sentido de orgullo y pertenencia a esta ciudad”.

También es dable recordar el Programa *Por una ciudad sin barreras* que desde 1999 reconocen públicamente a los *Establecimientos Amigos*, que reúnan los siguientes criterios:

- “Accesibilidad peatonal y vehicular suficiente en los establecimientos para personas con discapacidad.
- Condiciones suficientes para realizar la actividad sustantiva del establecimiento por personas con discapacidad.
- Mínimo de servicios adecuados para los requerimientos especiales de personas con discapacidad (principalmente baños adaptados).
- Mínimo de señalizaciones especializadas.
- Suficiencia en la funcionalidad de las adecuaciones.
- Acceso al establecimiento, recorridos internos y hacia baños libres de obstáculos”.⁷⁷

Por otro lado se siguen diversificando las opciones como *turismo alternativo*, turismo *aventura*, *turismo rural* o *agroturismo*⁷⁸, *ecoturismo*, *ruta de la manzana*, *camino de los*

⁷⁷ www.libreacceso.org

⁷⁸ Por ejemplo la Red *Patagonia Rural Aysén* está integrada por prestadores turísticos en el sur de Chile.

dinosaurios, turismo cultural, turismo científico, turismo social, turismo juvenil, miniturismo (por el día, fin de semana y fin de semana largo), *bus-hotel, lodge de pesca, viajeros en moto, senderos*, etcétera. Asimismo los servicios manifiestan el mismo fenómeno como, por caso, el alojamiento: *casas de familia, albergues juveniles, hostel, Bed & Breakfast, hotel boutique* ⁷⁹ *tiempo compartido y condominios*. Con respecto a este último Steven Rich lo definió como: “Un verdadero hotel-condominio es un hotel normal en donde cada habitación es propiedad de un individuo. Estas habitaciones están disponibles para alquiler bajo la administración del hotel. Un condominio actuando como un hotel ofreciendo todas las amenidades de un hotel como casino, piscina, playa, restaurantes, clubes nocturnos, bares, gimnasio, servicio de mucama, servicio de comida y bebidas a la habitación. Las ganancias del alquiler son compartidas entre los dueños de las habitaciones y la administración del hotel. El hotel también puede estar abanderado por una franquicia hotelera como Holiday Inn, Hilton o Best Western para mayor exposición. Los dueños individuales pueden usar su habitación cuando quieran o pueden rentarla. El hotel decora las habitaciones de acuerdo a los estándares del mismo para mantener la consistencia”. ⁸⁰

Cabe destacar que Gabriela Cabezón Cámara puntualizó claramente la importancia y las características del *turismo aventura*: “A un río se lo puede ver desde la orilla o desde un barco, por supuesto. Pero cualquiera que quiera vivirlo –conocerlo en sus ritmos y recovecos, con sus juncos y garzas, con sus aguas y sus peces- debe ponerse un chaleco salvavidas, subirse a un kayak y recorrerlo varias horas: los ríos sólo se entregan completamente a los que reman.

Quienes optan por el turismo aventura, elijan la geografía que elijan, lo saben. Y lo cuentan, tal vez por eso son cada vez más en todo el mundo. En nuestro país son tanto los turistas que prefieren esta modalidad, que la cantidad de prestadores se duplicó: en apenas dos años, pasaron de 2.400 a 5.000, según el Diagnóstico Nacional de Turismo Aventura hecho por la Asociación Argentina de Ecoturismo y Turismo Aventura (AAETA, www.aaeta.com.ar).

La cantidad de visitantes extranjeros -2.200.000 el año pasado- y el creciente interés local explica el crecimiento del sector. (...)

Esta clase de vacaciones, que también se conocen como ‘Turismo Activo’ involucra tres factores: intensa interacción con la naturaleza, actividad física e inmersión cultural en el lugar que se visita, según la definición de la ATTA. Además, se vincula fuertemente con la preservación de la ecología, con el respeto a las comunidades originarias y con la pasión por el deporte.

Según un estudio realizado por la National Geographic en 2002, el 20% de los turistas de todo el mundo prefieren esta clase de viajes. Esto representa entre 16 y 20 millones de personas, de la que el 81% viaja a lugares donde pueda interactuar con culturas diferentes y el 80% prefiere ciudades pequeñas o zonas rurales.

¿Cómo son los turistas activos? No padecen problemas económicos, tienen entre 30 y 50 años, suelen viajar solos o en grupos de amigos, -aunque las familias incluyen con frecuencia creciente alguna actividad de aventura en sus vacaciones- y son tres veces más proclives que los turistas comunes a visitar parques nacionales o áreas naturales.

Nuestro país es considerado uno de los mejores del mundo para desarrollar esta clase de turismo, por su enorme variedad geográfica y la calidez de sus habitantes”. ⁸¹

⁷⁹ Al estadounidense Jan Sachrager se le atribuye el ser el iniciador de esta exitosa modalidad desarrollada por él en Nueva York a partir de 1984, con el *Morgan* y luego el *Delano* y el *Royalton*.

⁸⁰ Rich, Steven. **Apostando por el turismo: los “Condo hotel”**. El visitante. Página 7. Volumen 14, N° 37. Panamá, Panamá. 10 al 16 de octubre de 2008.

⁸¹ Cabezón Cámara, Gabriela. **Turismo aventura, un fenómeno que crece**. La Razón. Pagina 4. Buenos Aires, Argentina. 13 y 14 de diciembre de 2008.

Y Ángel Perticará escribió con respecto al denominado *turismo alternativo*: “La consolidación de este tipo de turismo es el próximo escalón a abordar por la comunidad turística nacional, y sólo se logrará por medio de políticas públicas deliberadas y concertadas con el sector privado a nivel local, de regiones turísticas y nacional. El derecho y los invernáculos académicos que imparten carreras de turismo tienen un rol capital que cumplir.

Teniendo en cuenta que el turismo alternativo es en esencia contradictorio, lo anterior se advierte a todas luces como urgente.

La tipología que nos ocupa, por un lado, se presenta como una tabla de salvación que puede insuflar nuevas energías a destinos deprimidos, crear más y nuevos puestos de trabajo y permitir la evolución socioeconómica de clases sociales vulnerables. Por otro lado, ha aumentado sensiblemente la presencia humana en eco-sistemas delicados, de ahí la necesidad de contar con recursos humanos capaces de resolver en forma racional el problema y lograr un equilibrio entre la oferta y demanda turística de la naturaleza, la esencia del turismo sustentable”.⁸²

Quienes están relacionados con el turismo, con respecto a las *nuevas* modalidades, han de prestar particular atención a lo referido a las personas con discapacidad a los efectos de evitar generar alternativas innecesariamente excluyentes, sobre todo cuando interfieren los prejuicios o una inadecuada información. Permítasenos insistir, frecuentemente con prestar particular atención y, si es necesario, obtener asesoramiento específico, es posible que muchas de las actividades de *turismo aventura* las puedan realizar personas con discapacidad.

También es interesante señalar la experiencia en *Las Grutas*, Provincia de Río Negro, con la propuesta turística *Pulpero por un día*, por la cual un pequeño grupo de visitantes acompañan, en el transcurso de una jornada, a quienes trabajan en la pesca artesanal, convirtiéndose en una alternativa para conocer con más profundidad las características del lugar y el desempeño de quienes obtienen en pequeña escala el producto tan apetecible por quienes eligen esas playas para veranear.

Cada vez más personas cuando viajan trasladan a sus *mascotas*, generándose así una creciente demanda de servicios específicos y un replanteo de los prestadores involucrados pues, en muchos casos, no están organizados a tal efecto y en otros existen normas generales y reglamentos internos que prohíben el traslado o alojamiento de animales. En tal sentido, en una interesante nota periodística de Cecilia de Castro sobre el desarrollo del emprendimiento *Las Lunas*, de Manuel Leunda, podemos leer: “Encontraron una asociación que permite coordinar los viajes con agentes del exterior. ‘Tiene representantes en más de doscientos países. Ellos reciben al animal y lo entregan a domicilio’. (...) Hoy ellos también son miembros de la Independent Pet and Animal Transportation Association Internacional (IPATS). (...) El 90% de los animales que mudaron son perros y gatos. Pero también se encargaron de pájaros, conejos y hámsters”.⁸³

Es importante señalar que algunas personas con discapacidad visual emplean como guías a perros especialmente adiestrados, por lo que cuando se trasladan en transportes públicos, ingresan y circulan por edificios, consumen en restaurantes y confiterías, etcétera lo hacen con su *lazarillo*. Hace varias décadas esta situación causó un relativo desconcierto

⁸² Perticará, Ángel. *Introducción al Turismo Alternativo*. Ediciones Grupo Cuenca. Páginas 9 y 10. Santa Fe. Argentina. S/f.

⁸³ de Castro, Cecilia. *Cuando los perros vuelan*. Clarín. Suplemento iECO. Página 18. Buenos Aires, Argentina. 16 de noviembre de 2008.

pero, entendemos, que hoy en día está perfectamente generalizada la información y rara vez tienen algún inconveniente en tal sentido.

El desarrollo de actividades como las competencias deportivas atraen una importante cantidad de público que se traslada especialmente para presenciarlas como, por caso, la final de la Copa Davis (2008) que generó una fuerte disputa entre los gobiernos y empresarios de las dos ciudades que estaban consideradas como posibles sede por los organizadores: Córdoba y Mar del Plata, provocando acusaciones cruzadas e intensas acciones para incidir en quienes debía resolver la cuestión, pues estaba en juego, además de los partidos de tenis, millonarias cifras que, en definitiva, *dejaron* los que, además presenciaron las confrontaciones en el estadio elegido en definitiva.

Las carreras de autos, inclusive las que se realizan de noche para que las *vean* de día en los países donde viven los potenciales clientes de los avisadores, las cuatrienales olímpicas y campeonatos mundiales de fútbol, etcétera casi se miden más por los réditos económicos que por los resultados deportivos; de ahí de la cada vez más intensa puja por ser designados como responsables de los mismos. En tal sentido, la periodista chilena escribió: “Maravillarse de océano a océano es la promesa que hacen los organizadores del Rally Dakar 2009. Luego de que las amenazas terroristas provocaran que el más importante evento de la especialidad no se realizara este año, la prueba se llevará a cabo en enero en la Argentina y Chile.

Serán 530 equipos y cerca de 3.500 personas los que participarán en la competencia que ya lleva 29 años de historia. Sin embargo, al país también llegarán más de mil turistas europeos siguiendo la ruta. La agencia encargada de traerlos es VSO, que ofrece distintos paquetes para conocer el país.

Uno de los organizadores, Jean Marc Théodose, cuenta desde Francia que el cambio de lugar ha tenido una buena respuesta entre los turistas. ‘Chile les parece interesante. Ciudades como Valparaíso y los paisajes que ofrece el país son muy atractivos para los europeos’, dice.

Hay siete alternativas para los interesados. Los vuelos parten desde Frankfurt, Madrid y París, para llegar a Valparaíso, La Serena o Copiapó. En las ciudades se pueden ver las carreras, visitar los atractivos e incluso acceder a una cena con los competidores.

El organizador de VSO agrega que quienes contrataron los servicios fueron los franceses. Estos pagarán en promedio cuatro mil euros (cerca de \$ 3 millones) por persona, aunque hay planes por dos mil euros. Otra alternativa para seguir el rally son carpas de lujo que ofrece la empresa argentina Nueva Tribu. La tienda VIP tiene un costo diario de US\$ 450, mientras que la Club cuesta US\$ 100 (www.dakar.com).

Aún no se realiza el rally 2009 y ya se está pensando en la versión de 2010, que también se podría realizar en Chile y Argentina. Esto, porque los encargados de turismo sacan cuentas alegres del evento.

En Valparaíso, por ejemplo, ya hay al menos 13 hoteles que tienen reservas. El director nacional de Sernatur, Oscar Santelices, espera que la ciudad reciba más de US\$ 1 millón sólo considerando a los miembros de la caravana. Además, agrega que gracias al rally se verán más turistas extranjeros en los próximos años. (...).⁸⁴ Dado que estas actividades pueden impactar negativamente en el ambiente y en las poblaciones que viven ancestralmente en las zonas donde se desarrollan, es menester prever evitar cualquier perjuicio al respecto. Sabemos que esta competencia en particular y otras similares generan

⁸⁴ Herrera, Javiera. **Dakar traerá 1.000 turistas europeos que seguirán el rally por Chile y Argentina**. La Tercera. Página 17. Santiago, Chile, 1 de diciembre de 2008.

una enorme controversia entre especialistas en ambiente, turismo rural y, por lo menos, en algunos dirigentes de pueblos originarios. A nuestro entender, muchos de los argumentos esgrimidos son importantes de tener en cuenta y que es necesario realizar un profundo debate al respecto con la intervención directa de la poblaciones involucradas en los *recorridos*, teniendo en cuenta los derechos directos y los difusos.

Un caso equivalente pero que atrae menos público y menos diferencias es la Regata Vuelta al Mundo (*Volvo Ocean Race*) que hace tres décadas se desarrolla con total éxito deportivo en su recorrido de 68.570 kilómetros.

Otra cuestión a tener particularmente en cuenta son los *corredores turísticos* como, por ejemplo: Puerto Madryn, Ushuaia y El Calafate; Bariloche, Villa la Angostura y San Martín de los Andes; Mendoza y San Juan o Salta y Jujuy. También: Cancún, Mérida y el Distrito Federal México; Andalucía; países centro europeos, etcétera. Cada vez más turistas optan por incluir en su *plan de viaje* a más de un *destino* aprovechando así la relativa cercanía, la posibilidad de adquirir un solo pasaje que les permita realizar el recorrido, etcétera. Entonces, los *corredores turísticos accesibles* es la consecuencia lógica para satisfacer este tipo de modalidad dentro del concepto de *turismo para todos*. Aquí de una manera particular es necesario recordar que el servicio turístico es una cadena que debe tener algunas pautas mínimas en toda su extensión y, en muchas oportunidades, una homogeneidad en la calidad y características de las prestaciones. De la misma manera que, por lo general, el cliente solicita un determinado tipo de alojamiento para todo el *recorrido* también necesita, si tiene discapacidad que el *paquete* completo sea accesible.

Los empresarios y autoridades involucradas en algún *corredor turístico* deben particularmente acordar pautas comunes y hacer esfuerzos mancomunados para efectuar la correspondiente difusión, teniendo muy en cuenta que un corredor turístico es una unidad peculiar de creciente demanda desechado cualquier improvisación que distorsione en los hechos lo que busca el cliente y entiende que va a encontrar.

La empresa *Aeropuertos Argentina 2000* y la *Fundación Barrera Zoofitosanitaria Patagónica* enhorabuena realizan una campaña de concientización entre los visitantes con el siguiente mensaje: "Sr. Turista **BIENVENIDO**. Está ingresando a la **Región Protegida Patagónica**, reconocida a nivel nacional por sus bellezas naturales y por la calidad de sus productos. Ayúdenos a mantenerla libre de plagas y enfermedades. ¿Nos imaginamos una acción equivalente donde los distintos sectores anuncian en conjunto que también es una Región de alta calidad humana por lo que está libre de todo tipo de barreras urbanísticas y arquitectónicas?"

Una de las tareas primordiales de planificación y desarrollo de la actividad es diseñar *circuitos accesibles* y que los mismos estén claramente señalizados y difundidos. Desde luego que contendrán la mayor diversidad posible de opciones y reunirán las condiciones generales necesarias para el disfrute de los visitantes. A veces, con incluir servicios sanitarios adecuados a las personas con discapacidad, cambiadores de bebés, indicaciones en braille, guía capacitada específicamente y que preste particular atención a los clientes con deficiencia auditiva, etcétera, un *atractivo* como puede ser un punto panorámico será parte principal del *turismo para todos*.

Asimismo, es clave para una acertada planificación el contar con información conducente y oportuna, de allí la importancia de la estadística e investigaciones cualitativas pues, sin duda, son bases significativas para *conocer* la realidad mediata y proyectar posibles escenarios en el mediano y largo plazo. En tal sentido es necesario incorporar la *variable discapacidad* pues, sino seguiremos ignorando cuál es la *demand*a de servicios y

productos y cuántos son los *requerimientos insatisfechos* por estar inadecuadamente preparados inclusive en lo que se refiere a la información atinente. El *Informe Estadístico 2006-2007* de la Municipalidad de Ushuaia es un excelente trabajo y de una gran riqueza desarrollado en 165 páginas, con una destacada diagramación e impresión, pero no hemos encontrado datos específicos a los *turistas con discapacidad*, listado de hoteles con *habitaciones sin barreras arquitectónicas*, servicios gastronómicos con *baños accesibles* y, por ejemplo, con *cambiadores para bebés*, cantidad y tipo de consultas al Servicio de Informes Turísticos sobre alternativas en tal sentido, etcétera. (www.e-ushuaia.com).⁸⁵ Comenzar a generar información e investigaciones contribuirá en mucho a propender a la generalización de un *turismo para todos*.

Un caso equivalente, a nuestro entender, es el resumen de gestión en materia turística de la gestión municipal de Santa Fe de la Vera Cruz (2003-2007) ya que la falta de mención a los asuntos referidos al *turismo accesible* es muy notoria. Por ejemplo en las *debilidades FODA* queda en evidencia que las personas con discapacidad y viajeros con algunos requerimientos específicos lejos estuvieron de ser considerados específicamente. Tampoco surge ninguna *propuesta* atinente para el período 2008-2012.⁸⁶

También es dable poner particular énfasis en que las cámaras empresariales, asociaciones gremiales y profesionales, los medios de comunicación, los centros de formación académica, los gobiernos en sus distintas instancias, etcétera tienen un cometido muy amplio por desarrollar, para generalizar las condiciones que contribuyan a un *turismo para todos*. A nuestro entender quienes trabajan por la *Responsabilidad Social Empresarial* deben incluir los criterios de accesibilidad dentro de sus planes y acciones.

Sin duda las *agencias de viajes* cumplen una función significativa al desarrollo del turismo y a la prestación de servicios de calidad. La *atención personalizada* es una de las principales condiciones que muchos clientes buscan cuando focalizan su interés a través de un especialista, aún si la misma conlleva un coste adicional. En tal sentido Rafael Sanjuanbenito Aguirre y Luis A. Grünawal puntualizaron en un interesante trabajo: "Satisfacer una demanda significa, en primer lugar, conocerla, individualizarla. Por ello, la cadena de la información tiene como primer eslabón saber cuales son las necesidades del cliente que se han de satisfacer. Esta información a facilitar por el cliente hace referencia a lo que vamos a llamar 'necesidades especiales'".

Se entiende que los turistas con movilidad reducida no ocultan la existencia de estas necesidades, pero, sin duda, la Agencia de Viajes o el establecimiento turístico, si el cliente no dice nada espontáneamente, deberán hacer una pregunta genérica al respecto.

Si el cliente manifiesta tener algunas necesidades especiales, es necesario averiguar concretamente cuales son, en qué consisten, ya que es necesario valorarlas a efecto de aceptar o rechazar al cliente. Recuérdese lo enormemente dañino que es para un empresario turístico dar un producto o servicio inferior a las expectativas del cliente y cuanto cuesta borrar esa sensación de decepción y frustración.

Es fundamental determinar si el cliente tienen limitaciones de movilidad y en que grado (necesidad de sillas de ruedas, fatigas en largas distancias, pérdidas de equilibrio, imposibilidad o dificultad de subir peldaños o transportar cargas, etc.).

Si las necesidades no pertenecen al grupo de las motrices o físicas, sino que derivan de limitaciones de tipo sensorial o de comunicación, la investigación se centrará en el grado de deficiencia que las personas con necesidades especiales presentan. Si ve algo o nada, si

⁸⁵ Ushuaia, Informe estadístico, 2006-2007. Secretaría de Turismo, Municipalidad de Ushuaia. Provincia de Tierra del Fuego, Argentina.

⁸⁶ Municipalidad de la Ciudad de Santa Fe de la Vera Cruz. Programa Estratégico de Turismo Sustentable. Santa Fe, Provincia de Santa fe, Argentina. Julio de 2007.

utiliza bastón, si lee en los labios o utiliza el lenguaje de signos, si va con acompañante o con perro guía, son cuestiones de crucial importancia para prestar el servicio con la calidad adecuada.

Es también importante que el cliente determine sus necesidades particulares, si está aquejado de algún tipo de enfermedad o dolencia (por ejemplo asma, alergia) y las medidas que conviene adoptar (equipo de oxígeno, máquinas de diálisis, etc.).

Se considera extraordinariamente valioso saber si la persona con necesidades especiales va ir sola o llevará algún acompañante y el nivel de asistencia que éste pueda prestarle. Obviamente, esta búsqueda de información debe ser hecha con habilidad y mesura, sin producir en el cliente irritación o suponer una intromisión en su intimidad”.⁸⁷

Los sistemas de recepción y respuesta sobre *denuncias, reclamos y comentarios o sugerencias* son invalorable oportunidades de contacto con el cliente y para detectar cuestiones a mejorar. Desde luego que quien realiza el aporte debe tener la seguridad de que, por lo menos, *será escuchado*. El cliente ha generado derechos particulares además de los que les son propios como ciudadano. Aquí vuelve a surgir la cuestión de los valores y la *forma* individual y colectiva por la cual *construimos* la sociedad.

Con sólo tomar la resolución de avanzar para que el turismo sea accesible universalmente en poco tiempo tendremos logros sustanciales. Eso sí, **que las buenas intensiones sean buenas prácticas**.

La *creatividad* del *emprendedor* es una cuestión clave para su positivo desenvolvimiento; el estar *atento* a las posibilidades de *innovación* es el rasgo distintivo por excelencia de quien procura avanzar en su cometido como empresario, sea del tamaño que sea. Desde luego que la posibilidad de invertir para *idear* y *generar* los *cambios* es una cuestión de envergadura que lejos estamos de desdeñarla.

En tal sentido es dable recordar aquí a George Mortimer Pullman (1831-1897), tristemente célebre por el inquitativo trato con su personal, por su capacidad de innovación que, entre otras, logró generalizar el concepto de *viajar con comodidad* y que las *inversiones* en tal sentido son altamente rentables pues la demanda es alta y siempre buscando nuevas alternativas. Los coches de ferrocarril comedor y dormitorios y los dispositivos para evitar el ingreso de ruido y tierra en los compartimentos fue el inicio de una industria que se continúa expandiendo y mejorando notablemente la calidad de los traslados por extensos que éstos sean.

¿Por qué?

“Resulta fundamental que el visitante deje de sentirse como tal, para convertirse en parte activa del paisaje y que logre desarrollar una actividad en armonía con el ambiente. Hacer sentir a un ser humano parte de la naturaleza que lo rodea crea una conciencia de pertenencia que lo invita, casi sin darse cuenta, a amarla y cuidarla. A defenderla de cualquier agresión y a pretender que todo el mundo la conozca”.⁸⁸

Duillo Greenber (2008)

⁸⁷ Sanjuanbenito Aguirre, Rafael y Grünwald. **Agencias de Viajes y Turismo. Manual de Calidad de Atención para Clientes con Capacidades Restringidas**. Secretaría de Turismo de la Nación, Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas, Universidad del Salvador, Asociación Argentina de Agencias de Viajes y Turismo, Asociación de Agencias de Viajes y Turismo de Buenos Aires. Páginas 11 y 12. Buenos Aires, Argentina. S/f.

⁸⁸ Gremberg, Duillo. **Para interpretar la naturaleza**. Clarín, Suplemento Viajes. Página 2. Buenos Aires, Argentina. 5 de octubre de 2008.

Son posibles las *comunidades inclusivas* donde cada individuo respete la condición humana de cada habitante y el conjunto actúe en tal sentido. Sociedades que cuando planifican tengan en cuenta las necesidades de cada uno y se alejen de propuestas que sólo atienden a *ideales humanos* inexistentes. La equidad es el camino y fundamento de la paz. Insistimos, cada hombre y cada mujer somos únicos e irrepetibles y parte inexcusable del conjunto *naturaleza*, de nuestra casa grande.

Lo antedicho se funda en valores culturales predominantes en comunidades donde la *equiparación de oportunidades* prevalece sobre los prejuicios, la injusticia, etcétera. Cuando en cada individuo y en los grupos que conforman el respeto a lo pactado es un *bien de alta consideración* las normas legales son cumplidas cabalmente; entonces, como muchas otras cuestiones, las condiciones generales adaptadas a las personas con discapacidad, que hace décadas fueron *estipuladas*, se extienden ampliamente como cuestión asociada al ejercicio de los derechos de cada ciudadano.

Asimismo, quien necesita de algún requerimiento específico dada su situación personal sabe perfectamente cuales son sus derechos y exige su acabado cumplimiento. Por caso, las denominadas barreras arquitectónicas y urbanísticas: las rampas, los rebajes en los cordones de las veredas, las cabinas telefónicas ampliadas, etcétera son tomados como *condiciones de mínima* que deben existir como los baños públicos, sitios para estacionamiento, comprobantes legales de los pagos efectuados, señalización urbana, etcétera.

Cabe señalar muy particularmente que, a nuestro entender, la ciudad de San Martín de los Andes es la localidad patagónica que mejor está resolviendo las barreras arquitectónicas y urbanísticas; en tal sentido destacamos que la cooperativa de teléfono ha instalado cabinas en la vía pública adecuadas, los rebajes en las esquinas son generalizados y bien construidos, las plazas son accesibles, el paseo de la costanera inaugurado en el 2009, restaurantes y confiterías, centro de informes, etcétera.

Pero además de responder a los principios establecidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948), las personas con alguna necesidad específica conforman un sector muy importante de consumidores que poco a poco se va incorporando al mercado que le brinda satisfacción en cuanto a sus requerimientos. Pongamos por caso, una pareja con un niño pequeño está frente a dos restaurantes, de los cuales uno tiene cambiador para bebés en los baños: ¿cuál elegirán?

¿Qué hacer?

“Los viajes son el complemento de la educación de los hombres”.

Domingo Faustino Sarmiento (1849)

En el lenguaje coloquial existe una expresión muy adecuada a lo aquí planteado: **tomarse las cosas en serio**, esto significa pasar de la etapa *declamativa* a la *acción*. En otras palabras: cumplir con las normas vigentes, trabajar para que los valores culturales predominantes incorporen como cuestión inexcusable el respeto a la condición humana más allá de cualquier *contingencia* como puede ser la ceguera, la ancianidad, el sobrepeso,

etcétera. También, por ejemplo, apreciar cabalmente que el favorecer la vida independiente de las personas con discapacidad en zonas turísticas aumenta notoriamente las posibilidades de incremento de visitantes.

Asimismo, la supresión de las barreras arquitectónicas y urbanísticas y la capacitación específica del personal cualifica la calidad de la oferta de los servicios incluidos en los parámetros de *calidad* exigidos como mínimos en muchas regiones. Las instituciones de formación en turismo tienen un papel clave por cumplir en tal sentido, recordando siempre que los prejuicios lejos están de generarse por falta de información y que la *educación en valores* es clave para contribuir en la construcción de sociedades inclusivas.

Quienes trabajan en el denominado *turismo cultural* deben también involucrarse activamente para lograr un escenario integral donde, quizá, es necesario hacer mayores esfuerzos por la concientización de quienes planifican y brindan servicios y que, cada vez que sea necesario, procurar el asesoramiento pertinente. Ver en tal sentido el Artículo 15° del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.⁸⁹

En este sentido observamos como auspicioso el *Programa de Gestión y Desarrollo del Turismo Cultural* de la Municipalidad de Ushuaia y la Fundación Ushuaia 21 que definen su *Política* como: “Diseñar una estrategia de trabajo tendiente a desarrollar, en todo su potencial el Turismo Cultural de Ushuaia, propiciando el diálogo entre turismo y cultura, posibilitando la identificación, estructuración, accesibilidad, promoción y puesta en oferta del patrimonio cultural de Ushuaia. Gestionando estrategias que ayuden a mejorar el producto turístico y la consecuente captación de nuevos nichos de mercado”.⁹⁰

Por otro lado, por caso, las adecuaciones a los distintos tipos de requerimientos de los visitantes está evidenciando la filosofía imperante en la *oferta del servicio* que la resumimos en: **usted es bienvenido (yo soy bienvenido)**, valorizada muy particularmente por quienes buscan un trato personalizado. De hecho, los hoteles, restaurantes, centrales de transporte, confiterías, parques de diversiones, etcétera difunden notoriamente que sus servicios están previstos para atender, en equiparables condiciones, a quienes pueden requerir puertas amplias, ascensores, rampas, sistemas de transmisión de informaciones tanto orales como escritas, etcétera. Desde luego que la información debe ser veraz y si es posible, favorecer la consulta y las reservas previas con el fin de que el *contrato* de la *oferta* sea suficientemente preciso quedando en claro las limitaciones como, por ejemplo, la cantidad de habitaciones adaptas, sectores que presentan alguna dificultad para el tránsito de personas en sillas de ruedas, etcétera.

En nuestra vida cotidiana en general y en el turismo en particular son fundamentales los desplazamientos entre distintos puntos de una localidad y en distancias mayores. En tal sentido José Antonio Juncà Ubierna puntualizó: “Las propuestas y sugerencias formuladas por las personas con movilidad y comunicación reducidas contribuyen a facilitar la utilización de los transportes por parte de todos. Así, los pasamanos mejor adaptados permiten a todos los usuarios subir y bajar de los autobuses y permanecer en el trayecto en unas condiciones de mayor seguridad; las superficies a nivel y los escalones rebajados permiten a las personas que llevan equipaje o bolsas de alimentos o que llevan coches de niños, entre otras situaciones, entrar y salir de los vehículos de forma cómoda y segura.

Además, las informaciones y los paneles de señalización más claros permiten a los usuarios que no conocen ni el trayecto ni el lugar viajar con menor incertidumbre. Un buen número de medidas de acondicionamiento sencillas susceptibles de ayudar a las personas con movilidad reducida pueden ser integradas con poco gasto en un nuevo vehículo, en una

⁸⁹ Naciones Unidas, Asamblea General. **Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales**. Artículo 15. Nueva York, USA. 16 de diciembre de 1966.

⁹⁰ Subsecretaría de Cultura y Educación, Municipalidad de Ushuaia. **Programa Turismo Cultural**. S/f.

nueva estación o en un nuevo sistema gracias a modificaciones menores, en la concepción de las implantaciones, de los pasamanos, de los timbres para solicitar la parada, de la decoración y de los asientos”.⁹¹

Última parada

“Hubo en otro tiempo un mercader que poseía muchos haberes, así en tierras y mercaderías como en dinero. Tenía un sinnúmero de dependientes, factores y esclavos. De cuando en cuando había de hacer viajes para avistarse con sus corresponsales, y un día que un negocio importante le llamaba lejos del paraje que habitaba, montó a caballo y se puso en camino, llevando en grupa unas alforjas que contenían una escasa provisión de galletas y dátiles, porque debía atravesar un país desierto en donde no hubiera hallado con que mantenerse. Llegó sin tropiezo a su paradero, y cuando hubo terminado sus negocios, volvió a montar a caballo para regresar a su casa”.⁹²

Anónimo (Circa 850)

En primer lugar, la generalización de la supresión de las barreras arquitectónicas y urbanísticas contribuye a la equiparación de oportunidades de quienes viven en las comunidades en donde se encara la solución de esta cuestión. Las mejores condiciones para la vida independiente de las personas con discapacidad están estrechamente relacionadas con el aumento de las posibilidades de mayor desarrollo en la educación, el deporte, el esparcimiento, el turismo, las expresiones artísticas, la generación de ingresos económicos propios, etcétera. Y el otro factor principal es *la actitud en la relación* evitando las conductas prejuiciosas ya sean manifestadas en forma *paternalista* como las que son *despreciativas* o que incluyen un manifiesto *rechazo*.

La inclusión social de todos los seres humanos enriquece notoriamente el acervo cultural y es la condición necesaria para un desarrollo sustentable.

Además, una *comunidad armónica*, sin duda, es un factor principal de toda oferta turística propia del Siglo XXI. *Innovar* en este sentido es focalizar la atención en la *diversidad* humana y actuar en consecuencia. Y como expresó en 1986 el peruano Hernando de Soto: “Se gana poco a poco dentro de un mercado activo donde se intercambian bienes, servicios, ideas y donde la gente esté continuamente aprendiendo y dispuesta a ajustarse a las necesidades de los otros”.⁹³

La inclusión en los planes de estudio de las carreras terciarias y universitarias referidas al turismo de aspectos relacionados con las personas con discapacidad y otros individuos con algunos requerimientos específicos contribuirá en mucho a cualificar los servicios.

La veraz y completa difusión de la situación de cada *producto* turístico explicando la supresión o no de barreras arquitectónicas y urbanísticas acrecentará y diversificará las posibilidades de captación de clientes.

⁹¹ Juncà Ubierna, José Antonio. **Transporte público accesible en los países de la CE.** Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía. Documentos 32/92. Página 21. Madrid, España. Mayo de 1992.

⁹² Anónimo. **Las mil y una noches.** Librería de Garnier. Página 17. París, Francia. S/f.

⁹³ de Soto, Hernando. **El otro sendero.** Sudamericana. Cuarta edición. Página 296. Buenos Aires, Argentina. Julio de 1992.

El *turismo accesible* siempre es la consecuencia del accionar de los miembros de una comunidad por lo que, en definitiva, también es un claro indicador de sus valores prevalecientes.

Y finalizamos este ensayo con el inicio de la *Carta de la Tierra* (2000) por lo relevante del texto y como parte del proceso de su difusión. Sin duda, el *turismo para todos* es la expresión de una sociedad evolucionada en la línea directriz de los *derechos humanos*; y es posible generalizarlo como parte del proceso cultural, social y económico tan íntimamente arraigado al deseo ancestral de *conocer* y experimentar personalmente.

“Estamos en un momento crítico de la historia de la Tierra, en la cual la humanidad debe elegir su futuro. A medida que el mundo se vuelve cada vez más interdependiente y frágil, el futuro depara, a la vez, grandes riesgos y grandes promesas. Para seguir adelante, debemos reconocer que en medio de la magnífica diversidad de culturas y formas de vida, somos una sola familia humana y una sola comunidad terrestre con un destino común. Debemos unirnos para crear una sociedad global sostenible fundada en el respeto a la naturaleza, los derechos humanos universales, la justicia económica y una cultura de paz. En torno a este fin, es imperativo que nosotros, los pueblos de la Tierra, declaremos nuestra responsabilidad unos hacia otros, hacia la gran comunidad de la vida y hacia las generaciones futuras.

La humanidad es parte de un vasto universo evolutivo. La Tierra, nuestro hogar, está viva con una comunidad singular de vida. Las fuerzas de la naturaleza promueven a que la existencia sea una aventura exigente e incierta, pero la Tierra ha brindado las condiciones esenciales para la evolución de la vida. La capacidad de recuperación de la comunidad de vida y el bienestar de la humanidad dependen de la preservación de una biosfera saludable, con todos sus sistemas ecológicos, una rica variedad de plantas y animales, tierras fértiles, aguas puras y aire limpio. El medio ambiente global, con sus recursos finitos, es una preocupación común para todos los pueblos. La protección de la vitalidad, la diversidad y la belleza de la Tierra es un deber sagrado”.

BIBLIOGRAFÍA

A

Anónimo. **Las mil y una noches**. Librería de Garnier. París, Francia. S/f.

Arruda de Miranda Sá, Roberta. Embratur, Empresa Brasileira de Turismo. **Turismo para portadores de deficiência física**. Brasil. S/f.

B

Barbieri, Aldo; Schvrtzman, Viviana; Papis, Otto; Allegue, Hugo M. **Arquitectura Deportiva II**. Librería Técnica. Páginas 35, 189 y 190. Buenos Aires, Argentina. Junio 1992.

Barón, Concha; Franco, Pepa; García-Milá, Xavier; Godoy, Antonio; Moral, Consuelo del; Sanchiz, Nieves; Sanjuanbenito, Rafael y Sanz, José Félix. **Curso de turismo accesible**. Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía. Primera reimpresión. Madrid, España. Septiembre de 2000.

Bustamante, Claudia. Manual de Agenda 21: **Aportes metodológicos desde la práctica para la planificación territorial sustentable, en ase a la experiencia en la Provincia de Valdivia**. Programa Eco-Región Los Lagos Sustentable. Valdivia, X^a Región, Chile. S/f.

C

Cabezón Cámara, Gabriela. **Turismo aventura, un fenómeno que crece**. La Razón. Buenos Aires, Argentina. 13 y 14 de diciembre de 2008.

del Campo Tello, Paula. **Guía de turismo patrimonial de Aconcagua**. Centro Almendral. San Felipe, Chile. Agosto de 2002.

de Castro, Cecilia. **Cuando los perros vuelan**. Clarín. Suplemento iECO. Buenos Aires, Argentina. 16 de noviembre de 2008.

D

Defoe, Daniel. **Historias de piratas**. Bruguera. Barcelona, España. Mayo de 1981.

G

Guglielmi, Nilda. **La ciudad medieval y sus gentes**. Fundación para la Educación, La ciencia y la cultura. Buenos Aires, Argentina. Noviembre de 1981.

H

Herrera, Javiera. **Dakar traerá 1.000 turistas europeos que seguirán el rally por Chile y Argentina**. La Tercera. Santiago, Chile, 1 de diciembre de 2008.

Houston, James. **Amanecer blanco**. EMECÉ. Tercera impresión. Buenos Aires, Argentina. Enero de 1972.

Huxley, Aldous. **Los escándalos de Crome**. Plaza & Janés Editores. Barcelona, España. 1970.

J

Juncà Ubierna, José Antonio. **Transporte público accesible en los países de la CE**. Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía. Documentos 32/92. Madrid, España. Mayo de 1992.

Huncá Ubierna, José Antonio. **Accesibilidad y Patrimonio Cultural. Una búsqueda de un equilibrio compatible.** Boletín del Real Patronato sobre discapacidad. Número 64. Madrid, España. Agosto de 2008.

L

La Bandurria. Semanario. Año IX, N° 392. San Martín de los Andes, Provincia del Neuquén, Argentina. 5 de junio de 2004.

Lucas, Juan. **Sagrada Biblia. Evangelio.** Versículos 1 hasta 7, Capítulo 2, Primera Parte. Biblioteca de Autores Cristianos. Vigésima segunda edición. Madrid, España. 11 de marzo de 1967.

M

Municipalidad de la Ciudad de Santa Fe de la Vera Cruz. **Programa Estratégico de Turismo Sustentable.** Santa Fe, Provincia de Santa fe, Argentina. Julio de 2007.

Municipalidad de Ushuaia. **Proyecto “Ushuaia, una ciudad accesible”.** Ushuaia, provincia de Tierra del Fuego, Argentina. Noviembre 2000.

N

Naciones Unidas, Asamblea General. **Programa de Acción Mundial para Personas con Discapacidad.**

Naciones Unidas, Asamblea General. **Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad.** Resolución 48/96. 20 de diciembre de 1993.

Naciones Unidas, Asamblea General. **Declaración Universal de Derechos Humanos.** París, Francia. 10 de diciembre de 1948.

O

Organización Mundial del Turismo. **Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90.** Organización Mundial del Turismo. Madrid, España.

P

Parlamento Europeo y del Consejo. **Reglamento CE N° 1107/2006 sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo.** Estrasburgo, Francia. 5 de julio de 2006.

Perticará, Ángel. **Introducción al Turismo Alternativo.** Ediciones Grupo Cuenca. Santa Fe, Argentina. S/f.

Pettinato, Roberto. **¡Plop!** Clarín. Suplemento Espectáculos. Buenos Aires, Argentina. 23 de enero de 2009.

R

Rawls, John. **Teoría de la Justicia.** Fondo de Cultura Económica. Segunda reimpresión de la segunda edición. D.F. México. Abril de 2000.

Reinoso, Susana. **Porteños y uruguayos quieren que el tango sea de la humanidad.** La Nación. Buenos Aires, Argentina. 5 de octubre de 2008.

Rich, Steven. **Apostando por el turismo: los “Condo hotel”.** El visitante. Volumen 14, N° 37. Panamá, Panamá. 10 al 16 de octubre de 2008.

Rojo Vivot, Alejandro. **Turismo y Discapacidad.** Revista Agenda U 21. Año 1, Número 4. Fundación Ushuaia XXI y Secretaría de Turismo y Cultura, Municipalidad de Ushuaia. Ushuaia, Provincia de Tierra del Fuego, Argentina.

S

Sanjuanbenito Aguirre, Rafael y Grünawal, Luis A. **Agencias de viajes y turismo. Manual de calidad de atención para el cliente con capacidades restringidas.** Secretaría de Turismo de la Nación, Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas

Discapacitadas, Universidad del Salvador, Asociación Argentina de Agencias de Viajes y Turismo, Asociación de Agencias de Viajes y Turismo de Buenos Aires. Argentina. S/f. Sanjuanbenito Aguirre, Rafael; Di Santo, Silvia; Pantano, Liliana y Grünwald, Luis A. **Turismo para todos: Manual de Pautas de Calidad de Atención para Personas con Capacidades Restringidas.** Universidad del Salvador, CONADIS, Secretaría de Turismo de la Nación y Asociación Mutual Sociedad Central de Arquitectos. Buenos Aires, Argentina. Marzo de 2000.

Secretaría de Turismo, Gobierno del Distrito Federal, Ciudad de México. **Vive tu Ciudad, Personas con Discapacidad.**

Sen, Amartya. **Desarrollo y libertad.** Planeta. Primera reimpresión. Buenos Aires, Argentina. Agosto de 2000.

de Soto, Hernando. **El otro sendero.** Sudamericana. Cuarta edición. Buenos Aires, Argentina. Julio de 1992.

Soldavini, María Alejandra. **Más y mejor empleo.** H & G. Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina. Número 18. Buenos Aires, Argentina. Noviembre de 2008.

T

Torrejón, Antonio. **Se consolida el turismo.** Diario Río Negro. Página 13. General oca, Provincia de Río Negro, Argentina. 9 de marzo de 2004.

V

Vargas Llosa, Gabriel. **Diccionario del amante de América Latina.** Paidós. Barcelona, España. 2006.

VIA. **May I help you? How?** Canadá.

Anónimo

Sagrada Biblia. Éxodo. Versículos 17 y 18, Capítulo 13, Primera Parte. Biblioteca de Autores Cristianos. Vigésima segunda edición. Madrid, España. 11 de marzo de 1967.

Levantarán un complejo destinado al turismo kosher. La Gaceta del Cielo. Buenos Aires, Argentina. 12 de diciembre de 2008.

Otra bibliografía

Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. **Decálogo de buenas prácticas de accesibilidad turística.** Madrid, España. 2007.

Empresa Municipal de Servicios de Medio Ambiente Urbano de Gijón S.A. y Unión de Discapacitados del Principado de Asturias. **Manual de Parques Accesibles.** Gijón, España. 2008.

OACI. ANEXO 9 al Convenio sobre Aviación Civil Internacional: "Facilitación" - Duodécima edición. Capítulo 8 - G: Facilitación del transporte de los pasajeros que requieren asistencia especial.

CIRCULAR 274: "Acceso al transporte aéreo de las personas con impedimentos". Año 1999.

Vázquez G., Francisco. **Manual de Facilitación aeroportuaria y a bordo para personas con discapacidad, adultos mayores y pasajeros especiales.** CORPORACIÓN PERUANA DE AEROPUERTOS Y AVIACIÓN COMERCIAL S.A. (CORPAC SA). Imprenta del CIAC, Callao, Perú. 2003

Asociación Internacional de Transporte Aéreo. (IATA). **Incapacitated Passengers Physicians Guide. Incapacitated Passengers Handling Guide. Airport Handling Manual.**

Departamento de Transporte del Reino Unido. Disabled Persons Transport Advisory Committee. (DPTAC). **Access to Air Travel for disabled people. Guía para pasajeros con discapacidad; especificaciones de diseño de sillas de rueda a bordo de aeronaves comerciales; entrenamiento al personal de líneas aéreas/aeropuertos para el tratamiento de pasajeros con discapacidad.**

Hernández, J. **Accesibilidad total en cafés, bares y restaurantes.** ONCE. Madrid, España. 2007.

Accesibilidad en las playas y su entorno. AENOR-Asociación Española de Normalización y Certificación. Madrid, España. 2007.

Amélior l'accès aux taxis. OCDE. París, Francia. 2007.

Culture el handicap. Guide pratique de l'accessibilité. Ministère de la Culture et de la Communication. París, Francia. 2007.

Anexo I

TALLER: TURISMO ACCESIBLE

ORGANIZA: Subsecretaría de Turismo, Provincia de Santa Cruz. Declarado de Interés Provincial.

SEDE: El Calafate, Provincia de Santa Cruz

FECHA: 16 y 17 de Abril de 2004

EXTENSIÓN: 6 horas reloj

EXPOSITOR: Alejandro Rojo Vivot

DESTINATARIOS: Quienes trabajan directamente en la atención y planificación del turismo.

OBJETIVO: contribuir a optimizar la calidad de los servicios a través de una atención eficiente de los turistas que necesitan algún tipo de requerimiento específico, dada alguna dificultad que presenten por su condición.

META: Capacitar a, por lo menos, 40 habitantes de El Calafate que trabajan en el turismo en cuestiones generales referidas a la atención personalizada de quienes tienen discapacidad u otras situaciones de desventaja física como, por ejemplo, personas mayores, adultos con bebés, mujeres embarazadas, etcétera.

CONTENIDOS:

1. Analizar la conformación de algunos de los estereotipos más comunes en relación con las personas con discapacidad y desventaja y turistas con capacidades restringidas en general. Esto implica realizar un análisis sobre los lugares *asignados* y la imagen pública. Los estereotipos corresponden, en general, a las expectativas de personas comprendidas homogéneamente como *impedidas, discapacitadas, especiales* o, en su defecto, desde una presunción sin fundamento sobre la independencia y la pasividad. Turismo pasivo, turismo activo. Nuevas generaciones de turistas.
2. Introducción a la clasificación de restricciones. Descripción de las dificultades y requerimientos que pueden presentar los turistas a arribar a El Calafate.
3. Conceptualización sobre las barreras arquitectónicas y urbanísticas. Evitación y supresión.
4. Demandantes de turismo accesible. Conceptos básicos sobre discapacidad, accesibilidad y vida independiente. Identificación y caracterización. Necesidades. Criterios generales para la incorporación de la accesibilidad. Atención a clientes con requerimientos específicos. Anticipación y previsión.
5. Identificación de soluciones bien resueltas. Identificación de barreras arquitectónicas y urbanísticas.
6. Análisis de la resolución A/Res/284 (IX) de la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo, 1991.
7. El turismo como una cadena de servicios. El corredor turístico de la Patagonia. La excelencia en la calidad del servicio y satisfacción del cliente. El trato y la satisfacción. La atención como valor agregado. La difusión de la satisfacción. La información necesaria y suficiente. Identificación de los servicios. Guías de servicios turísticos. La información basada únicamente en la verdad es la que es útil. La confiabilidad. Las falsas expectativas.
8. Identificación de algunas barreras arquitectónicas y urbanísticas. Algunas experiencias vivenciales con los participantes.
9. Análisis de los problemas presentados y propuestas de solución, por lo menos manteniendo la calidad del servicio.

Red de Turismo Para Todos

Instituto Interamericano sobre Discapacidad y Desarrollo Inclusivo

Presentación

Este proyecto fue elaborado por el Instituto Interamericano sobre Discapacidad y Desarrollo Inclusivo – IIDI y sus aliados, para ofrecer respuestas a la enorme demanda potencial de turistas especialmente de los EUA, Europa y Asia, que buscan los cruceros marítimos para realizar sus viajes de turismo, por gran ventaja que estos ofrecen en relación a las cuestiones de accesibilidad.

Nos referimos, principalmente, a las millones de personas jubiladas y en edad avanzada, que poseen tiempo, dinero y quieren viajar, pero se encuentran en situación de movilidad reducida, generalmente por limitaciones físicas, visuales y auditivas, entre otras. Esta población se encuentra en un proceso de rápida expansión demográfica y aumento de su expectativa de vida. En América Latina, solo en la primera década de este nuevo siglo, un millón de personas por año se incorporarán al grupo de más de 60 años. Para 2025, se espera que el número de adultos mayores en la región aumente de 42 para 100 millones, lo que representa un enorme desafío para el sector privado, los gobiernos y la sociedad en su conjunto.

Nuestro proyecto, incorpora valores y objetivos de diversidad e integración generacional, buscando a la vez generar oportunidades de trabajo a través del Desarrollo económico y social, con la participación activa de las poblaciones locales, los grupos excluidos y los emprendedores locales.

Visión

Aplicar los principios de sostenibilidad y de inclusión en destinos turísticos de forma integrada, apuntando a la búsqueda de transformaciones de infraestructura, económicas y socioculturales, que eleven la calidad de vida y el bien estar de quienes los visitan o residen.

Objetivo

Crear una red de destinos turísticos accesibles, estructurada con planes que integren los ambientes socioculturales junto a la accesibilidad y la atención inclusiva a turistas con diferentes niveles de capacidades funcionales, entre ellos, personas adultas y personas con Discapacidades.

Objetivos Específicos

Perfeccionar las ofertas turísticas actuales, ofreciendo servicios accesibles para todos;

- Preservar el medioambiente
- Revalorizar la cultura local
- Promover la inclusión social, minimizando la discriminación, el preconcepto y la exclusión
- Combatir la pobreza y generar mejores condiciones de distribución de renta
- Sensibilizar a la industria turística, a la población y a los gestores públicos, sobre valores como la sostenibilidad ambiental, la inclusión y el turismo responsable
- Concienciar a la población y a los gestores públicos sobre los beneficios sociales y económicos generados por la practica de la inclusión y el turismo responsable

Justificativo

Actualmente, solo en los Estados Unidos, las personas adultas con Discapacidad y/o movilidad reducida gastan, en media, 13.600 millones de U\$S en turismo. En 2002, estas personas realizaron 32 millones de viajes gastando: 4.200 millones de U\$S en hotelería, 3.300 millones de U\$S en pasajes aéreos, 2.700 millones de U\$S en alimentación y 3.400 millones de U\$S en los comercios, transportes locales y otras actividades. Los destinos más populares para este segmento turístico son, por orden de preferencia: Canadá, Méjico, Europa y Caribe.

De un total de 21 millones de personas, 69% viajaron al menos una vez en los últimos dos años, incluyendo: 3,9 millones de viajes de negocios, 20 millones de viajes de turismo, 4,4 millones de viajes de negocios/turismo.

Durante estos dos últimos años y de un total de 2 millones de adultos americanos con movilidad reducida, 7% gastaron más de 1,6 mil millones de U\$S fuera de los Estados Unidos. El 20% de estas personas viajan al menos 6 veces cada dos años.

Un estudio de la *Open Doors Organization* estimó, en 2005, que personas con Discapacidad y/o movilidad reducida gastaron 35 mil millones de U\$S en restaurantes durante ese año. El mismo estudio reveló que más del 75% de esas personas frecuentan restaurantes por lo menos una vez por semana. El ministerio de trabajo de los EUA informó que el creciente mercado de norteamericanos con Discapacidad y/o movilidad reducida posee 175 mil millones de U\$S de poder para compra/consumo.

En Inglaterra, el *Employers Forum of Disability* reveló que existen 10 millones de adultos con Discapacidad y/o movilidad reducida en el Reino Unido, con un poder de compra anual de 80 mil millones de libras. En Canadá, la *Conference Borrad of Canada* afirma que la renta anual de los canadienses con Discapacidad y/o movilidad reducida en edad económicamente activa, es de 25 mil millones de dólares canadienses.

Dada la demanda turística actualmente desaprovechada de estos segmentos, los números tienden a multiplicarse en cuanto los destinos pasen a ofrecer mayores condiciones de acceso y ambientes inclusivos para todos. Vemos este hecho como una gran oportunidad para fomentar el turismo nacional e internacional en América del Sur, dando al mismo tiempo visibilidad a los enfoques inclusivos, generando así mayores posibilidades para la educación ciudadana, la reducción de la pobreza y el crecimiento socioeconómico de la región.

Solo en el puerto de Río de Janeiro, cerca de 30 mil turistas de cruceros dejaron de visitar la ciudad por falta de acceso adecuado. Si invertimos en la accesibilidad de los puertos, mercados, espacios culturales y en infraestructura de transporte, hotelera y de restaurantes, seguramente atraeremos aún más a el segmento de cruceros, que actualmente no cuenta con grandes ofertas en tierra para personas con Discapacidad y/o movilidad reducida. Acciones en este sentido

generarán demandas inmediatas, que se traducirán en mayor cantidad de turistas visitando la ciudad y dejando divisas para el país.

En el caso de Uruguay y Argentina, hemos acompañado el desarrollo de iniciativas puntuales para la promoción del Turismo para Todos, principalmente llevando en cuenta el gran potencial del desarrollo del turismo social en el Cono Sur. La continuación de iniciativas en esa línea es de vital importancia para el estímulo de millones de nuevos viajeros.

Foco del Proyecto

La estrategia central del proyecto es desarrollar este gran y casi inexplorado mercado turístico ya existente, contribuyendo al mismo tiempo a generar mayor responsabilidad socio ambiental en las comunidades, como también en lo referente a los aspectos de inclusión en todos sus sentidos.

La propuesta consiste en detectar las áreas con fuerte apelo turístico, en los puertos clave que son utilizados por los cruceros a lo largo del litoral del Cono Sur. En estos destinos serán identificados los recursos y las oportunidades existentes, tomando en cuenta la vocación natural de la localidad, y buscando apoyo para la instalación de un abordaje inclusivo integral. El foco de actuación engloba políticas, servicios y obras públicas y acciones de la iniciativa privada y del tercer sector.

El proyecto prevé también la creación de módulos experimentales específicos, de acuerdo con las características y recursos propios de cada localidad, que puedan funcionar como “laboratorio” para el estudio de situaciones puntuales que sirvan para luego ser multiplicados en otros destinos.

Ejes centrales del trabajo

El proyecto busca la creación de una red de destinos turísticos piloto, donde se establezcan planos de gestión que envuelvan a toda la comunidad, principalmente dirigidos, a atacar algunos problemas puntuales:

- 1) Infraestructura para Todos, aplicando las normas básicas de accesibilidad y diseño universal a los ambientes y espacios construidos, incluyendo puertos, mercados, establecimientos turísticos, medios de transporte, atractivos naturales e histórico culturales, intentado abarcar así todos los servicios turísticos;
- 2) Turismo para Todos, promoviendo iniciativas innovadoras y descubriendo oportunidades para nuevos emprendedores, fortaleciendo alianzas entre el sector privado y los gobiernos locales, capacitando recursos humanos y adecuando equipamientos y tecnología, en la búsqueda de soluciones que permitan el acceso y la plena participación de turistas con diferentes niveles de capacidad funcional, incluyendo adultos y personas con Discapacidad;
- 3) Gestión Ambiental Sostenible, impulsando programas de sensibilización y educación para pobladores, empresarios, gestores públicos y turistas; y manipulación y destinación final de los residuos, capacitando a las comunidades sobre la importancia de proteger sus ambientes naturales y generando emprendimientos en temas de tratamiento de residuos, depuración de efluentes, protección de las aguas, etc.

- 4) Transformación Cultural, basada en los principios de una sociedad inclusiva, mediante programas educativos y capacitación, principalmente de jóvenes como agentes de promoción para la inclusión social;

Como cada localidad posee su vocación e intereses propios, cualquiera área o proyecto que esté en sintonía con el abordaje de desarrollo inclusivo o sostenible, y que esté alineada con los objetivos buscados, podrá integrarse a cualquier momento. Actividades como comercio justo (Fair Trade), micro crédito, atención a la diversidad, son esperadas y bienvenidas.

Siendo uno de los ejes principales del proyecto, combatir la pobreza y la desigualdad, en sintonía con los objetivos de desarrollo del presente milenio. La propuesta prevé la implementación de programas sociales y de Desarrollo socioeconómico con la población local menos favorecida, a través de alianzas con ONGs, con agencias de las Naciones Unidas (como la OMT, PNUD, UNICEF, UNESCO, OIT, FAO), con redes sociales (como Ashoka y Avina), y con la cooperación internacional en general.

Destinos a ser seleccionados

La Red de Destinos de Turismo para Todos estará compuesta de destinos clave en diferentes países, buscando así establecer criterios, directrices y estándares de calidad comunes, y que sirvan para atender una futura aplicación global, independientemente de las particularidades que puedan ser halladas en las diferentes culturas locales.

La transformación de destinos internacionales, dentro de la ruta Sudamericana de cruceros, será un eje inicial del proyecto, con la expectativa de que este dinámico sector, actualmente en total expansión en Sudamérica, permita dar visibilidad a nuestro enfoque y demostrar el potencial existente. Esta estrategia garantiza no solamente generar demanda automática, con la consecuente posibilidad de efectuar mediciones para correcciones y para el levantamiento de estadísticas de mercado, como también permite el monitoreo y evaluación de los resultados del proyecto, teniendo en cuenta que los adultos y las personas con Discapacidad y/o movilidad reducida son uno de los principales públicos de los cruceros.

Financiamiento y Sostenibilidad

La iniciativa se propone a trabajar con estructuras y programas existentes para potenciar las estrategias asociativas, evitando así crear sub-proyectos específicos, o mismo para no generar costos desnecesarios. Para esto la propuesta visualiza la creación de una red donde cada aliado que se incorpora se compromete a ofrecer un abordaje inclusivo dentro de los servicios que maneja y dentro de su espacio de actuación, utilizando sus recursos propios o buscando financiamiento para atender eventuales necesidades de su área específica, si hubiera alguna. Por ejemplo:

- Si un municipio en cuestión está ejecutando obras de infraestructura urbana, pasará a incorporar elementos de accesibilidad y diseño universal en el proyecto, utilizando su dotación presupuestaria disponible. Hoy en día existen datos que confirman que la construcción de espacios accesibles no demanda mayores costos a la obra (máximo un 1 %);

- Si una ONG está trabajando con niños y adolescentes en proyectos relacionados a educación y ciudadanía, podrán, adoptando abordajes más inclusivos, generar intercambios e iniciativas turísticas que sin duda potenciarán los aspectos del contenido y del desarrollo de su trabajo;
- Si la red hotelera local mantiene programas regulares de capacitación de recursos humanos, ya previstos en su planificación de costos, estos pasarán a incorporar entrenamiento en atención inclusiva dentro de sus programas usuales;
- Las empresas que operan con viajes de turismo pueden expandir sus catálogos de ofertas incorporando destinos y servicios para un segmento que actualmente tiene una oferta muy limitada.

En términos de costo para la realización del proyecto como un todo, al contrario de lo que pueda sugerir su “macro-alcance”, se dependerá únicamente de una correcta asistencia técnica para responder a las diferentes necesidades de cada sector. La región Latinoamericana posee recursos y capacidad instalada suficiente para desarrollar esta iniciativa, en prácticamente todas las áreas. Los costos pueden ser absorbidos también por los propios proyectos y acciones que soliciten apoyo.

Lo que representa el mayor desafío de esta propuesta, de hecho, es el mantenimiento a largo plazo del compromiso con la estrategia de abordaje y al proceso de Desarrollo inclusivo. Para que el proyecto sea sustentable, es fundamental invertir en el cambio de la cultura y en su apoderamiento (ownership) por la comunidad local. Para eso es necesario que se mantenga un permanente proceso de apoyo, monitoreo y evaluación; y que cada sector pase a absorber las responsabilidades y los costos inherentes a esta inversión.

Los Consorcios

Para la formación de consorcios multi-sectoriales que deberán gestionar el proyecto en cada localidad donde sea implantado, es fundamental la alianza con los gobiernos nacionales, provinciales y municipales, como también con el sector privado y sus asociaciones representativas, como cooperativas de taxis, redes de restaurantes y hoteles, mercados de artesanías, operadoras de cruceros, entre otros. Estos serán los primeros beneficiados de la iniciativa, pues ganarán acceso a un mercado en ascensión, hasta ahora poco explotado por la falta de ofertas y servicios adecuados. Agencias bi y multi-laterales, ONGs y representantes de la sociedad civil organismos de defensa de los derechos del consumidor y redes de apoyo al desarrollo también deberán ser incorporados, como actores o apoyando directa o indirectamente en estos consorcios, así mismo que los organismos interesados en favorecer dinámicas de inclusión y combate a la pobreza.

Además de los consorcios locales, para supervisar las acciones de la Red de Turismo para Todos, deberá ser considerada también la creación de Consorcios Nacionales, de cada país envuelto en el proyecto, y de un Comité Regional/Internacional que tenga la función consultiva, además de servir como regulador y fiscalizador.

Alcance e Impacto

Las acciones permitirán trazar una línea base, monitorear, evaluar y medir permanentemente el impacto de los resultados concretos, la evolución del mercado y el desarrollo local generado mediante los programas realizados con el sector turístico y con las comunidades involucradas.

Actividades de evaluación, monitoreo y control de la aplicación de normas técnicas, de certificación y de reglamentaciones locales, y la creación de centros de referencia en desarrollo inclusivo, serán parte permanente y servirán de apoyo a las acciones macro del proyecto.

Toda iniciativa servirá como laboratorio y apoyo para la implementación, en los países involucrados, de la Convención Internacional Amplia e Integral para Promover los Derechos y la Dignidad de las Personas con Discapacidad, firmada en la Asamblea General de las Naciones Unidas, el 13 de diciembre de 2006. La región también celebra así el comienzo de la Década de las Américas para los Derechos y la Dignidad de las Personas con Discapacidad (OEA 2006-2016).

Esta iniciativa, en su abordaje innovador, viene generando mucho interés en distintos sectores y sus varios niveles, y pretende extender sus alianzas a entidades como:

- Organización Mundial de Turismo – OMT
- Ministerios y Secretarías de Turismo, agencias y entidades representativas del sector en Brasil, Uruguay y Argentina.
- Gobiernos provinciales y municipales interesados en integrarse a la Red
- ONG nacionales e internacionales en el área social
- Movimientos sociales y emprendedores sociales dedicados al Desarrollo sostenible
- Operadores, prestadores y agentes de turismo
- Escuelas y universidades de turismo
- Organismos representativos del MERCOSUR, entre otros.

Durante el último Forum Mundial de Turismo para el Desarrollo y la Paz – DestiNations 2006, en Porto Alegre, Brasil (29/11 a 02/12 de 2006), fueron establecidas las primeras alianzas, y ya existen otras en construcción.

Plan de Acción: Eje de la Red de Destinos de Turismo para Todos

El primer paso será identificar los organismos, ONGs, empresas y gobiernos interesados en asociarse a la iniciativa y recibir el proyecto, estableciendo términos de referencia sobre el tipo de colaboración.

A continuación se deberá realizar una selección de los destinos y un relevamiento de las condiciones de acceso a los puertos y de las demás condiciones de accesibilidad turística de estos destinos, para luego valorar los servicios disponibles conforme los objetivos del proyecto y proponer las medidas correctivas, de capacitación, etc. y demás planes de acción. Simultáneamente comenzarán a desenvolverse planes de acción, y establecerse cronogramas, costos y estrategias de mercado.

Sobre la base de estas dos condiciones (consorcios establecidos y paquetes turísticos accesibles identificados), se dará inicio a la Red y al lanzamiento concreto de una experiencia demostrativa, generando actuaciones que posibiliten la propuesta y movilicen a los diferentes aliados entre los sectores mencionados.

A partir de conversaciones exploratorias ya iniciadas, deberán incorporarse a la Red en esta etapa de creación, las ciudades abajo mencionadas, que están en la ruta de los principales cruceros del litoral de Sudamérica: Brasil (Salvador, Búzios, Río de Janeiro, Angra dos Reis, Santos y Florianópolis); Uruguay (Montevideo y Punta del Este); Argentina (Buenos Aires, Puerto Madryn y Ushuaia).

Para más información entrar en contacto con:

Rosangela Berman Bieler – e-mail: rbbieler@aol.com o iidisab@aol.com

Anexo III



CONCEJO DELIBERANTE DE VIEDMA Sesión N° 01/07
Capital de la Provincia de Río Negro Fecha Sesión: 15/03/07
Capital Histórica de la Patagonia Argentina

Reg. Int. N° 2720/07
Expte N° 30192/M/06

O R D E N A N Z A N° 6088

Viedma, 10 de Abril del 2007.

ANTECEDENTES:

Están dados por la Declaración de los Derechos del Niño, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1959, con rango constitucional desde 1994 (Artículo N° 75, inciso 22) de la Constitución de la Nación Argentina), el Artículo N° 21 de la Carta Orgánica Municipal y la Comunicación N° 09/04 del Concejo Deliberante de la Ciudad de Viedma.

FUNDAMENTOS:

El derecho a la recreación es entendido y dimensionado como un factor cuya valoración y trascendencia posibilita el desarrollo humano y social, razón por la cual después de la nutrición, la salud, la educación, la vivienda, el trabajo y la seguridad social, es catalogado como una necesidad fundamental del ser humano que estimula su capacidad de crecimiento, posibilitando encontrar otras estrategias pedagógicas, sociales y culturales, para la convivencia del individuo dentro de un marco de valores.

La protección de las personas que poseen algún tipo de discapacidad es una urgente prioridad de una correcta política municipal y como consecuencia surge una imperiosa necesidad de eliminar aquellas barreras físicas y arquitectónicas que impiden su necesario desenvolvimiento.

Nuestra Carta Orgánica a través del Artículo N° 21 adhiere a lo establecido en la Ley Provincial N° 2055 y promueve acciones tendientes a favorecer la inserción social y la realización del propio proyecto de vida de las personas con discapacidad o con sus capacidades disminuidas en igualdad de oportunidades. A tal fin convoca a la participación de la comunidad en la búsqueda de soluciones a los problemas que lo afectan a través de programas integrados y coordinados que eviten la duplicación de esfuerzos.

En general se considera persona con discapacidad o con sus capacidades disminuidas a todo ser humano que presente temporal o permanentemente una limitación, pérdida o disminución de sus facultades físicas, intelectuales o sensoriales, para realizar actividades connaturales.

Por otro lado, se reconoce que las personas con discapacidad o con sus capacidades

disminuidas, sufren marginación y discriminación, por la sociedad. En este marco, si una democracia bien entendida tiene como objetivo fundamental igualar condiciones para que todos puedan participar en la vida común, es innegable que el poder público debe formular y aplicar programas, recursos, políticas y acciones orientados a atemperar las desigualdades físicas o morales de la discapacidad y lograr que esta se convierta en capacidad. No hay sociedad que pueda decirse democrática cuando un sector de su población está al margen de las oportunidades de desarrollo y sus derechos son ignorados con mas frecuencia de la que todas deseáramos.

Las condiciones de accesibilidad, transitabilidad y adaptabilidad en espacios públicos, modificando las barreras arquitectónicas y físicas, es un paso a la renovación que actualmente son inconvenientes en la vida cotidiana de aquellas personas que poseen algún tipo de discapacidad y debe subsanarse a la mayor posible, no solo legislando sino ejemplificando cívicamente.

El principio N° 7 de la Declaración de los Derechos del Niño, establece: *"...El niño debe disfrutar plenamente de juegos y recreaciones, los cuales deberán estar orientados hacia los fines perseguidos por la educación; la sociedad y las autoridades públicas se esforzarán por promover el goce de este derecho"*.

Desde hace ya, varias décadas se trabaja para la integración social y productiva de personas con capacidades restringidas que lleva a establecer pautas de accesibilidad integrales para este conjunto de seres. La valoración contemporánea del tiempo libre nos lleva a proponer un análisis particularizado de la accesibilidad en el uso de ese tiempo de ocio. Este conjunto tan amplio involucra a la demanda de grupos de la tercera edad, al grupo familiar con niños pequeños personas con discapacidades temporales (mujeres embarazadas, personas enyesadas, etc.) y permanentes (motrices, sensoriales y mentales); que según las estadísticas generales conforman este segmento el 40% de la población mundial, por lo que se requiere una particular atención al tema durante el proceso de planificación de actividades turísticas y recreativas.

La creación de una plaza con juegos accesibles e integradores para niños con discapacidades, no es idea de que sea exclusivamente para ellos sino que sirva como elemento integrador al ser compartida la diversión con los demás chicos que no presentan esas dificultades, erradicando cualquier tipo de discriminación. Un ejemplo en el país es la existencia de 4 parques con instalaciones denominadas "plazas integradoras" que poseen juegos accesibles que permiten la interacción de los niños y de sus padres, uno se encuentra en Rosario, dos en Las Parejas (Provincia de Santa Fe), el cuarto en Parque Patricios (Capital Federal) y el quinto en la ciudad de Luis Beltrán (Provincia de Río Negro).

En la búsqueda de la integración de los niños con discapacidades este sería el primer espacio público en la Capital de la Provincia que contaría con estas singulares características.

Por ello:

EL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE VIEDMA

SANCIONA CON FUERZA DE

ORDENANZA

ARTÍCULO 1°: Afectar el sector de "Plaza España" delimitada entre las calles Descalzi, Colectora, Italia, lindante con el fondo de vivienda de las parcelas 2 - lote N° 1 y 12 - lote N°

10 de la manzana 156, a espacio público accesible denominado "Plaza Integradora".

ARTÍCULO 2º: Facultar al Poder Ejecutivo Municipal a través de la Dirección de Espacios Verdes dependiente de la Secretaría de Obras Públicas a realizar la adquisición de los juegos accesibles e integrados los que serán instalados en dicha plaza.

ARTÍCULO 3º: Registrar, comunicar, cumplido archivar.

|
Gladis Mabel Muñoz
Secretaria Parlamentaria
Concejo Deliberante de Viedma

Dra. Graciela S. Palazzesi
Presidente
Concejo Deliberante de Viedma

Anexo III

“PARA UN TURISMO ACCESIBLE A LOS MINUSVÁLIDOS EN LOS AÑOS 90 ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO

Documento aprobado por la resolución A/RES/284 (IX) de la Asamblea General del Turismo en su novena reunión (Buenos Aires-Argentina, 30 de septiembre-4 de octubre de 1991)

La Asamblea General

1. **Recordando** que la Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial (1980) afirmaba que el derecho al turismo, que debe concebirse en armonía con las prioridades, las instituciones y las tradiciones de cada país, supone 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,
2. **Habida cuenta** de que en todas las naciones existe una considerable proporción de personas con deficiencias motoras, sensoriales o de desarrollo, y que estas personas están en gran parte impedidas de disfrutar de las posibilidades que se ofrecen en materia de turismo y viajes, sobre todo cuando las instalaciones están generalmente concebidas para su utilización por personas con pleno uso de sus facultades físicas,
3. **Consciente** de que, gracias a la educación y a la tecnología, así como al aumento de los imperativos sociales y económicos, los minusválidos se están integrando cada vez más en las actividades sociales, económicas y culturales, en igualdad de condiciones con las personas sin minusvalías,
4. **Consciente** asimismo del deseo de los minusválidos de disfrutar individual o colectivamente, de las posibilidades que se ofrecen en materia de turismo y viajes, junto con otros turistas minusválidos o no minusválidos, incluidos los miembros de sus propias familias,
5. **Haciendo suyos** los objetivos del Decenio de las Naciones Unidas para los Minusválidos (1983-1992) y del Programa de Acción Mundial para los minusválidos, donde se propone la preparación de normas encaminadas a asegurar la igualdad de oportunidades de los niños, los jóvenes y los adultos minusválidos con el resto de la población,
6. **Sumándose** a otras organizaciones intergubernamentales, en particular a la organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y a la Organización Marítima Internacional (OMI), que han adoptado recomendaciones para que se mejore el acceso de los ancianos y de los pasajeros minusválidos a los medios de transporte aéreo y marítimo,
7. **Convencida** de que la consecución del pleno acceso de los minusválidos a los viajes y al turismo será beneficiosa, a la larga, para el sector operacional del turismo,
8. **Recomienda** que los Estados sigan las orientaciones del documento titulado ‘Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90’ cuyo texto figura en el anexo de la presente resolución, con objeto, en particular, de aplicar sus disposiciones a la reglamentación de los servicios turísticos y a la construcción de nuevas instalaciones de turismo así, como, en lo posible, a la adaptación en consecuencia de las existentes.

ANEXO

Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90

I. DEFINICIÓN DEL TÉRMINO 'MINUSVÁLIDO'

Para los efectos del presente documento, se entiende por 'minusválido' a toda persona que, por motivo del entorno en que se encuentra, tiene necesidades especiales en los viajes, y en particular los individuos con discapacidad físicas, sensoriales y mentales o con otras afecciones médicas que requieran atención especial, los ancianos y otras personas que necesitan asistencia temporal.

II. INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD TURÍSTICA

1. La literatura turística y demás material promocional empleado en turismo deberían incluir indicaciones precisas de los servicios e instalaciones disponibles para los minusválidos, incorporando preferiblemente símbolos de fácil comprensión.
2. Las zonas receptoras de turistas deberían proporcionar, en consulta con las organizaciones de la población minusválida, una lista de todos los servicios e instalaciones disponibles para los turistas minusválidos.
3. La enumeración de servicios e instalaciones para los minusválidos deberían comprender, como regla general, las instalaciones de reparación y reposición de prótesis y equipos, las clínicas veterinarias para perros lazarillos y los proveedores y distribución de asistencia médica especializada.
4. Los sistemas de reserva deberían disponer de los datos sobre instalaciones y servicios anunciados para turistas minusválidos a fin de prever y facilitar los adecuados procedimientos de reserva.
5. Las instancias encargadas de recibir y atender las quejas del consumidor turístico deberían registrar y solucionar por un procedimiento claramente diseñado todas las quejas relativas a las deficiencias en la provisión de servicios e instalaciones cuya disponibilidad para minusválidos se haya presentado o anunciado.

III. PREPARACIÓN DEL PERSONAL

1. El personal de los establecimientos turísticos y de los servicios afines deberían estar preparado para comprender y tratar los problemas a que se enfrentan los clientes minusválidos, en especial los que utilizan sillas de ruedas y los que padecen deficiencias auditivas o visuales.
2. El personal debería recibir una formación adecuada para supervisar y prestar los servicios necesarios y conocer el funcionamiento de las instalaciones diseñadas para clientes minusválidos.
3. Entre el personal debería haber empleados que conozcan los medios de comunicar con deficientes sensoriales.
4. El personal debería estar formado para tratar a los minusválidos con cortesía y eficacia, ofrecerles información completa sobre los servicios e instalaciones de que disponen, y facilitarles el acceso a los servicios no adaptados a sus problemas físicos y sensoriales específicos.
5. Los funcionarios encargados de la seguridad o sus homólogos en los establecimientos y vehículos turísticos que alojen y transporten, respectivamente, a los minusválidos, deberían disponer, en todo momento y por regla general, de una lista de los números de habitaciones o compartimientos ocupados por esas personas, como previsión de los casos de emergencia.

IV. REQUISITOS GENERALES ⁹⁴

⁹⁴ Con respecto a las instalaciones de transporte aéreo y afines, las zonas de transporte y estacionamiento de las terminales y otras áreas semejantes, se encontrarán recomendaciones específicas y detalladas en el capítulo 9.11 del manual de planificación de aeropuertos de la OACI (documento 9184) y en el capítulo 6 (dedicado a las instalaciones de aeropuertos internacionales y servicios para el tráfico), del anexo

A continuación se indican los requisitos generales que las instalaciones y sitios de interés turístico deben observar:

1. Zonas de estacionamiento

a) Se debería disponer de zonas especiales de estacionamiento con identificación adecuada para los vehículos de los minusválidos, situadas lo más cerca posible de los puntos de entrada y salida de los edificios o lugares turísticos. Esas zonas deberían estar vigiladas para evitar su uso por personas no minusválidas.

b) Se deberían situar puntos especiales de bajada y recogida de viajeros lo más cerca posible de los puntos de acceso a los edificios o lugares turísticos para facilitar la llegada y salida de los pasajeros minusválidos. Esos puntos deberían tener vigilancia para evitar que se ocupen con otros vehículos y objetos.

Los espacios de estacionamiento individuales serán lo suficientemente amplios para que los pasajeros minusválidos puedan manejarse con comodidad entre los coches y sillas de ruedas, y estarán situados de manera que las personas que utilicen sillas de ruedas, muletas o prótesis no se vean obligadas a rodear los coches. Siempre que sea posible, el acceso viario al edificio o lugar debe encontrarse resguardado.

2. Señalización

a) Los mostradores de información, facturación y venta de billetes deberían estar claramente indicados y bien equipados para su utilización para personas en sillas de ruedas y situados lo más cerca posible de la entrada.

b) Los anuncios deberían ser a la vez visuales (e.j. caracteres claros en tableros electrónicos o en grandes pantallas) y orales (precedidos por una sintonía).

c) Los servicios e instalaciones especiales para viajeros minusválidos deberían estar claramente indicados con símbolos de fácil comprensión.

3. Ascensores

Las estructuras de varias plantas deberían disponer de un número adecuado de ascensores lo suficientemente amplios para que pueda entrar y moverse con facilidad una persona en silla de ruedas y deberían estar especialmente diseñados y equipados para su funcionamiento por dichas personas así como por los invidentes (es decir, con indicaciones orales o en brille).

4. Teléfonos públicos

Además de los teléfonos normalmente instalados en los lugares públicos, deberían existir teléfonos especiales para minusválidos y personas de corta estatura (e.j. teléfonos con amplificadores para personas con dificultades auditivas, cabinas amplias para las personas en sillas de ruedas, aparatos situados a una altura inferior a la habitual, etc.).

5. Servicios higiénicos públicos

En el mismo emplazamiento donde se encuentran los servicios higiénicos normales, debería haber servicios públicos unisexo, especiales para los usuarios de sillas de ruedas.

6. Precios

Independientemente de los gastos adicionales necesarios para preparar o adaptar servicios e instalaciones al uso de los minusválidos, las tarifas correspondientes deberían ser iguales a las de los no minusválidos.

V. REQUISITOS PARA INSTALACIONES ESPECÍFICAS

A) Terminales, estaciones e instalaciones afines

1. Los pasajeros con deficiencias de movilidad, en especial los que utilizan sillas de ruedas, deberían tener fácil acceso a servicios de transporte de ida y vuelta hacia y desde todas las terminales de los medios de transporte.
2. Siempre que sea posible, las terminales deberían estar situadas a un mismo nivel o equipadas con rampas donde exista un cambio de altura.
3. Cuando sea necesario, debería preverse rampas especiales o ascensores no utilizados para carga y otros fines, con destino a las personas con deficiencias de movilidad y las que utilizan sillas de ruedas.
4. Los cruces de las vías de acceso deberían estar provistos de señales y semáforos para personas con deficiencias visuales o auditivas para que puedan atravesarlas con seguridad.
5. El acceso a los medios de transporte debería ser lo más sencillo posible y disponer de asistencia cuando sea requerida.
6. Las personas en silla de ruedas que tengan que trasladarse a sillas especiales de embarque, deberían poder hacerlo lo más cerca posible del medio de transporte, y las sillas de ruedas deberían ser almacenadas de modo que se les puedan devolver intactas inmediatamente a la llegada al destino o punto de tránsito.

B) Instalaciones de alojamiento

1. Los establecimientos de alojamiento deberían disponer de un número razonable de habitaciones plenamente accesibles sin necesidad de ayuda para las personas en sillas de ruedas.
2. Esas habitaciones deberían estar equipadas con puertas de entrada y de cuarto de baño que cumplan las normas internacionales para usuarios de sillas de ruedas, instalaciones de cuarto de baño y servicios higiénicos accesibles, algunas de ellas con duchas móviles especiales para tetrapléjicos y personas con deficiencias similares, dispositivos para facilitar su traslado y un espacio de maniobra adecuado, junto a la cama.
3. esas habitaciones deberían estar equipadas con sistemas de alarma adecuados para huéspedes sordos e invidentes y tener un número o designación en braille para estos últimos.
4. Los corredores y pasillos deberían tener una anchura que permita el paso de dos sillas de ruedas de manera que no queden bloqueadas en circulación normal.
5. Las recomendaciones que anteceden se deberían aplicar igualmente a las instalaciones de camping, en especial en lo que respecta a cuartos de baño y servicios higiénicos accesibles así como a sistemas de alarma.

C) Instalaciones de restauración

Un número adecuado de restaurantes, cafeterías, cafés y bares de la zona deberían disponer de instalaciones para minusválidos (mesas especiales accesibles, menús impresos en grandes caracteres, así como en braille y servicios higiénicos y teléfonos accesibles). Estos establecimientos deberían estar adecuadamente indicados para facilitar la orientación.

D) Museos y otros edificios de interés turístico

1. Los museos y otros edificios de interés histórico, cultural y religioso abiertos para las visitas de los turistas deberían tener al menos una entrada claramente señalizada para los usuarios de sillas de ruedas.
2. Se debería contar con un suministro adecuado de sillas de ruedas para personas con movilidad limitada durante sus visitas turísticas.
3. Debería instalarse para los invidentes un sistema especial de orientación, sin cables o similar, con dispositivos táctiles siempre que sea posible.

E) Excursiones

1. Los autocares de excursiones deberían estar previstos para acomodar a los turistas con minusvalías físicas y facilitar tanto informaciones auditivas como visuales y demás tipos de ayuda para invidentes y sordos.
2. Siempre que sea posible, las empresas organizadoras de excursiones deberían tener contratados intérpretes del lenguaje de señas para los turistas con sordera u otras deficiencias auditivas y/o colocar material descriptivo impreso en todos los lugares abiertos a las visitas de turistas.

F) Instalaciones para congresos

Además de las características mencionadas aplicadas a los edificios utilizados por los turistas (entradas, servicios higiénicos, teléfonos, señalización, ascensores, estacionamiento, etc.), las instalaciones de congresos deberían estar equipadas con asientos especiales para usuarios de sillas de ruedas, así como con auriculares especiales para personas con deficiencias auditivas.

G) Carreteras importantes

Las estructuras viarias deberían disponer en las carreteras principales, particularmente en las autovías de peaje, de instalaciones y servicios especiales para viajeros minusválidos, tales como entradas, cuartos de baño, servicios higiénicos y teléfonos accesibles, y de señalización”.⁹⁵

⁹⁵ Organización Mundial del Turismo (OMT). Capitán Haya 42. 28020 Madrid, España.

Anexo V

Reglamento CE N° 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de julio de 2006 sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea y, en particular, su artículo 80, apartado 2,

Vista la propuesta de la Comisión,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo (1),

Previa consulta al Comité de las Regiones,

De conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 251 del Tratado (2),

Considerando lo siguiente:

(1) El mercado único de servicios aéreos debe resultar beneficioso para todos los ciudadanos. Por consiguiente, las personas con discapacidad o movilidad reducida por motivos de discapacidad, edad o cualquier otro factor deben tener las mismas oportunidades de utilizar el transporte aéreo que los demás ciudadanos. Las personas con discapacidad o movilidad reducida tienen el mismo derecho que todos los demás ciudadanos a la libertad de circulación, la libertad de elección y la no discriminación. Esto se aplica tanto al transporte aéreo como a otros ámbitos de la vida.

(2) No debe por lo tanto denegarse el transporte a las personas con discapacidad o movilidad reducida alegando su discapacidad o movilidad reducida, salvo por motivos justificados por razones de seguridad y establecidos en la ley. Antes de aceptar reservas de personas con discapacidad o movilidad reducida, las compañías aéreas, sus agentes y los operadores turísticos deben hacer todos los esfuerzos que sean razonables para comprobar si existe un motivo justificado por razón de seguridad que impida que dichas personas viajen en los vuelos en cuestión.

(3) El presente Reglamento no debe afectar a los demás derechos de los pasajeros establecidos en la normativa comunitaria, y, especialmente, en la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados (3), y en el Reglamento (CE) N° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos (4). En caso de que un mismo suceso diera lugar al mismo derecho de reembolso o de cambio de reserva con arreglo a uno de esos actos legislativos así como al presente Reglamento, la persona interesada debe poder ejercer tal derecho una sola vez como mejor le convenga.

(4) Para conseguir que las oportunidades de viajar en avión de las personas con discapacidad o movilidad reducida sean comparables a las de los demás ciudadanos, es preciso prestarles asistencia para satisfacer sus necesidades particulares tanto en los aeropuertos como a bordo de las aeronaves, haciendo uso del personal y del equipamiento necesario. El objetivo de inclusión social exige que esta asistencia no implique cargo adicional alguno.

(5) La asistencia dispensada en los aeropuertos situados en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado debe, entre otras cosas, permitir a las personas con discapacidad o movilidad reducida desplazarse desde un punto designado de llegada al aeropuerto hasta el avión, y desde el avión hasta un punto designado de salida del aeropuerto, incluyendo las operaciones de embarque y desembarque. Estos puntos deben designarse como mínimo en las entradas principales de los edificios terminales, en zonas

con mostradores de facturación, en estaciones de tren, tren de cercanías, metro y autobús, paradas de taxi y otros puntos de bajada, así como en los aparcamientos del aeropuerto. La asistencia debe organizarse de modo que no sea objeto de interrupción ni demora alguna, presentar un nivel de calidad elevado y homogéneo en toda la Comunidad y hacer el mejor uso posible de los recursos, con independencia del aeropuerto o la línea aérea de que se trate.

26.7.2006 ES Diario Oficial de la Unión Europea L 204/1 (1) DO C 24 de 31.1.2006, p. 12.

(2) Dictamen del Parlamento Europeo de 15 de diciembre de 2005 (no publicado aún en el Diario Oficial) y Decisión del Consejo de 9 de junio de 2006. (3) DO L 158 de 23.6.1990, p. 59. (4) DO L 46 de 17.2.2004, p. 1.

(6) Para alcanzar estos objetivos, garantizar una asistencia de alta calidad en los aeropuertos debe ser responsabilidad de un órgano central. Dado que las entidades gestoras de los aeropuertos desempeñan un papel crucial en la prestación de servicios en todo el aeropuerto, debe atribuírseles esa responsabilidad general.

(7) Las entidades gestoras de los aeropuertos pueden proporcionar ellas mismas asistencia a las personas con discapacidad o movilidad reducida. Como alternativa, en vista del papel positivo desempeñado en el pasado por determinados operadores y compañías aéreas, las entidades gestoras pueden contratar con terceros la prestación de esta asistencia, sin perjuicio de la aplicación de las normas pertinentes del Derecho comunitario, incluidas las relativas a la contratación pública.

(8) La asistencia debe financiarse de forma que los costes se distribuyan equitativamente entre todos los pasajeros que utilicen el aeropuerto y con la finalidad de evitar cualquier factor que desincentive el transporte de las personas con discapacidad o movilidad reducida. La imposición a cada una de las compañías aéreas usuarias de un aeropuerto de una tarifa proporcional al número de pasajeros que transporte con origen o destino en el mismo se considera la mejor forma de financiación.

(9) Con objeto de garantizar, en particular, que las tarifas impuestas a una compañía aérea sean proporcionales a la asistencia proporcionada a las personas con discapacidad o movilidad reducida, y que dichas tarifas no sirvan para financiar actividades de la entidad gestora distintas de las relacionadas con la prestación de dicha asistencia, las tarifas deben adoptarse y aplicarse de una forma totalmente transparente. Por lo tanto, la Directiva 96/67/CE del Consejo, de 15 de octubre de 1996, relativa al acceso al mercado de asistencia en tierra en los aeropuertos de la Comunidad (1), y, en particular, las disposiciones relativas a la separación de actividades, deben aplicarse siempre que no entren en conflicto con el presente Reglamento.

(10) Al organizar la prestación de asistencia a las personas con discapacidad o movilidad reducida, así como la formación de su personal, los aeropuertos y las compañías aéreas deben tener en cuenta el documento 30 de la Conferencia Europea de Aviación Civil (CEAC), parte I, sección 5, y sus anexos, en particular el Código de conducta para la asistencia en tierra de las personas con movilidad reducida establecido en su anexo J, con la redacción que tenga en el momento de adopción del presente Reglamento.

(11) A la hora de decidir el diseño de los nuevos aeropuertos y terminales, o en caso de renovaciones importantes, las entidades gestoras de los aeropuertos deben tener en cuenta, siempre que sea posible, las necesidades de las personas con discapacidad o movilidad reducida. Asimismo, en la medida de lo posible, las compañías aéreas deben tomar dichas necesidades en consideración a la hora de decidir el diseño de los aviones nuevos y nuevamente acondicionados.

(12) La Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos

personales y a la libre circulación de estos datos (2), debe ser de estricta aplicación, con el fin de garantizar que se respete la intimidad de las personas con discapacidad o movilidad reducida, que la información requerida se limite a cumplir las obligaciones de asistencia establecidas en el presente Reglamento y que no se utilice en contra de los pasajeros que solicitan el servicio.

(13) Toda la información esencial facilitada a los pasajeros del transporte aéreo debe proporcionarse en formatos alternativos que sean accesibles para las personas con discapacidad o movilidad reducida, y estar disponible, como mínimo, en los mismos idiomas que la proporcionada a los demás pasajeros.

(14) En caso de que las sillas de ruedas u otros equipos de movilidad y dispositivos de asistencia se pierdan o sufran daños durante el manejo en el aeropuerto o durante el transporte a bordo de las aeronaves, se debe indemnizar al pasajero a quien pertenezcan con arreglo a las normas del Derecho internacional, comunitario y nacional.

(15) Los Estados miembros deben supervisar y asegurar el cumplimiento del presente Reglamento y designar al organismo responsable del control del mismo. Esa supervisión no afecta al derecho de las personas con discapacidad o movilidad reducida a recurrir a los tribunales para obtener indemnización con arreglo a las leyes nacionales.

(16) Es importante que una persona con discapacidad o movilidad reducida que considere que se ha infringido el presente Reglamento pueda hacerlo saber a la entidad gestora del aeropuerto o a la compañía aérea interesada, según proceda. En caso de que la persona con discapacidad o movilidad reducida no obtuviera satisfacción de esa manera, puede elevar una reclamación al organismo u organismos designados a tal efecto por el Estado miembro pertinente.

(17) Las reclamaciones relativas a la asistencia prestada en un aeropuerto deben elevarse al organismo u organismos designados para dar cumplimiento al presente Reglamento por el Estado miembro donde esté situado el aeropuerto. Las reclamaciones relativas a la asistencia prestada por una compañía aérea deben elevarse al organismo u organismos designados para dar cumplimiento al presente Reglamento por el Estado miembro que haya otorgado la licencia de operador a la compañía aérea.

L 204/2 ES Diario Oficial de la Unión Europea 26.7.2006 (1) DO L 272 de 25.10.1996, p. 36. Directiva modificada por el Reglamento (CE) N°1882/2003 del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 284 de 31.10.2003, p. 1).(2) DO L 281 de 23.11.1995, p. 31. Directiva modificada por el Reglamento (CE) N°1882/2003.

(18) Los Estados miembros deben establecer las sanciones aplicables a las infracciones del presente Reglamento y garantizar la ejecución de las mismas. Dichas sanciones, que podrían incluir una orden de pago de una compensación a la persona afectada, deben ser eficaces, proporcionadas y disuasorias.

(19) Dado que los objetivos del presente Reglamento, a saber, garantizar unos niveles de protección y asistencia elevados y equivalentes en todos los Estados miembros y asegurar que los agentes económicos operan en condiciones armonizadas en un mercado único, no pueden ser alcanzados de manera suficiente por los Estados miembros y, por consiguiente, debido a la escala o los efectos de la actuación, pueden lograrse mejor en el ámbito comunitario, la Comunidad puede adoptar medidas, de acuerdo con el principio de subsidiariedad consagrado en el artículo 5 del Tratado. De conformidad con el principio de proporcionalidad enunciado en dicho artículo, el presente Reglamento no excede de lo necesario para alcanzar dichos objetivos.

(20) El presente Reglamento respeta los derechos fundamentales y observa los principios reconocidos, entre otros textos, en la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

(21) Las disposiciones relativas a una mayor cooperación en el uso del aeropuerto de Gibraltar fueron el resultado de un acuerdo alcanzado en Londres el 2 de diciembre de 1987 por el Reino de España y el Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte en una declaración conjunta de los Ministros de Asuntos Exteriores de ambos países. Dichas disposiciones todavía no se han aplicado.

HAN ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

Artículo 1

Objetivo y ámbito de aplicación

1. El presente Reglamento establece las normas de protección y asistencia de personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, tanto para protegerlas de la discriminación como para asegurar que reciban asistencia.
2. Las disposiciones del presente Reglamento serán aplicables a las personas con discapacidad o movilidad reducida que utilicen o pretendan utilizar vuelos comerciales de pasajeros que salgan de los aeropuertos situados en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, lleguen a esos aeropuertos o transiten por ellos.
3. Lo dispuesto en los artículos 3, 4 y 10 se aplicará, asimismo, a los pasajeros que salgan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a otro aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, si la compañía aérea operadora es comunitaria.
4. El presente Reglamento no afectará a los derechos de los pasajeros establecidos en la Directiva 90/314/CEE y en el Reglamento (CE) N° 261/2004.
5. En la medida en que las disposiciones del presente Reglamento entren en conflicto con las de la Directiva 96/67/CE, prevalecerá el presente Reglamento.
6. La aplicación de las disposiciones del presente Reglamento al aeropuerto de Gibraltar se entenderá sin perjuicio de las respectivas posiciones jurídicas del Reino de España y del Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte acerca de la controversia respecto de la soberanía sobre el territorio en el que el aeropuerto se encuentra situado.
7. La aplicación de las disposiciones del presente Reglamento quedará suspendida hasta que comience la aplicación del régimen contenido en la Declaración conjunta de los Ministros de Asuntos Exteriores del Reino de España y del Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte de 2 de diciembre de 1987. Los Gobiernos de España y del Reino Unido informarán al Consejo sobre dicha fecha de aplicación.

Artículo 2

Definiciones

A efectos del presente Reglamento se entenderá por:

- a) «persona con discapacidad» o «persona con movilidad reducida»: toda persona cuya movilidad para utilizar el transporte se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás pasajeros;
- b) «compañía aérea»: toda empresa de transporte aéreo que posee una licencia de explotación válida;
- c) «compañía aérea operadora»: la compañía aérea que realiza o pretende realizar un vuelo en virtud de un contrato con un pasajero, o en nombre de otra persona, física o jurídica, vinculada a dicho pasajero por un contrato;
- d) «compañía aérea comunitaria»: toda compañía aérea que posee una licencia de explotación válida expedida por un Estado miembro de conformidad con el Reglamento

(CEE) N° 2407/92 del Consejo, de 23 de julio de 1992, sobre la concesión de licencias a las compañías aéreas (1);

e) «operador turístico»: con excepción de las compañías aéreas, todo organizador o detallista definido en el artículo 2, apartados 2 y 3, de la Directiva 90/314/CEE;

f) «entidad gestora del aeropuerto» o «entidad gestora»: organismo cuya finalidad principal, con arreglo a la legislación nacional, es la administración y gestión de las infraestructuras aeroportuarias, así como la coordinación y el control de las actividades de los distintos operadores presentes en el aeropuerto o el sistema aeroportuario correspondiente;

g) «usuario del aeropuerto»: toda persona física o jurídica responsable del transporte de pasajeros por vía aérea con origen o destino en el aeropuerto correspondiente;

h) «comité de usuarios de aeropuertos»: comité de representantes de los usuarios de los aeropuertos o de las organizaciones que los representen;

i) «reserva»: el hecho de que el pasajero disponga de un billete o de otra prueba que demuestra que la reserva ha sido aceptada y registrada por la compañía aérea o el operador turístico;

j) «aeropuerto»: todo terreno especialmente adaptado para el aterrizaje, despegue y maniobra de aviones, incluidas las instalaciones auxiliares que estas operaciones necesitan para el tráfico y los servicios aéreos, e incluidas asimismo las instalaciones necesarias para los servicios aéreos comerciales;

k) «aparcamiento del aeropuerto»: aparcamiento reservado a los vehículos automóviles y situado dentro de los límites del aeropuerto o bajo control directo de la entidad gestora de un aeropuerto, que sirve directamente a los pasajeros que utilizan dicho aeropuerto;

l) «servicio comercial de transporte aéreo de pasajeros»: servicio aéreo de transporte de pasajeros operado por una compañía de transporte aéreo mediante vuelos regulares o no regulares ofrecidos al público en general mediante pago separado o como parte de un paquete.

Artículo 3

Prohibición de denegar el embarque

Las compañías aéreas, sus agentes o los operadores turísticos no podrán negarse, alegando la discapacidad o movilidad reducida del pasajero a:

a) aceptar una reserva para un vuelo que salga de o llegue a un aeropuerto sujeto a las disposiciones del presente Reglamento;

b) embarcar a una persona con discapacidad o movilidad reducida en un aeropuerto de este tipo, siempre que la persona de que se trate disponga de un billete válido y de una reserva.

Artículo 4

Excepciones, condiciones especiales e información

1. No obstante lo dispuesto en el artículo 3, las compañías aéreas o sus agentes o los operadores turísticos podrán negarse, por motivos de discapacidad o movilidad reducida, a aceptar una reserva de una persona con discapacidad o movilidad reducida o denegarle el embarque:

a) con el fin de cumplir los requisitos de seguridad establecidos mediante legislación internacional, comunitaria o nacional, o con el fin de cumplir los requisitos de seguridad establecidos por la autoridad que emitió el certificado de operador aéreo a la compañía aérea en cuestión;

b) si las dimensiones de la aeronave o sus puertas imposibilitan físicamente el embarque o transporte de la persona con discapacidad o movilidad reducida. En caso de denegación de aceptación de una reserva por los motivos mencionados en las letras a) o b) del párrafo primero, la compañía aérea, su agente o el operador turístico deberán hacer esfuerzos

razonables para proponer una alternativa aceptable a la persona en cuestión. Se ofrecerá a toda persona con discapacidad o movilidad reducida a quien se haya denegado el embarque a causa de ello, así como a su acompañante, en aplicación de lo dispuesto en el apartado 2 del presente artículo, el derecho al reembolso o a un transporte alternativo con arreglo al artículo 8 del Reglamento. (CE) N° 261/2004. El derecho a la opción de un vuelo de vuelta o de un transporte alternativo estará sujeto a que se cumplan todas las disposiciones de seguridad.

2. En las mismas condiciones a que hace referencia el apartado 1, párrafo primero, letra a), la compañía aérea, su agente o el operador turístico podrán exigir que una persona con discapacidad o movilidad reducida vaya acompañada por otra persona capaz de facilitarle la asistencia necesaria.

3. Las compañías aéreas o sus agentes pondrán a disposición del público, en formatos accesibles y como mínimo en los mismos idiomas que la información proporcionada a los demás pasajeros, las normas de seguridad que apliquen al transporte de personas con discapacidad o movilidad reducida, así como toda restricción del transporte de estas personas o del equipo de movilidad debida a las dimensiones de la aeronave. Los operadores turísticos se encargarán de que esas normas y restricciones de seguridad en relación con los vuelos incluidos en los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados que organicen, vendan o pongan a la venta estén disponibles.

4. Cuando una compañía aérea, su agente o un operador turístico se acojan a las excepciones fijadas en los apartados 1 o 2, deberán notificar por escrito sus motivos a la persona con discapacidad o movilidad reducida afectada. Si esta así lo solicita, la compañía aérea, su agente o el operador turístico le comunicarán dichos motivos por escrito en un plazo de cinco días hábiles desde la fecha de la solicitud.

Artículo 5

Designación de los puntos de llegada y salida

1. En colaboración con los usuarios de los aeropuertos a través del comité de usuarios de aeropuertos, cuando exista, y con las organizaciones representantes de las personas con discapacidad o movilidad reducida, las entidades gestoras de los aeropuertos designarán, teniendo en cuenta las condiciones locales, puntos de llegada y salida dentro de los límites del aeropuerto o en puntos bajo control directo de la entidad gestora, tanto dentro como fuera de los edificios terminales, en los que las personas con discapacidad o movilidad reducida podrán, sin dificultad, anunciar su llegada al aeropuerto y solicitar asistencia.

2. Los puntos de llegada y salida mencionados en el apartado 1 estarán señalizados claramente y contarán con información básica sobre el aeropuerto disponible en formatos accesibles.

Artículo 6

Transmisión de información

1. Las compañías aéreas, sus agentes o los operadores turísticos adoptarán cuantas medidas sean necesarias para poder recibir las notificaciones de necesidad de asistencia de personas con discapacidad o movilidad reducida en todos sus puntos de venta situados en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, incluidas las ventas por teléfono e Internet.

2. Cuando una compañía aérea, su agente o un operador turístico reciba una notificación de necesidad de asistencia al menos cuarenta y ocho horas antes de la hora de salida del vuelo publicada, transmitirá la información en cuestión a más tardar

36 horas antes de la hora de salida del vuelo publicada:

a) a las entidades gestoras de los aeropuertos de salida, llegada y tránsito, y

b) a la compañía aérea operadora del vuelo, si no se ha efectuado una reserva con la misma, salvo que se desconozca la identidad de la compañía aérea operadora en el momento de la notificación, en cuyo caso la información se transmitirá lo antes posible.

3. En todos los demás casos distintos del contemplado en el apartado 2, la compañía aérea o su agente o el operador turístico transmitirán la información lo antes posible.

4. En cuanto sea posible después de la salida del vuelo, la compañía aérea operadora notificará a la entidad gestora del aeropuerto de destino, si este se halla situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, el número de personas con discapacidad o movilidad reducida que requerirán la asistencia especificada en el anexo 1 y las características de esa asistencia.

Artículo 7

Derecho a asistencia en los aeropuertos

1. Cuando una persona con discapacidad o movilidad reducida llegue a un aeropuerto para viajar en un vuelo, la entidad gestora del aeropuerto asumirá la responsabilidad de garantizar la prestación de la asistencia que se especifica en el anexo I de forma que esa persona pueda coger el vuelo para el que dispone de reserva, siempre que las necesidades particulares de asistencia de esa persona se notifiquen a la compañía aérea, a su agente o al operador turístico en cuestión al menos 48 horas antes de la hora de salida del vuelo publicada. Esta notificación cubrirá, asimismo, un vuelo de regreso si el vuelo de ida y el de vuelta han sido contratados con la misma compañía.

2. Cuando se requiera el uso de un perro guía, se admitirá al animal a condición de que se haya notificado previamente su presencia a la compañía aérea o a su agente o al operador turístico de conformidad con la normativa nacional aplicable al transporte de perros guía a bordo de aeronaves, si procede.

3. Si no se efectúa notificación alguna con arreglo al apartado 1, la entidad gestora hará todos los esfuerzos razonables por prestar la asistencia especificada en el anexo I de forma que la persona interesada pueda coger el vuelo para el que dispone de reserva.

4. Lo dispuesto en el apartado 1 se aplicará siempre y cuando:

a) la persona se presente para facturación:

i) a la hora fijada por anticipado y por escrito (incluso por medios electrónicos) por la compañía aérea o su agente o el operador turístico, o

ii) si no se ha fijado hora alguna, como mínimo una hora antes de la hora de salida publicada, o

b) la persona llegue a uno de los puntos designados dentro de los límites del aeropuerto, con arreglo al artículo 5:

i) a la hora fijada por anticipado y por escrito (incluso por medios electrónicos) por la compañía aérea o su agente o el operador turístico, o

ii) si no se ha fijado hora alguna, como mínimo dos horas antes de la hora de salida publicada.

5. Cuando una persona con discapacidad o movilidad reducida transite por un aeropuerto sujeto a las disposiciones del presente Reglamento o sea transferida del vuelo para el que disponga de reserva a otro vuelo por una compañía aérea o un operador turístico, la entidad gestora asumirá la responsabilidad de garantizar la prestación de la asistencia especificada en el anexo I de forma que dicha persona pueda coger el vuelo para el que dispone de reserva.

6. Cuando una persona con discapacidad o movilidad reducida aterrice en un aeropuerto sujeto a las disposiciones del presente Reglamento, la entidad gestora del aeropuerto asumirá la responsabilidad de garantizar la prestación de la asistencia especificada en el

anexo I de forma que dicha persona pueda llegar al punto de salida del aeropuerto mencionado en el artículo 5.

7. La asistencia prestada se adaptará, en la medida de lo posible, a las necesidades particulares del pasajero.

Artículo 8

Responsabilidad de la asistencia en los aeropuertos

1. Las entidades gestoras de los aeropuertos asumirán la responsabilidad de garantizar la prestación de la asistencia especificada en el anexo I a las personas con discapacidad o movilidad reducida, sin ningún cargo adicional.

2. Las entidades gestoras de los aeropuertos podrán prestar la asistencia por sí mismas. Como alternativa y para asumir su responsabilidad, la entidad gestora podrá contratar con terceros la prestación de la asistencia, cumpliendo siempre las normas de calidad mencionadas en el artículo 9, apartado 1. En colaboración con los usuarios de los aeropuertos, a través del comité de usuarios de aeropuertos, cuando exista, la entidad gestora podrá celebrar este tipo de contratos por propia iniciativa o previa solicitud, incluida la procedente de una compañía aérea, teniendo en cuenta los servicios presentes en el aeropuerto en cuestión. En caso de rechazo de la solicitud, la entidad gestora deberá justificarlo por escrito.

3. Las entidades gestoras de los aeropuertos podrán imponer, con carácter no discriminatorio, una tarifa específica a los usuarios del aeropuerto para la financiación de la asistencia.

4. Esta tarifa específica, que deberá ser razonable, proporcional a los costes y transparente, se fijará por la entidad gestora del aeropuerto en cooperación con los usuarios de los aeropuertos a través del comité de usuarios de aeropuertos, cuando exista, o cualquier otro organismo idóneo. Dicha tarifa se distribuirá entre los usuarios del aeropuerto, de forma proporcional al número total de pasajeros que cada una de ellas transporte con origen y destino en el mismo.

5. La entidad gestora del aeropuerto deberá separar las cuentas de sus actividades relacionadas con la asistencia prestada a personas con discapacidad o movilidad reducida, de las cuentas de sus restantes actividades, en consonancia con las prácticas comerciales habituales.

6. La entidad gestora del aeropuerto pondrá a disposición de los usuarios del mismo, a través del comité de usuarios de aeropuertos, cuando exista, o cualquier otro organismo idóneo, así como de los organismos responsables de la aplicación del Presente Reglamento a que se refiere el artículo 14, un resumen anual auditado de las tarifas percibidas y los gastos efectuados en relación con la asistencia prestada a personas con discapacidad o movilidad reducida.

Artículo 9

Normas de calidad de la asistencia

1. Salvo en los aeropuertos cuyo tráfico anual sea inferior a 150 000 pasajeros comerciales, las entidades gestoras fijarán normas de calidad aplicables a la asistencia que se indica en el anexo I y determinarán los requisitos acerca de los recursos necesarios para su cumplimiento, en cooperación con los usuarios de los aeropuertos, a través del comité de usuarios de aeropuertos, cuando exista, y con las organizaciones representantes de los pasajeros con discapacidad o movilidad reducida.

2. Al fijar dichas normas, tendrán plenamente en cuenta las políticas y los códigos de conducta internacionalmente reconocidos para la facilitación del transporte de personas con discapacidad o movilidad reducida, y en particular el Código de conducta para la asistencia en tierra de las personas con movilidad reducida de la CEAC.

3. Las entidades gestoras de los aeropuertos publicarán sus normas de calidad.
4. Las compañías aéreas y las entidades gestoras de los aeropuertos podrán convenir en que estas últimas presten a los pasajeros transportados por las compañías aéreas desde y hasta el aeropuerto una asistencia de nivel superior al fijado con arreglo a las normas mencionadas en el apartado 1, o servicios adicionales a los especificados en el anexo I.
5. Para la financiación de esta asistencia superior o adicional, las entidades gestoras podrán imponer a las compañías aéreas una tarifa adicional a la indicada en el artículo 8, apartado 3, que también será transparente y proporcional a los costes y se fijará previa consulta a las compañías aéreas interesadas.

Artículo 10

Asistencia prestada por las compañías aéreas

Las compañías aéreas prestarán, sin cargo adicional, la asistencia indicada en el anexo II a las personas con discapacidad o movilidad reducida que salgan de, lleguen a o transiten por un aeropuerto sujeto a las disposiciones del presente Reglamento, y que cumplan las condiciones establecidas en el artículo 7, apartados 1, 2 y 4.

Artículo 11

Formación

Las compañías aéreas y las entidades gestoras de los aeropuertos:

- a) velarán por que su personal y el personal empleado por cualquier subcontratista que preste asistencia directa a las personas con discapacidad o movilidad reducida tengan el conocimiento necesario para responder a las necesidades de las personas con diversas discapacidades o dificultades para su movilidad;
- b) proporcionarán a todo su personal que trabaje en el aeropuerto y tenga trato directo con los viajeros formación relativa a igualdad de trato y sensibilización en materia de discapacidad;
- c) velarán por que, en el momento de la contratación, los nuevos empleados reciban formación relativa a la discapacidad y por que su personal reciba asimismo cursos de actualización cuando sea necesario.

Artículo 12

Indemnizaciones por pérdida o daños a sillas de ruedas, otros equipos de movilidad y dispositivos de asistencia

En caso de pérdida o daños a sillas de ruedas u otros equipos de movilidad o dispositivos de asistencia durante el manejo en el aeropuerto o el transporte a bordo de la aeronave, el pasajero al que pertenezca el efecto será indemnizado con arreglo a las normas del Derecho internacional, comunitario y nacional.

Artículo 13

Inadmisibilidad de exenciones

Las obligaciones para con las personas con discapacidad o movilidad reducida que se establecen en el presente Reglamento no podrán limitarse ni derogarse.

Artículo 14

Organismos de aplicación y competencias

1. Cada uno de los Estados miembros designará uno o varios organismos responsables de la aplicación del presente Reglamento en relación con los vuelos que salgan de los aeropuertos situados en su territorio o lleguen a los mismos. Cuando proceda, ese o esos organismos adoptarán las medidas necesarias para asegurarse de que se respetan los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida, incluida la observancia de las normas de calidad mencionadas en el artículo 9, apartado 1. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión el nombre del organismo u organismos designados.

2. Los Estados miembros establecerán que, cuando proceda, el o los organismos responsables de la aplicación del presente Reglamento a que se refiere el apartado 1 garanticen también la correcta aplicación del artículo 8, incluido lo relativo a las tarifas destinadas a evitar la competencia desleal. Los Estados miembros podrán, asimismo, designar un organismo específico al efecto.

Artículo 15

Procedimiento de reclamación

1. Una persona con discapacidad o movilidad reducida que considere que se ha infringido el presente Reglamento podrá hacerlo saber a la entidad gestora del aeropuerto o a la compañía aérea interesada, según proceda.

2. Si la persona con discapacidad o movilidad reducida no obtuviera satisfacción de esa manera, podrá presentar la reclamación por presunta infracción del presente Reglamento ante cualquiera de los organismos designados con arreglo al artículo 14, apartado 1, o cualquier otro organismo competente designado por los Estados miembros.

3. Todo organismo de un Estado miembro que reciba una reclamación sobre un asunto que sea competencia de un organismo designado de otro Estado miembro remitirá la reclamación a este último organismo.

4. Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para informar a las personas con discapacidad o movilidad reducida de sus derechos en el marco del presente Reglamento y de la posibilidad de presentar reclamaciones ante los organismos designados.

Artículo 16

Sanciones

Los Estados miembros determinarán el régimen de sanciones aplicable a las infracciones de las disposiciones del presente Reglamento y adoptarán cuantas medidas sean necesarias para garantizar su ejecución. Las sanciones previstas deberán ser eficaces, proporcionadas y disuasorias. Los Estados miembros notificarán esas disposiciones a la Comisión y le comunicarán con la mayor brevedad toda posterior modificación de las mismas.

Artículo 17

Informe

No más tarde del 1 de enero de 2010, la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre la aplicación y los resultados del presente Reglamento. En caso necesario, se adjuntarán a dicho informe las propuestas legislativas pertinentes que detallen las disposiciones del presente Reglamento o las modifiquen.

Artículo 18

Entrada en vigor

El presente Reglamento entrará en vigor a los veinte días de su fecha de publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*. Será aplicable a partir del 26 de julio de 2008, a excepción de los artículos 3 y 4, que se aplicarán a partir del 26 de julio de 2007.

El presente Reglamento será obligatorio en todos sus elementos y directamente aplicable en cada Estado miembro.

Hecho en Estrasburgo, el 5 de julio de 2006.

Por el Parlamento Europeo

El Presidente

J. BORRELL FONTELLES

Por el Consejo

La Presidenta

P. LEHTOMÄKI

ANEXO I

Asistencia prestada bajo la responsabilidad de las entidades gestoras de los aeropuertos

Asistencia y disposiciones necesarias para permitir a las personas con discapacidad o movilidad reducida:

comunicar su llegada a un aeropuerto y su solicitud de asistencia en los puntos designados dentro y fuera de los edificios terminales que se mencionan en el artículo 5, desplazarse desde uno de esos puntos designados al mostrador de facturación, proceder a la comprobación de su billete y a la facturación de su equipaje, desplazarse desde el mostrador de facturación al avión, pasando los controles de emigración, aduanas y seguridad, embarcar en el avión, para lo que deberán preverse elevadores, sillas de ruedas o cualquier otro tipo de asistencia que proceda, desplazarse desde la puerta del avión a sus asientos, guardar y recuperar su equipaje dentro del avión, desplazarse desde sus asientos a la puerta del avión, desembarcar del avión, para lo que deberán preverse elevadores, sillas de ruedas o cualquier otro tipo de asistencia que proceda, desplazarse desde el avión hasta la sala de recogida de equipajes, pasando los controles de inmigración y aduanas, desplazarse desde la sala de recogida de equipajes hasta un punto designado, conectar con otros vuelos, cuando se hallen en tránsito, para lo que habrá que prever asistencia en el aire y en tierra y tanto dentro de las terminales como entre terminales, si es preciso desplazarse a los servicios si es preciso.

Cuando una persona con discapacidad o movilidad reducida reciba la ayuda de un acompañante, esta persona deberá poder prestar, si así se solicita, la asistencia necesaria en el aeropuerto y durante el embarque y desembarque.

Manejo en tierra de todos los equipos de movilidad, incluidos equipos como las sillas de ruedas eléctricas (previa notificación con una antelación de 48 horas y siempre que las limitaciones de espacio a bordo del avión no lo impidan, y sometido todo ello a la aplicación de la legislación pertinente en materia de mercancías peligrosas).

Sustitución temporal del equipo de movilidad extraviado o averiado, aunque no necesariamente por idéntico tipo de equipo.

Asistencia en tierra a los perros guía reconocidos, cuando así proceda.

Comunicación de la información necesaria para tomar los vuelos en formato accesible.

ANEXO II

Asistencia prestada por las compañías aéreas

Transporte de perros guía reconocidos en cabina, con arreglo a las normativas nacionales.

Además del equipo médico, transporte de hasta dos aparatos de equipos de movilidad por persona con discapacidad o movilidad reducida, incluidas las sillas de ruedas eléctricas (previa notificación con una antelación de 48 horas y siempre que las limitaciones de espacio a bordo del avión no lo impidan, y sometido todo ello a la aplicación de la legislación pertinente en materia de mercancías peligrosas).

Comunicación de la información esencial relativa a los vuelos en formato accesible.

Realización de todos los esfuerzos razonables para disponer los asientos conforme a las necesidades de cada persona con discapacidad o movilidad reducida que así lo soliciten, siempre que los requisitos de seguridad y la disponibilidad lo permitan.

Ayuda para desplazarse a los servicios si es preciso.

Cuando una persona con discapacidad o movilidad reducida reciba la ayuda de un acompañante, la compañía aérea hará todos los esfuerzos razonables para ofrecer a la persona acompañante un asiento junto a la persona con discapacidad o movilidad reducida.

26.7.2006. ES. Diario Oficial de la Unión Europea L 204/9

Anexo VII

TURISMO ACCESIBLE: SEÑALIZACIÓN EN DESTINOS Y CIRCUITOS TURÍSTICOS

Secretaría de Turismo de la Nación, Área: Desarrollo de la Oferta, 2001

1. OBJETIVOS

- La señalización turística a realizar en los destinos y circuitos que se planifiquen con criterios de accesibilidad para todos los visitantes, incluidas las personas que tienen movilidad y comunicación restringida ya sea temporaria o permanente, tiene como objetivo el permitir el desplazamiento adecuado de las mismas en todos los recorridos diseñados especialmente e informar sobre los servicios y actividades existentes en los lugares de acceso a los destinos turísticos, en los traslados hacia los atractivos principales motivadores de los desplazamientos, en los circuitos urbanos y en las áreas naturales.
- Los mensajes que componen la señalización han de estar resueltos de manera que puedan ser comprensibles por las personas con distintos tipos de movilidad y comunicación restringida, o sea que ha de abarcar a las personas con problemáticas visuales, motrices y auditivas.
- Los diseños y los materiales a utilizar han de contemplar las normativas que se hayan aprobado en el ámbito nacional e internacional respetando las dimensiones, colores y simbologías específicas integrándolas en el “Sistema Nacional de Señalización de Turismo Accesible” que elabore la Secretaría de Turismo de la Nación en coordinación con los organismos que están relacionados con el Turismo Accesible y con los organismos de turismo que tengan definidos circuitos accesibles.
- Los diseños y simbologías que se consideren necesarias y que no estén comprendidas en la señalización actual en Argentina o en otros países, se elaborarán especialmente teniendo en cuenta las características para cada tipo de discapacidad.
- Las señales que compongan el Sistema de información y comunicación para el Turismo Accesible han de ser utilizadas en toda publicación y cartografía donde se promocionen los destinos turísticos con circuitos accesibles.

2. OBJETIVOS TURÍSTICOS A SEÑALIZAR

A fin de establecer en una primera etapa el umbral mínimo de las señales que se consideran necesarias para indicación de atractivos, servicios y actividades posibles de realizar en los circuitos de turismo accesible, se han tomado como base algunos de los elaborados por la Secretaría de turismo de la Nación, en el Sistema Nacional de Señalización Turística, los realizados en Estados Unidos, en España y los contenidos en las Normas IRAM 3722, 3723, 3724 y 3741.

A partir de aquí se efectuó un listado con la clasificación de las señales teniendo en cuenta tres grandes grupos a señalar:

-**Facilidades Turísticas:** incluye la indicación de algunos servicios o la existencia de equipamiento e infraestructura.

-**Actividades Turísticas:** informa las actividades que pueden realizarse en los circuitos.

-**Atractivos Turísticos:** indican la existencia de atractivos naturales o culturales dentro de los circuitos.

Dentro de cada grupo se han identificado objetos turísticos a señalar, pudiendo ampliarse esta clasificación de carácter general a situaciones particulares, incorporando otros según las

necesidades de información que surja dentro de los circuitos que se planifiquen para el turismo accesible.

Facilidades: información, camping, pic-nic (aire libre), casa rodantes, enfermería/primeros auxilios/centro de salud, teléfono/TTY/Braille, baños, escaleras, ascensores, correos, servicio mecánico, combustibles, lavandería, gastronomía/restaurante, hotel, refugio, explanada para lanchas, aeropuerto, ferry, puerto, hidroavión, Terminal de ómnibus, estación de ferrocarril, telesilla.

Actividades: natación, pesca, remo, ciclismo, vehículos todo terreno, arquería, ala-delta, kayak, wind-surf, buceo, canotaje, bicicleta, caminata/treking.

Atractivos: playas, vista panorámica, museo, fauna, flora.

3. CIRCUITOS A SEÑALIZAR: SU PLANIFICACIÓN

A los fines de proyectar la señalización en los circuitos de turismo accesible que se planifiquen en cada destino se han de tener en cuenta los siguientes criterios de diseño:

- Se ha de trabajar en la señalización global y particular en cada uno de los sitios que se definan dentro de los lugares de acceso al destino (aeropuertos, terminales de ómnibus, puertos), en los recorridos del área urbana y en donde se localizan los atractivos naturales que son los motivadores principales de los desplazamientos, así como en el interior de los edificios que se indiquen como accesibles (hoteles, atractivos culturales, edificios públicos, restaurantes, etc.).
- La señalización debe estar integrada en el diseño total del circuito accesible, definiendo bien su localización de manera que cumpla adecuadamente con su función para cada tipo de discapacidad o restricción, no perturbando los desplazamientos y seleccionando la forma de comunicación más efectiva para cada caso.
- La elección de los tamaños, de los materiales, de los colores y de la simbología de las señales se ha de adecuar para ámbitos que se señalicen ya sean estos cerrados o al aire libre, respetando las normativas existentes ya estudiadas y aprobadas en el ámbito nacional o internacional.
- Para los casos en que se requiera diseñar algún atractivo, facilidad o actividad específica dentro de los circuitos planificados y que no existan antecedentes respecto a simbología se procederá a su diseño encuadrándolo dentro de los criterios expresados.

4. CRITERIOS DE DISEÑO DE LAS SEÑALES

El diseño de las señales prevé los siguientes componentes:

- a) Ideograma representativo de los atractivos, las facilidades o de las actividades que puedan encontrarse o realizarse en el circuito accesible definido.
- b) Símbolos gráficos para discapacitados que indican que ese atractivo, facilidad o actividad puede ser realizada por personas con movilidad o comunicación restringida específica.
- c) Dimensiones acordes a las características de los circuitos y sus accesos (en ámbitos cerrados, abiertos, urbanos, rurales, etc.).
- d) Materiales y texturas adecuados para la transmisión correcta de los mensajes de acuerdo a los distintos tipos de discapacidad.

5. CONFORMACIÓN DE LAS SEÑALES PARA TURISMO ACCESIBLE

La composición de las señales para turismo accesible indicarán las posibilidades que se brindan a las personas con necesidades especiales. Para ello se emplearán los símbolos de acceso para personas con “discapacidad motora” previsto en la Norma IRAM 3722, “sordas e hipoacúsicas” en la Norma IRAM 3723 y “ciegas y disminuidas visuales” en la Norma IRAM 3724.

En consecuencia, se formarán un conjunto integrado en la parte superior por un ideograma representativo de un objeto turístico, conocido por su universalidad o especificidad, y debajo del mismo los símbolos de acceso aludidos, que podrán estar en forma individual, de a dos o los tres según las posibilidades de accesibilidad que existan.

La señal que utiliza el “Sistema Nacional de Señalización Turística” contempla una parte superior cuadrada y un rectángulo inferior con distancias y direcciones. En la Señalización de Turismo Accesible se toma un criterio similar reemplazando en la parte inferior la información mencionada por los símbolos de acceso respectivo.

De acuerdo a las normas vigentes y Normas IRAM citadas, los ideogramas de la parte superior serán de color negro, insertos en un cuadrado blanco bordeado por una orla azul, en tanto los símbolos de acceso serán de color blanco sobre fondo azul.

En todos los casos, las proporciones de los símbolos e ideogramas se ajustarán a las dimensiones establecidas, las que serán supervisadas por la secretaría de turismo de la nación en su carácter de órgano rector del “Sistema Nacional de Señalización de Turismo Accesible”.

ÍNDICE

Prólogo

City Tour

Equiparación de oportunidades

Una primera aproximación

10 minutos de parada

A las cosas

El trabajo

Algunas líneas de acción

Un programa para la acción

Recopilando

Vista panorámica

Turismo accesible

¿Por qué?

¿Qué hacer?

Última parada

Bibliografía

Anexo I

Anexo II

Anexo III

Anexo IIII

Anexo V

Anexo VI

Anexo VII

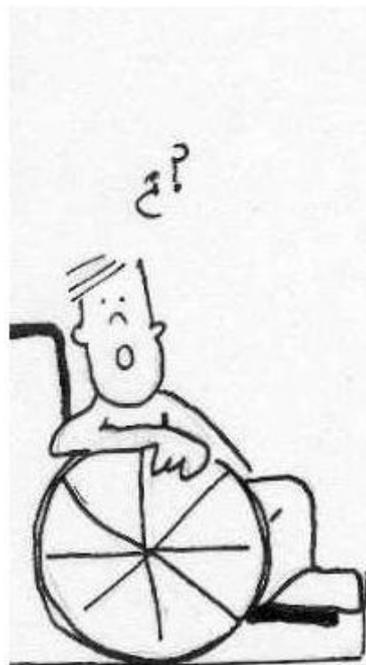
ALEJANDRO ROJO VIVOT es autor y co autor de 20 libros como, por ejemplo, *Cultura y discapacidad*, *El trabajo y las personas con discapacidad*, *Aproximación metodológica al tratamiento estadístico de la educación especial en la República Argentina*, *Dishumor*, *Trabajo y desempleo* y *Los medios de comunicación social y las personas con discapacidad*. También ha publicado más de 400 artículos periodísticos, algunos traducidos al portugués, inglés y francés. Desde 1970 trabaja, como voluntario, contribuyendo a la generalización de la equiparación de oportunidades de las personas con discapacidad, habiendo desarrollado sus actividades en casi todos los países de América, muy particularmente en áreas rurales.

Ha redactado numerosas normas legales.

Ha participado como expositor en más de 50 congresos internacionales y en más de 100 talleres en casi todas las provincias de la Argentina.

Ha recibido varias distinciones por su labor relacionada con los derechos de las personas con discapacidad.

Desde el 2007 se desempeña en la Fundación AVINA.



"El propósito de este trabajo es presentar algunas ideas referidas al desarrollo sustentable del turismo, haciendo particularmente hincapié en la equiparación de oportunidades para que la misma contribuya decididamente a incrementar las posibilidades de acceso de más personas en tal sentido. Hoy en día, tanto por actitudes prejuiciosas como por barreras físicas, muchas personas con discapacidad infrecuentemente trabajan en el sector y son usuarios de estos servicios. Desde luego que nos encuadramos en el cumplimiento de la Declaración Universal de Derechos Humanos (Naciones Unidas, 1948) y en que, cualquier menoscabo a la dignidad humana de un individuo es una grave afrenta y denigra al género todo. El turismo es una extraordinaria fuente de generación de riqueza, de intercambio cultural, de esparcimiento, adquisición de conocimientos y tantas otras cualidades. También puede ser un factor que distorsiona la vida de pueblos enteros y que afecta al ambiente. La inteligencia y la ética humana es la que determina uno u otro camino".

CES

AVINA