

Implementación del Programa de Directrices de Accesibilidad para Alojamientos y Servicios Turísticos en el destino Mar del Plata.

Arq. Antonela Battocletti
abattocletti@turismomardelplata.gob.ar

Lic. Candela Guerrero
cguerrero@turismomardelplata.gob.ar

Mg. Leandro Laffan
llaffan@turismomardelplata.gob.ar

**Departamento de Investigación y Desarrollo
Ente Municipal de Turismo Mar del Plata
investigacion@turismomardelplata.gob.ar
Profesionales**

Temática: Gestión de la calidad y la accesibilidad en los servicios turísticos

Campo laboral: Gestión Pública

Resumen:

El presente trabajo tiene por objetivo dar a conocer la labor que se encuentra realizando el Ente Municipal de Turismo de Mar del Plata en materia de accesibilidad turística; especialmente en lo que se refiere a la implementación del Programa de Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos de la Secretaría de Turismo de la Nación. Perteneciente al Sistema Argentino de Calidad Turística, este programa busca aumentar la satisfacción de los usuarios, mediante una oferta turística que se adapte a múltiples realidades, contemplando a las personas con discapacidad y / o movilidad reducida como demanda potencial de los servicios turísticos del destino. Esto requiere de la participación de los distintos niveles del Estado, las ONGs que trabajan la temática de la discapacidad y el sector privado.

En Mar del Plata, el Programa se ha ejecutado en cuatro ocasiones, dando como resultado treinta establecimientos distinguidos de los diferentes rubros que componen la oferta turística.

A través de la experiencia acumulada en los diez últimos años, el destino se encuentra hoy con nuevos desafíos. A la vez de encontrarse implementando la quinta edición del Programa, busca trascenderlo mediante el desarrollo del concepto de Accesibilidad desde una mirada integral.

Capítulo 1. Marco Conceptual

En este primer capítulo se procederá a la presentación de una serie de conceptos que enmarcan la implementación del Programa de Directrices y todo lo que refiere a la mejora de la accesibilidad del destino Mar del Plata.

Turismo accesible

De acuerdo a la Ley Nacional de Turismo Accesible N° 25.643 del año 2002, se define como “el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración — desde la óptica funcional y psicológica — de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida”.

Asimismo, este concepto es incluido en la Ley Nacional de Turismo N° 25.997 del año 2005. Allí se establece como principio rector a la accesibilidad, en donde se insta a “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”.

Trabajar en el diseño accesible de los servicios y establecimientos turísticos implica una mejor prestación y una mayor posibilidad de atender no solamente a las personas con discapacidad, con movilidad o comunicación reducida, sino que también se mejora la experiencia de una gran parte de la demanda turística, ya sea real como potencial. Comprendiendo a la atención de adultos mayores, a mujeres embarazadas, a personas que trasladan bebés o niños en carritos, personas de baja talla, personas obesas, personas accidentadas con una movilidad reducida en forma temporal, y a todos sus acompañantes y grupos familiares. De aquí es que el trabajar en el turismo accesible es una importante oportunidad de negocios que les generará una ventaja competitiva a los establecimientos.

Persona con Discapacidad (PCD)

En el apartado anterior se mencionó en forma intencional la expresión persona con discapacidad. Esa es la forma correcta de referirse. Se deben evitar el uso de términos tales como discapacitados, minusválidos, personas con capacidades diferentes, entre otras. Este término fue acuñado en el año 2006 en la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad, a la que nuestro país adhirió por ley nacional. El concepto de PCD incluye a “aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diferentes barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás”.

Barreras

La Organización No Gubernamental por la Inclusión CILSA, en su Discurso Institucional aporta el concepto y las dimensiones de las barreras. Las barreras constituyen obstáculos o dificultades que separan a la persona con discapacidad de su inclusión plena a la sociedad. Las mismas se clasifican en arquitectónicas, comunicacionales o ideológicas.

Las barreras evitan el acceso a ciertos lugares, a la comunicación o a la inclusión. Al hablar de servicios turísticos, se refieren a las dificultades para ingresar a un hotel, para acceder a un sanitario en un restaurante, para interpretar una señalización, entre otras. Por otro lado, el término barrera incluye también la posibilidad de que estas dificultades se disuelvan, de que las barreras se levanten, y que la inclusión se produzca. La clasificación planteada apunta a facilitar la visualización de las barreras, ya que todas son de índole ideológico.

Cuando se habla de barreras arquitectónicas, se refiere específicamente a determinadas características del espacio físico (escaleras, puertas angostas, baños en donde no pueden ingresar sillas de ruedas, etc.) que impiden la circulación de algunos miembros de la sociedad. Es claro que detrás de una barrera arquitectónica hay una barrera ideológica, en el sentido de que al diseñar los espacios se utiliza un modelo de usuario que es una construcción, en este caso, excluyente de algunos integrantes de la sociedad.

En el caso de las barreras comunicacionales se trata de determinadas intervenciones que impiden el trato con la persona con discapacidad, como por ejemplo pensar que las personas con discapacidad mental no pueden dialogar o que es imposible relacionarse con una persona sorda. Otro ejemplo puede ser la disponibilidad de cartas en Braille en servicios gastronómicos para facilitar la lectura a personas ciegas. La mayoría de las veces se trata de prejuicios o de generalizaciones que se forman debido a la falta de conocimiento acerca de las personas con discapacidad. Esto trae como consecuencia dificultades para su inclusión con el resto de la sociedad.

Por último, las barreras ideológicas, como se mencionó anteriormente, son el sustento de todas las

barreras para la inclusión en tanto son concepciones que impiden construir un mundo en el que todos los integrantes de la sociedad podamos desempeñar en igualdad de condiciones. Estas concepciones muchas veces están fundadas en el desconocimiento.

Diseño universal

La mencionada Convención aporta otro de los importantes conceptos que deben regir todas las intervenciones: el Diseño Universal, que se entiende como “diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El mismo no excluye las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten”.

Esto implica que los servicios turísticos, tanto en las dimensiones tangibles como en las intangibles, deben ser diseñados teniendo en cuenta a todas las personas; es decir, no se habla de adaptar una habitación de un hotel o el sanitario de un balneario, sino de diseñar desde un principio el hotel o el balneario teniendo en cuenta a las personas con discapacidad.

Frecuentemente se construyen los accesos a los establecimientos con escalones y se incorpora una rampa al costado de la entrada principal, generando espacios diferenciados: uno para personas que pueden caminar y otro para personas con discapacidad motriz. Ante ello, se debería diseñar un acceso común que pueda ser utilizado por todas las personas.

Según el Centro para el Diseño Universal de la Universidad del Estado de Carolina del Norte, los siete principios del diseño universal son los siguientes:

- Uso equitativo, universal y para todos.
- Flexibilidad en el uso.
- Uso sencillo e intuitivo.
- Información perceptible.
- Tolerancia al error.
- Bajo esfuerzo físico.
- Tamaño y espacio apropiados.

La Convención incluye el concepto de “ajustes razonables”, los mismos serán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

Cadena de accesibilidad

El concepto de cadena de accesibilidad se refiere, por una parte, a los eslabones que determinan la accesibilidad de un servicio en particular y, por otra, a la cadena en el destino.

Respecto a la primera, el Ministerio de Turismo de la Nación la define como un conjunto de elementos y acciones que, vinculadas entre sí, brindan al usuario la capacidad de poder aproximarse, acceder, hacer uso, y salir de un establecimiento o servicio turístico sin interrupciones, de manera cómoda y segura; garantizando facilidad e independencia en dichas acciones. En el caso de que se rompa un eslabón de esa cadena, generará una experiencia no satisfactoria; por ejemplo, un hotel con accesos y habitaciones accesibles, pero con un ascensor en donde no puede ingresar una silla de ruedas.

Si bien es imprescindible que existan servicios turísticos accesibles, la Organización Mundial del Turismo indica que de nada sirve hacer accesibles eslabones aislados si no existe una continuidad con el resto de la cadena; y, por tanto, sean oasis en un entorno impracticable e inaccesible. Es decir que, desde el nivel municipal, se debe trabajar para que los distintos eslabones de la oferta turística sean accesibles. La experiencia del destino es global, implica que la accesibilidad debe darse en la información turística previa a la elección del lugar a visitar, el transporte de aproximación, el entorno urbano, el alojamiento, la gastronomía, los atractivos, la recreación y excursiones, y las compras.

Capítulo 2. Directrices de Accesibilidad

El Programa de Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos de la Secretaría de Turismo de la Nación, establece que las directrices son recomendaciones de aplicación voluntaria y pueden emplearlas todos aquellos que aspiran aumentar la satisfacción del cliente. Estas pautas buscan concientizar al destino turístico en forma integral, equitativa e igualitaria; entendiendo que las personas con discapacidad

tienen derecho a visitar la ciudad sin sentirse limitados. Es decir, ir a un teatro, almorzar o cenar, recrearse y comprar en lugares accesibles.

Las Directrices son especificaciones técnicas extraídas de la experiencia y de los avances tecnológicos y científicos, se adaptan a múltiples realidades y promueven la concientización de los diversos actores involucrados en la actividad turística.

Este programa tiene los siguientes objetivos:

- Sensibilizar a los prestadores de Servicios Turísticos sobre aspectos mínimos que deberían contemplar en su gestión.
- Proveer un marco de referencia para la optimización de la prestación de los servicios destinados a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida, actuando sobre problemáticas específicas, para una gestión que tienda hacia la excelencia.
- Establecer un marco de referencia para la gestión de las organizaciones, que oriente hacia la accesibilidad la mejora de la calidad de los servicios.
- Proveer una herramienta práctica para la implementación de sistemas de calidad que contemplen de manera integral la seguridad, contribuyendo al respeto y desarrollo de la comunidad local.
- Buscar la inclusión de todos los usuarios, promoviendo de manera integral la satisfacción de los mismos y facilitando la participación en las actividades que se desarrollen en los establecimientos enunciados como destinatarios u otros similares.
- Orientar las intervenciones físicas que se han de considerar para la adaptación de los espacios de manera que no constituyan barreras arquitectónicas para las personas con discapacidad y/o movilidad reducida.
- Proponer tipos de soluciones para lograr la inclusión de la totalidad de los usuarios.
- Propender a la concientización y capacitación de los recursos humanos sobre las formas de atención y trato hacia las personas con discapacidad y / o movilidad reducida, a los fines de la atención debida al usuario.
- Proponer acciones de concientización de los diversos actores involucrados en la actividad.

Este Programa está dirigido a prestadores de servicios turísticos, sean públicos o privados y los requisitos mínimos exigibles para obtener una distinción son aplicables a todas las organizaciones. Es por tal motivo que las Directrices se presentan de manera genérica. Sin embargo, se adaptan a cada establecimiento para cubrir sus particularidades. Entre los tipos de servicios turísticos que pueden adherirse encontramos a los alojamientos turísticos; establecimientos recreativos como balnearios, parques temáticos, termas, spa; plazas y parques; espacios gastronómicos; espacios culturales, teatros, cines, museos; áreas naturales; centros de información turística; entre otros.

Respecto a los ejes contemplados por las Directrices, que resultan indispensables en la gestión de la accesibilidad de un establecimiento, se incluyen los siguientes aspectos: la arquitectura; la comunicación, iluminación y señalización; la seguridad y la capacitación del personal.

Cada uno de estos aspectos cuenta a la “hora de la verdad”, ya que cuando el servicio es consumido se conjugan para formar la experiencia del usuario. Por ejemplo, si un restaurante cuenta con todos los parámetros arquitectónicos indicados para considerarse accesible, pero los camareros no fueron capacitados en la correcta atención a una persona con discapacidad, probablemente la experiencia del visitante no sea satisfactoria.

Otro caso en que se verifica que sin tener en cuenta todos los ejes, un servicio turístico accesible no va a obtener los resultados esperados, es cuando falla la comunicación. Si un hotel posee una habitación accesible, pero la misma no es promocionada, difícilmente será elegido por un pasajero con discapacidad.

Capítulo 3. Experiencias en la implementación del programa en destino Mar del Plata

El origen del programa de Directrices se remonta al año 2007 cuando fue redactado el Manual de Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos en conjunto por parte de la Secretaría de Turismo de la Nación y del entonces Servicio Nacional de Rehabilitación dependiente del Ministerio de Salud (actual Agencia Nacional de Discapacidad).

Cabe destacar que el Programa es un importante trabajo de coordinación público – privado – tercer sector. Tal como se indicó anteriormente, está coordinado por la Secretaría de Turismo de la Nación con la colaboración de la Agencia Nacional de Discapacidad; lo que significa el involucramiento del nivel nacional. La implementación propiamente dicha se materializa a nivel destino, es decir en el nivel municipal, en este caso a través del EMTur Mar del Plata, con la participación necesaria del organismo oficial de turismo provincial (ya que es condición sine qua non que todas las tareas que se llevan a cabo en los municipios por

parte de Secretaría de Turismo de la Nación se gestionan a través del nivel provincial). Por otra parte, también se mencionó que las directrices son recomendaciones; buscan una mejora en la accesibilidad de los establecimientos turísticos. La adhesión por parte de los establecimientos de servicios turísticos es voluntaria, debido a ello es que es menester un compromiso por parte del sector privado. Además, en las cuestiones de sensibilización y capacitación, se cuenta con el aporte de organismos no gubernamentales relacionados con la temática de la inclusión y la discapacidad. En el caso de Mar del Plata, el EMTur trabaja desde el año 2009 con la ONG CILSA por la Inclusión.

Lo que concluye que el programa requiere el trabajo y el compromiso con la accesibilidad por parte del sector público a través de todos los niveles del Estado, del sector privado adhiriendo al programa e invirtiendo en las mejoras; y del tercer sector a través de las ONGs.

3.1. Procedimiento.

A continuación, se explicará el proceso de implementación a través de sus diferentes fases; con una duración total estipulada en nueve meses aproximadamente.

a) Relevamiento, sensibilización y adhesión.

En primera instancia, la Municipalidad del Partido de General Pueyrredón, a través del EMTur Mar del Plata, solicita la adhesión al Programa, mediante un pedido formal a la Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires (SSTurPBA), organismo que lo eleva a la Secretaría de Turismo de la Nación. Luego de aprobada la solicitud, comienza la implementación propiamente dicha.

Posteriormente, el EMTur realiza una serie de contactos y convocatorias abiertas a los diferentes responsables de establecimientos de servicios turísticos, ya sea en forma particular o a través de las cámaras que son parte integrante del Directorio. Los contactos generalmente se materializan en relevamientos in situ, a los efectos de conocer el grado de avance en materia de accesibilidad que tienen los establecimientos y el interés que tienen los responsables. Estas reuniones buscan la sensibilización acerca de la importancia de la inclusión y darles a conocer la oportunidad de negocio que implica que su establecimiento sea accesible por el consiguiente aumento en la demanda.

Luego de las mencionadas visitas, se realiza un primer informe de devolución, a los efectos de que los prestadores conozcan cuáles serán las principales intervenciones en las que se tendrán que ocupar. Asimismo, se les invita formalmente a adherirse por escrito al Programa.

Una cuestión interesante es que se busca trabajar con todos los eslabones de la cadena de accesibilidad en el destino; procurando la adhesión de una importante cantidad de establecimientos (generalmente entre 20 y 25) de los distintos rubros de la actividad turística de la ciudad. Tal es el caso de alojamiento, gastronomía, balnearios, recreación, espacios culturales (museos, teatros, centros), centros comerciales, información turística, entre otros.

b) Lanzamiento y 1ra visita. Autoevaluación y Plan de Mejoras.

Luego de la adhesión por parte de los prestadores de servicios, se realiza el acto de Lanzamiento, en donde los técnicos de la Secretaría de Turismo de la Nación (SecTur) y de la Agencia Nacional de Discapacidad (ANDis) realizan una presentación oficial del programa y explican las cuestiones concretas tales como metodología, cronograma de visitas, etc.

Posteriormente, se realiza la primera visita oficial que se realiza en conjunto entre los técnicos formados municipales (del EMTur) y provinciales (SSTurPBA); y los responsables del establecimiento. Esta visita es de carácter exhaustivo (registro con formulario preestablecido y fotográfico), en donde se hace una autoevaluación indicando el cumplimiento o no (puede ser en forma parcial) de cada directriz.

A partir de esta visita de autoevaluación, los responsables del establecimiento elaboran el denominado Plan de Mejoras, en donde se detallan en forma de cuadro: la directriz no cumplida o cumplida parcialmente, la solución planteada, la fecha propuesta y el responsable de cumplirla. Si bien la redacción del Plan de Mejoras es tarea de los responsables de los establecimientos, es necesario que los técnicos municipales y provinciales asistan a los prestadores en la elaboración del mismo, dando a conocer alternativas para resolver las cuestiones que pudieren suscitarse a la hora de resolver situaciones para mejorar la accesibilidad. Dicho Plan de Mejoras, luego de elaborado, se remite al coordinador del Programa de la SecTur quien lo aprueba.

En forma paralela, los técnicos municipales y provinciales confeccionan un detallado informe de la visita con la apoyatura fotográfica correspondiente, en donde indican el grado de cumplimiento de las directrices y las acciones a realizar para efectuar las mismas.

c) 2da visita. Seguimiento.

Transcurrido un lapso prudencial, generalmente se estipula en dos o tres meses, de modo que se permita que el prestador haya tenido tiempo material para avanzar sobre el Plan de Mejoras, y se realiza una segunda visita denominada de seguimiento. La misma es de gran utilidad, a los efectos de conocer cómo se materializa el compromiso de los responsables de los establecimientos respecto del Programa.

Asimismo, en esta instancia se consolida el contacto de los técnicos implementadores con los prestadores; ya que deben realizar el seguimiento y lograr durante toda la etapa una empatía con el prestador, quien realizará diversas consultas técnicas.

Luego de cada visita, los técnicos realizan los correspondientes informes de avance con el soporte fotográfico correspondiente; los mismos serán remitidos a la coordinación del Programa.

d) Capacitación del personal.

En el capítulo anterior, se detallaron los ejes temáticos en los que versan las directrices. Uno de ellos es el de Capacitación del Personal. Es imprescindible que todo el personal de contacto con el público se encuentre capacitado en la atención a las personas con discapacidad. En muchas ocasiones se pueden dar situaciones no deseadas, de discriminación, por ejemplo, en donde quizá las barreras arquitectónicas están resueltas; pero que el empleado que debía atender a la persona con discapacidad no estaba en conocimiento de cómo actuar debidamente.

Para ello, el Programa estipula en carácter obligatorio la realización de una serie de capacitaciones al personal. Los cursos son dictados por los profesionales de la ONG CILSA por la Inclusión y sus contenidos son: conceptos de turismo accesible, persona con discapacidad, barreras, diseño universal, cambios de paradigmas respecto al concepto de discapacidad, pautas de comportamiento ante personas con discapacidad (motriz, auditiva, visual, intelectual, personas de baja talla). Las capacitaciones tienen además una instancia vivencial; en donde los asistentes se ponen en situación de una persona con discapacidad. Ya sea visual, tapándose los ojos y caminando con la ayuda de un bastón; o motriz, trasladándose en sillas de ruedas.

e) 3ra visita. Evaluación y Distinción.

La última de la visita es, finalmente, la evaluación por parte de los técnicos coordinadores de la SecTur Nación y de la ANDis; quienes verificarán el grado de cumplimiento de las directrices de accesibilidad planteadas en el Plan de Mejoras. En el caso de que efectivamente se hayan realizado dichas mejoras; la SecTur hace entrega de la Distinción en el marco del Programa. Puede darse el caso de que los evaluadores consideren que el prestador debe terminar algunos trabajos pendientes que son de gran importancia y les concede un tiempo determinado a tal efecto, para luego sí hacer efectiva la decisión de la distinción.

A aquellos establecimientos que no cumplieron con lo estipulado, o que dejaron sin efecto su participación en el Programa, no se les otorga la distinción, pero tampoco se le impone alguna sanción. Incluso estos mismos prestadores en una futura implementación pueden volver a adherirse y obtener la distinción.

f) Revalidación.

Cabe recordar que este es un programa que se enmarca en el Sistema Argentino de Calidad Turística; que busca la mejora continua, por lo que la distinción tiene una validez de tres años. Pasado ese período, los establecimientos implementan nuevamente el programa a los efectos de cumplimentar con aquellas cuestiones que hubieran quedado pendientes a la hora de la anterior implementación.

3.2. Experiencias en Mar del Plata

Año 2009

La primera implementación del Programa fue en el año 2009. En ese momento, el Programa tenía una duración de tres meses y estaba destinada solamente a establecimientos de alojamiento. Se realizó entre septiembre y diciembre; con una capacitación y sensibilización previa en el mes de mayo.

En dicha implementación hubo siete establecimientos hoteleros adheridos: tres hoteles de 5 estrellas; dos hoteles de 4 estrellas y dos hoteles gremiales. De estos adheridos, tres de ellos obtuvieron la distinción: Intersur 13 de Julio (gremial); Sheraton Mar del Plata Hotel (5 estrellas) y Hotel Costa Galana (5 estrellas).

En esta primera implementación, hubo una dispar convocatoria; ya que se convocó por una parte establecimientos que estaban en conocimiento de la temática de la accesibilidad e incluso tenían avances materializados. De hecho, tanto el Sheraton como el 13 de Julio ya disponían accesos, circulaciones, sanitarios públicos, y dos habitaciones accesibles cada uno. En tanto que el Costa Galana disponía de las mismas facilidades para personas con discapacidad, a excepción de las habitaciones accesibles, que debido al compromiso del hotel fueron adaptadas en menos de dos meses.

El resto de los hoteles adheridos presentaban grandes problemas estructurales en su arquitectura: accesos mediante escaleras, ascensores angostos, puertas de habitaciones angostas, sanitarios con dimensiones reducidas; lo que hacía de gran dificultad la adaptación para el cumplimiento con las directrices en el mencionado espacio de tiempo. Asimismo, los responsables de los mismos tampoco manifestaron el compromiso para que en el corto o mediano plazo se realicen los trabajos.

En el último encuentro con todos los responsables de los establecimientos adheridos, se entregaron los certificados de participación y tuvo lugar la capacitación en atención al público con el correspondiente taller vivencial.

Como primera experiencia fue muy satisfactoria porque los técnicos municipales y provinciales fueron capacitados en la materia de accesibilidad, trabajando en los relevamientos, en la ayuda para la elaboración de los planes de mejora y en el seguimiento de las acciones.

Año 2010

Durante los años 2008 y 2009, responsables de establecimientos de servicios turísticos, de diferentes lugares del país, que no eran de alojamiento solicitaron su inclusión al Programa. Debido a que originalmente el mismo sólo incluía dicho rubro de la oferta, es que la SecTur decidió durante el año 2010 la redacción de un nuevo Manual de Directrices que incluyese a la totalidad de los servicios turísticos. Es así que este nuevo proyecto de redacción fue coordinado por la SecTur y el SNR; y se convocaron a diferentes instituciones relacionadas con la temática de la discapacidad y a organismos con experiencia en la aplicación de las directrices. El EMTur Mar del Plata formó parte del equipo técnico redactor de las mismas. Es así que, a partir de ese año, el Programa no sólo trabajó con alojamientos turísticos sino con los diferentes servicios de la oferta. Cabe recordar que no se incluyen los servicios de transporte de aproximación al destino, ni agencias de viajes.

Año 2012

En el año 2012, se llevó a cabo la segunda implementación del programa en la ciudad de Mar del Plata, con una mayor convocatoria de establecimientos y, por ende, más adheridos. En esta edición, participaron 23 establecimientos de los siguientes rubros: alojamiento (se incluyó la revalidación de los tres hoteles que habían sido distinguidos en el año 2009); museos y centros culturales, balnearios, centros de información turística, centros comerciales. De esta forma se buscaba abarcar la mayor diversidad de servicios a los fines de cubrir la totalidad de la cadena de accesibilidad en el destino.

Otro de los cambios importantes en el trabajo de implementación, fue la duración de la misma. Además del trabajo previo enfrentado por el EMTur Mar del Plata de relevamiento, sensibilización y adhesión, a partir de 2012, la implementación propiamente dicha comenzó a tener una duración de nueve meses, a los efectos de que los establecimientos tuvieran más tiempo para realizar las mejoras necesarias.

Como resultado del trabajo, se logró que los tres hoteles que habían sido distinguidos en 2009 obtuvieran su revalidación; a los que se sumaron seis establecimientos distinguidos más. Los mismos fueron los siguientes: Balnearios Bahía Varese y Punta Iglesia; Hotel Nuevo Ostende (3 estrellas), Shopping Los Gallegos, Teatro Auditorium Sala Piazzolla y el Centro de Información del EMTur Mar del Plata sito en Rambla Casino.

Es menester destacar el trabajo de mejoras realizado por todos estos establecimientos en conjunto con los implementadores de SecTur Nación, SNR, Secretaría de Turismo Provincia y EMTur Mar del Plata. Varios de ellos ya contaban con importantes avances en materia de accesibilidad, y gracias al Programa, mejoraron sustancialmente sus prestaciones. Como ejemplos de buenas prácticas, podemos mencionar los siguientes casos:

- Intersur 13 de Julio: si bien contaba con dos habitaciones accesibles, las mismas estaban en el piso 15°. Por lo que con el Programa adaptó dos habitaciones más en el 4to piso.
- Hotel Nuevo Ostende: probablemente es el caso de mayor impacto en la historia del Programa. El establecimiento encaró una importante obra en donde se reformó el acceso que tenía tres escalones, mediante rampa de pendiente suave con barandas a ambos lados y doble altura. Asimismo, construyó una habitación nueva accesible en planta baja, y colocó un ascensor accesible a los efectos de garantizar la circulación hasta los pisos superiores en donde están los salones de eventos.
- Teatro Auditorium Sala Piazzolla: se trata de uno de los teatros más importantes de la ciudad por la relevancia de sus espectáculos y su historia. Está ubicado en el edificio del Casino Central y fue construido en la década del 1930. Originalmente no fue diseñado teniendo en cuenta la accesibilidad. Al comienzo de la implementación contaba con algunos avances en el acceso, ascensor y aro

magnético. Gracias a la implementación del Programa, se realizó una serie de mejoras sustanciales en los sanitarios, circulaciones por medio de sistema de rampas, y señalización.

- Centro de Información Turística EMTur Rambla Casino: se generaron importantes mejoras en el acceso, sanitario accesible, mobiliario, mapa háptico, folletería accesible entre otras.

Año 2014

Dos años más tarde, se llevó a cabo una nueva implementación del programa. Tuvo un formato similar a la edición anterior, es decir con una duración de nueve meses y convocando a establecimientos de diversos rubros de la oferta turística. En este caso, se realizó un trabajo más exhaustivo previo de relevamiento y sensibilización. Se adhirieron en total 21 establecimientos, entre los que podemos citar hoteles, campings, museos y centros culturales, restaurantes, balnearios, parques acuáticos y centros de información turística.

Esta edición fue la que mejores resultados tuvo en cantidad de nuevos distinguidos, un total de 14. Los mismos fueron: Residencias Cooperativas de Turismo (apart hotel), Hotel Los Fuegos (gremial), Hotel Riviera (gremial), El Galpón de las Artes (teatro), Cuatro Elementos (teatro), Camping El Griego, Aquópolis Parque Acuático, Quba Resto Bar, Restaurante Santa Teresita, Centro de Información Turística EMTur de Sierra de los Padres, y los balnearios Perla Norte, Mar del Plata, Príncipe y Portofino.

A semejanza de lo experimentado dos años antes, varios de los establecimientos tenían avances, y con el Programa tuvieron un salto cualitativo digno de destacar. Se pueden resaltar los siguientes casos:

- Centro de Información Turística EMTur de Sierra de los Padres: merced a la implementación del Programa se generaron importantes mejoras en el estacionamiento, circulaciones, mobiliario y especialmente en el sanitario accesible que tenía importantes fallas, ya que había sido diseñado con un desconocimiento de la disposición de los artefactos.
- Balneario Perla Norte: se trata de un establecimiento que ya contaba con importantes avances en la materia, especialmente en los accesos y sillas anfibia (cuentan con cuatro). Es muy valorable el trabajo que realiza con distintas ONGs de la ciudad relacionadas con la discapacidad. Con la implementación del programa, se mejoraron en gran modo las circulaciones verticales y horizontales, la capacitación del personal, y el sanitario / vestuario accesible.
- Camping El Griego: es de destacar ya que hay pocas experiencias de campamentos accesibles en nuestro país. Este establecimiento contaba con una batería de sanitarios accesibles, pero la misma tenía muchas falencias que fueron subsanadas con la implementación del programa. Por otra parte, el establecimiento mejoró sensiblemente su cadena de accesibilidad en el servicio, ya que optimizó el ingreso a la administración, colocó un sector más bajo en el mostrador para la atención de personas de baja talla o en sillas de ruedas, elaboró un plano háptico para personas con discapacidad visual, construyó un camino de cemento alisado con ancho aceptable sin desniveles que comunica a los principales sectores del camping entre sí, e instaló una parcela de uso prioritario cerca de los sanitarios, con señalización, mobiliario y parrilla accesibles.
- Complejo Playa Grande: este complejo había sido licitado en su totalidad entre 2010 y 2012 en donde se incorporó el requisito de accesibilidad en los Pliegos de Bases y Condiciones por parte del EMTur Mar del Plata (este punto se detallará más adelante). Ello permitió la distinción, en 2014, tanto tres balnearios como de dos restaurantes. Todos diseñaron en forma universal sus establecimientos; con hincapié en los accesos, circulaciones verticales y horizontales (tener en cuenta la dificultad de la topografía), sanitarios y vestuarios.

Año 2016/2017

A inicios del año 2016, se decidió la realización de la cuarta implementación del Programa, que debía incluir la revalidación de aquellos distinguidos en 2012. Durante los primeros meses del año, se llevó a cabo la tarea de relevamiento y sensibilización; comenzando la ejecución propiamente dicha en agosto y culminando un año más tarde. Se adhirieron en total 21 establecimientos (9 que revalidaban, sumados a 12 nuevos) de los siguientes sectores de la oferta: alojamiento, gastronomía, museos y centros culturales, balnearios, y centros de información turística.

Como resultado de la implementación, siete establecimientos obtuvieron la revalidación: Shopping Los Gallegos, Hoteles Costa Galana y Nuevo Ostende, Centro de Información Turística EMTur Rambla Casino, Balnearios Bahía Varese y Punta Iglesia. Mientras que obtuvieron la distinción el Museo de Arte

Contemporáneo MAR, Teatro Auditorium Sala R. Payró, Confitería Havanna y Balneario La Reina Playa Grande.

Si bien se redujo la cantidad de nuevos distinguidos respecto a la edición anterior, se debe destacar el trabajo de sensibilización a lo largo de estos años, que produjo que tanto el Museo MAR como el balneario La Reina, que habían adherido anteriormente y no habían alcanzado la distinción, dieran los pasos necesarios para obtenerla en esta ocasión.

El Balneario La Reina se ubica en el Complejo Playa Grande y durante el período 2016 y 2017 tuvo una reformulación integral de su proyecto, diseñando el establecimiento en forma universal. Por una parte, al ser un balneario, atiende a los requerimientos de accesos, circulaciones, vestuarios, sanitarios, unidades de sombra y silla anfibia. Es de destacar la colocación de un brazo hidráulico que permite el ingreso de personas con movilidad reducida tanto en la piscina interior como exterior, ya que es desmontable. Es el único en su tipo entre los balnearios de la ciudad.

En el caso de las Sala Payró y Piazzolla del Complejo Teatral Auditorium dependientes del Ministerio de Gestión Cultural de la Provincia de Buenos Aires, quedó demostrado el compromiso de la institución que buscan la mejora en la materia; optimizando las instalaciones de ambas salas.

Año 2018/2019

En la actualidad se está realizando la quinta implementación en el destino Mar del Plata. La misma fue lanzada durante el año 2018, y se prevé que se finalice entre julio y agosto de 2019. Se está llevando a cabo con un total de 14 establecimientos adheridos, entre los que se encuentran balnearios, establecimientos gastronómicos, y centros de información turística. De ellos, ya obtuvieron la distinción el Balneario Biología de Playa Grande, el Parador de la Provincia de Buenos Aires y el Centro de Información Turística de la Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires.

En base a lo detallado, a modo de resumen, podemos indicar que el destino Mar del Plata es el que mayor experiencia ha acumulado en el Programa de Directrices de Accesibilidad en Servicios y Alojamientos Turísticos; siendo el único que lo implementó en cinco oportunidades y el de mayor número de establecimientos distinguidos a nivel país. En total son 30 establecimientos: 9 balnearios, 8 alojamientos, 6 recreativos, 3 centros de información turística, 3 gastronómicos y un centro comercial. De esta manera, se ha trabajado con los diferentes eslabones de la cadena de accesibilidad en el destino Mar del Plata.

Capítulo 4. Implicancias y nuevos desafíos en la gestión turística municipal.

A raíz del trabajo realizado estos últimos diez años en materia de accesibilidad, Mar del Plata se ha posicionado dentro del mapa nacional como el destino con mayor número de establecimientos distinguidos por su accesibilidad.

Sin embargo, para hablar de un destino accesible, tal como se indicó cuando se desarrolló el concepto de cadena de accesibilidad, no es suficiente contar con servicios turísticos individualmente. Se precisa contar con toda una cadena de valor que incluya: información fehaciente y oportuna; servicios de transporte públicos y privados; atractivos y circuitos turísticos accesibles, es decir, infraestructura y equipamiento a la altura, que brinde seguridad y la mayor autonomía posible a todas las personas.

En la actualidad, el EMTur se encuentra trabajando en el concepto de Mar del Plata como Destino Turístico Inteligente. Es decir, como un destino innovador, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para todos, que facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino, a la vez que mejora la calidad de vida del residente.

Para tal fin, se desarrollan las siguientes acciones:

- Información turística

Desde el Ente Municipal de Turismo, se han efectuado notables avances en la calidad de la información, así como en la manera de comunicarla, de forma que pueda ser accesible para mayor número de personas.

Previo a la llegada al destino, las Personas con Discapacidad pueden obtener información detallada acerca de los servicios como alojamiento, gastronomía, balnearios y recreación accesibles o accesibles con ayuda, mediante la App Turismo Mar del Plata o sitio web oficial (www.turismomardelplata.gob.ar). Asimismo, se han elaborado audio-guías de circuitos turísticos que pueden descargarse en formato mp3 en cualquier dispositivo.

Una vez arribados, pueden acercarse a las oficinas de asistencia al turista ubicadas en distintos puntos de la ciudad, las cuales cuentan con accesibilidad arquitectónica, material con referencias de accesibilidad, folletería en Braille y una de ellas cuenta con un mapa háptico.

Finalmente, el Ente se encuentra en proceso de elaboración de una guía turística accesible en formato digital, en la que se detallará el grado de accesibilidad de los atractivos y servicios de la ciudad, con el fin de integrar toda la información recopilada, y actualizarla periódicamente.

- **Inclusión de los requisitos de Accesibilidad en licitaciones Unidades Turísticas Fiscales.**

El Ente Municipal de Turismo además del trabajo de promoción turística, es el organismo de consulta indispensable en la elaboración de propuestas de desarrollo, planeamiento, explotación, definición y programación de las Unidades Turísticas Fiscales del sector costero del Partido de General Pueyrredón, que se encuentren bajo su administración. En este sentido, organiza, coordina, fiscaliza y administra la prestación de servicios turísticos en el sector costero y demás unidades turísticas y recreativas.

En la redacción de los Pliegos de Bases y Condiciones (PBC) para las Unidades Turísticas Fiscales, (UTF) con el correr de los años, se fueron incorporando requisitos referidos a la accesibilidad. Un punto de inflexión al respecto, lo constituye la licitación en el año 2010 del Complejo Playa Grande. En estos PBC, se establecía explícitamente la obligatoriedad del cumplimiento de la Ordenanza 13.007 incorporada al Reglamento General de Construcciones, que refiere a las normas de accesibilidad física para usuarios con movilidad reducida (UMR).

En los años siguientes se procede a la licitación de diferentes UTF, varias en la zona Sur del Partido, Complejo La Perla, Torreón del Monje, entre otras. Reconociendo el trabajo del EMTur con las Directrices de Accesibilidad, se incorpora el “Capítulo VII Accesibilidad”, elaborado en conjunto con el aporte de la Comisión Mixta Permanente de Barreras Arquitectónicas y Urbanísticas (COMIBAU). Este nuevo capítulo, incorpora en los proyectos integrales arquitectónico-urbanísticos y turísticos todas las pautas contenidas en la normativa vigente sobre la accesibilidad. Es significativo ya que, mediante la aplicación de los principios del diseño universal en la etapa proyectual, se incrementa la autonomía de los UMR, promoviendo la dignidad inherente de los mismos y asegurando su reconocido derecho al goce y disfrute de los espacios costeros de las Unidades Turísticas Fiscales, localizadas en el litoral marítimo del Partido de Gral. Pueyrredón.

Finalmente, se puede destacar como avance en la redacción de los PBC, el pedido de contar con medios de traslado que permitan a las personas con discapacidad el ingreso al mar, como las sillas anfibia. En el caso de la Licitación del Complejo Playa Grande, se exigía un medio de transporte para todo el Complejo y luego, en la Licitación del Complejo La Perla, se le exige un medio por Balneario. Al mismo tiempo, se debe contar con espacios adaptados para su instalación y permanencia tanto en arena como en los sectores construidos.

- **Plan Municipal de Accesibilidad – PLAMAC**

El EMTur Mar del Plata, a través de la Dirección de Unidades Turísticas Fiscales y del Departamento de Investigación y Desarrollo, forma parte del Equipo Técnico del Plan Municipal de Accesibilidad del Partido de General Pueyrredón (PLAMAC). El mismo fue creado por la Ordenanza 19.183, sancionada en el año 2009, como inicio de un modelo de gestión asociada.

El PLAMAC tiene como objetivo prioritario producir propuestas y proyectos que permitan encauzar decisiones, esfuerzos y recursos municipales destinados a facilitar la accesibilidad a ámbitos urbano-edilicios de Usuarios con Movilidad y/o Sensorialidad Reducida. Al mismo tiempo, el Plan tiene como meta ser sustentable y progresivo en el tiempo, superando gestiones políticas, brindando una herramienta a las personas para que puedan hacer defensa de sus derechos y generando una política pública al respecto.

Para la organización general del PLAMAC se establecieron: la Unidad de Coordinación, el Consejo Asesor y el Equipo Técnico, en donde colabora el personal administrativo de municipal y participa el EMTur, desde las áreas de Investigación y Desarrollo, y la Dirección General de Unidades Turísticas Fiscales. Las áreas de abordaje del Plan refieren a la situación actual de la ciudad y futuras acciones a realizar, tomando de referencia a cuatro ejes: Urbano – Edificio, Normativo, Comunicación y Transporte.

La Unidad de Coordinación está presidida por el Intendente Municipal y como Vicepresidentes autoridades políticas pertenecientes a Dirección General de la Promoción de la Igualdad, Secretaría de Planeamiento Urbano, Dirección de Discapacidad; el Consejo Asesor en donde incumben organismos como el Consejo del Discapacitado; Defensoría del Pueblo, Comisión Mixta Permanente de Barreras Arquitectónicas y Urbanísticas del PGP; Consejo de la Tercera Edad; Instituto Nacional de Rehabilitación del Sur y la UNMDP; y finalmente el Equipo Técnico.

Durante el año 2018, se realizó un Relevamiento – Diagnóstico desde el Equipo Técnico, con estudiantes de la Facultad de Arquitectura, Urbanismo y Diseño de la UNMDP. En más de 50 manzanas de

zona centro y microcentro de Mar del Plata, INAREPS, PAMI, Dirección de Discapacidad y DDHH. La información recopilada fue transcrita a planillas de matrices y de GIS. Posteriormente y durante el año 2019, se continuarán relevando otros sectores y se promoverán acciones formativas en materia de accesibilidad dirigidas a responsables y técnicos municipales que trabajen en este ámbito, como así también a la comunidad en su conjunto.

- **Campeonato de Surf Adaptado**

Tan importante como comunicar la accesibilidad o la falta de ella de los distintos atractivos es visibilizar a las Personas con Discapacidad como demanda potencial de servicios turísticos. Por tal motivo, en 2018 el EMTur participó en la organización del 1er Campeonato Sudamericano de Surf Adaptado. El mismo tuvo lugar en el Balneario Biología del Complejo Playa Grande.

Cabe recordar que por tratarse de un destino que ha trabajado desde hace varios años en el turismo accesible, ya sea diseñando o adaptando establecimientos turísticos teniendo en cuenta a las personas con discapacidad y / o movilidad reducida; y por contar con una variada oferta accesible, es que nuestra ciudad fue elegida para ser sede del evento.

Al Campeonato concurrieron 45 participantes de todo el continente, quienes además de demostrar sus cualidades deportivas, dejaron un mensaje acerca de la importancia de la inclusión. Durante los dos días del evento, se intercambiaron experiencias y se ponderaron las características de la ciudad con respecto a otras sedes.

- **Nueva concepción: Circuitos accesibles**

Para que una ciudad sea accesible “debe garantizarse el uso no discriminatorio y la circulación de forma autónoma y continua de todas las personas” (BOE, 2010). Es por ello que, si bien todas las iniciativas que se han llevado a cabo en materia de accesibilidad, son importantes, se refieren a establecimientos de servicios turísticos particulares. Se debe trascender el mismo, y desarrollar el concepto de Circuito Accesible.

La ciudad se encuentra ante el desafío de implementarlos, cumpliendo con requisitos como anchos y alturas libres de paso para el desplazamiento, adaptaciones morfológicas prioritariamente peatonal y vehicular, sumada a la señalización vertical y horizontal. En esta instancia, se torna vital contar con medios de transporte accesibles, seguros y confortables, para que se puedan conectar los diferentes eslabones de la cadena de accesibilidad del destino.

La resolución de ésta problemática es un proceso que requiere del compromiso de los diferentes actores. Como destino turístico inteligente, se deben evaluar alternativas de transporte accesible, analizar las normativas y verificar su cumplimiento.

Conclusión

Para concluir, se pondera el trabajo realizado en materia de accesibilidad por parte de los actores involucrados. Tanto desde el punto de vista cuantitativo, por contar con treinta establecimientos distinguidos, convirtiéndolo en el de mayor cantidad del país; así como por la calidad de servicios obtenidos, a través del trabajo en forma ininterrumpida durante los últimos diez años, es que se observa un cambio valorable en la forma de pensar del empresariado y los empleados respecto a la importancia del Turismo Accesible.

Al mismo tiempo, es importante que se continúe con el trabajo interdisciplinario y conjunto de los sectores público, privado, las universidades y las ONGs. Aún queda camino por recorrer, y en el marco de la búsqueda de inscribir a Mar del Plata como un destino inteligente, la ciudad se encuentra comprometida y en un punto de inflexión, donde se presentan nuevos objetivos y desafíos. La inclusión debe continuar inspirando a políticas de gestión pública, basadas en la accesibilidad universal, con proyección y evolución hacia la equidad y la conciencia social.

Bibliografía

- Ley Nacional de Turismo Accesible n° 25.643. (2002).
- Ley Nacional de Turismo n° 25.997. (2005).
- Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006).
- Ordenanza n° 13.007 (1999). Departamento Deliberativo. Municipalidad del Partido de General

Pueyrredón.

- Orden VIV/561/2010. (2010). Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad. Gobierno de España.
- CILSA ONG. (s. f.). Recuperado de: <https://www.cilsa.org/discapacidad/definiciones/>
- Diseño Universal: definición y sus siete principios. Recuperado de: <http://du-accesibilidad.blogspot.com/2011/04/disenio-universal-definicion-y-sus-siete.html>
- Fundación ACS & Organización Mundial del Turismo. (2014). Manual de turismo accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas, OMT, Madrid.
- Ministerio de Turismo de la Nación Argentina. (2017). Discapacidad y Accesibilidad, una cuestión de derecho. Accesibilidad Turística. CABA, Argentina.
- Ministerio de Turismo de la Nación & Servicio Nacional de Rehabilitación – Ministerio de Salud. (2008). Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos. CABA, Argentina.
- Ministerio de Turismo de la Nación & Servicio Nacional de Rehabilitación – Ministerio de Salud (2010). Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos y Guía de Autoevaluación. CABA, Argentina.
- Organización Mundial de Turismo. (2015). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones. Madrid, España.
- Municipalidad del Partido de General Pueyrredón. (2010). Pliego de Bases y Condiciones. Unidad Turística Fiscal Playa Grande.
- Municipalidad del Partido de General Pueyrredón. (2014). Pliego de Bases y Condiciones. Unidad Turística Fiscal Balneario 4 A.
- Municipalidad del Partido de General Pueyrredón. (2014). Pliego de Bases y Condiciones. Unidad Turística Fiscal Punta Cantera II.
- Municipalidad del Partido de General Pueyrredón. (2014). Pliego de Bases y Condiciones. Unidad Turística Fiscal Punta Cantera IV - V.
- Municipalidad del Partido de General Pueyrredón. (2014). Pliego de Bases y Condiciones. Unidad Turística Fiscal Arroyo Lobería.
- Municipalidad del Partido de General Pueyrredón. (2014). Pliego de Bases y Condiciones. Unidad Turística Fiscal Arroyo Seco.
- Municipalidad del Partido de General Pueyrredón. (2015). Pliego de Bases y Condiciones. Unidad Turística Fiscal Torreón del Monje.
- Municipalidad del Partido de General Pueyrredón. (2015). Pliego de Bases y Condiciones. Unidad Turística Fiscal Balneario 4 Iniciativa Privada Complejo La Perla – Plaza España.