



manual de accesibilidad turística





MANUAL DE ACCESIBILIDAD DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES



Gobernador

Daniel Osvaldo Scioli

Secretario de Turismo de la Provincia de Buenos Aires

Lic. Ignacio Enrique Crotto

Subsecretario de Turismo de la Provincia de Buenos Aires

Lic. Roberto Diego Díaz

Director Provincial de Turismo Social y Comunitario

Lic. Marcelo Di Giacomo

Directora de Turismo Social

Arq. María Agustina del Papa

**Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires
Dirección de Turismo Social y Comunitario**

Coordinadores Generales

Lic. Ignacio Crotto

Secretario de Turismo de la Provincia de Buenos Aires

Lic. Roberto Díaz

Subsecretario de Turismo de la Provincia de Buenos Aires

Coordinadores Técnicos y Metodológicos

Lic. Marcelo Di Giácomo

Arq. María Agustina del Papa

Lic. Rosana Marianelli

Ilustrador

Gabriel Fino

Diseño y Edición

Dirección de Diseño y Comunicación

Dirección Provincial de Promoción Turística

Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires

Agradecimientos

ARBA (Agencia de Recaudación de la Provincia de Buenos Aires) por la impresión de los ejemplares

MINTUR (Ministerio de Turismo de la Nación)

**La Plata, Provincia de Buenos Aires, República Argentina
Impreso en el Ministerio de Economía de la Provincia de Buenos Aires
Agosto 2011**



En Buenos Aires concebimos al turismo como un derecho y como una oportunidad. Recuerdo que cuando me tocó asumir la responsabilidad de conducir la Secretaría de Turismo y Deporte de la Nación, y oportunamente al ser elegido para gobernar la provincia más grande e importante de la Argentina, me vino a la memoria el ejemplo del tres veces presidente de la Nación Juan Domingo Perón quien posicionó al turismo como una actividad sustancial para la economía y también la ubicó como un gran motor de inclusión.

Desde ese entonces, las “políticas del tiempo libre” se fueron gestando en lo que denominamos democratización del bienestar. Eligiendo dicho legado histórico, hoy traducido en las acciones que desarrollamos desde la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires, es que impulsamos y defendemos el buen uso del esparcimiento ya que tiene una significativa importancia para el desarrollo psíquico y social de las personas, pudiendo mejorar a su vez la calidad de vida.

Como Estado estamos convencidos de promover la integración de las comunidades mediante la inclusión social y el goce por sobre los impedimentos, de disfrutar sin barreras de ningún tipo.

Nuestros esfuerzos están direccionados a potenciar los beneficios de la actividad turística, orientándola hacia los sectores sociales más vulnerables dentro de un marco educativo e integrador, abriendo al mismo tiempo los canales hacia el consumo de una variedad de actividades recreativas.

Fue en función de esta concepción que consideramos que había llegado el momento de fijar un nuevo rumbo en nuestra historia provincial. Había llegado la hora de afianzar al turismo como una herramienta generadora de ingresos y puestos de trabajo que favorezca la regionalización y el arraigo en las pequeñas comunidades. Esto nos llevó a pensar y construir entre todos una normativa actualizada para que la provincia de Buenos Aires se siga posicionando como destino de excelencia.

De este devenir de ideas compartidas es que llega la anhelada nueva Ley de Turismo -sancionada por unanimidad en diciembre de 2010- velando por un turismo

sostenible y sustentable que trascienda los años y sea provechosa para las nuevas generaciones.

Esta norma establece la necesidad de acceder al ocio turístico en todas sus modalidades con condiciones económicas adecuadas, seguridad y bienestar que posibiliten la plena integración y autonomía de los ciudadanos, es decir, es una herramienta de vanguardia que tiende a la igualdad y el mejoramiento integral del sector y del visitante.

Gracias a este avance se abre un nuevo abanico de posibilidades de trabajo y de nuevas políticas de contención e inserción con bienes y servicios integradores. Prometimos hacerlo y cumplimos, ya que es nuestra responsabilidad fomentar acciones estratégicas y a largo plazo en pos de un turismo para todos, como también es fundamental respetar los contratos de palabra que establecemos con los ciudadanos, ya que, cuando decimos que queremos una Buenos Aires grande, lo decimos con convicción y con la responsabilidad que le debemos a nuestra sociedad en cada paso que damos.

Crecimos, sigamos creciendo.

Sr. Daniel O. Scioli

Gobernador de la Provincia de Buenos Aires



El presente Manual de Accesibilidad Turística creado por la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires pretende ser una guía de utilidad para todos aquellos prestadores de bienes y servicios interesados estableciendo pautas mínimas de atención al cliente con discapacidad.

En ese sentido, consideramos relevante definir los ejes básicos que se constituyen como la columna vertebral de este exhaustivo trabajo: la accesibilidad al medio físico, eliminando las barreras arquitectónicas; la puesta en valor de pautas comunicacionales, señalización e iluminación; la protección y evacuación con el fin de garantizar la seguridad personal de los visitantes; sumado a la imperiosa necesidad de diseñar un programa de recursos humanos que contemple la formación y capacitación para el contacto diario con el usuario de los diversos servicios turísticos.

La propuesta se basa en un trabajo que procura constituirse como documento de consulta permanente para el sector, en pos de promover el cumplimiento de las normas nacionales y provinciales vigentes.

Del trabajo mancomunado entre el sector público -en todos sus estamentos- y el sector privado, y a partir de la vigencia de la nueva Ley de Turismo en la Provincia de Buenos Aires (Nº14.209), surge la necesidad de plasmar en esta guía los fundamentos de un turismo con responsabilidad social, adaptada al devenir de la actividad turística.

Se constituye en una oportunidad válida para aquellos establecimientos turísticos que se encaminan hacia estándares internacionales de calidad, con la consecuente competitividad que esto implica, gracias al aporte y el esfuerzo por brindar una mayor accesibilidad.

Convencidos que el aporte que desde esta Secretaría se quiere brindar en términos de sensibilización e información sobre la modalidad de Turismo Accesible, es que pretendemos concientizar acerca de la atención que requieren quienes poseen una discapacidad y de la importancia de capacitarnos en ese sentido.

Así y con lo expuesto hasta aquí, esta guía didáctica se constituye como una herramienta metodológica de aplicación valorable a la realidad turística de la Provincia de Buenos Aires, en concordancia con el diseño y profundización de las políticas propuestas por el Ministerio de Turismo de la Nación. Recomendamos recorrer cada hoja de esta producción para aplicar en experiencias concretas los avances en la materia.

Estudiantes, docentes, emprendedores e interesados en cuestiones referentes a la accesibilidad, encontrarán en el presente Manual de Accesibilidad Turística, las premisas básicas para comenzar a trabajar en situaciones concretas de mejora en los servicios turísticos.

En resumen, con este aporte, desde esta Secretaría de Turismo abogamos por una provincia integradora y la consecuente igualdad como baluarte de la perseverancia ideológica y política del pensamiento, que vela y brega por una mayor inclusión social.

Lic. Ignacio Crotto

Secretario de Turismo de la Provincia de Buenos Aires

Introducción	11
Bases del Manual	13
▪ Objetivo general	13
▪ Objetivos específicos	13
▪ Principales destinatarios	13
▪ Segmentos beneficiados	13
▪ Estructura metodológica del Manual	14
Ejes temáticos de accesibilidad	16
Anexos de Accesibilidad	19
Anexo 1	20
Pautas de accesibilidad referidas a barreras arquitectónicas	20
▪ Contexto circundante al establecimiento	20
▪ Estacionamiento	20
▪ Ingreso	21
▪ Recepción	21
▪ Recorridos y circulaciones	22
▪ Escaleras	23
▪ Rampas	24
▪ Ascensores	25
▪ Habitaciones	26
▪ Sanitarios	29
▪ Área gastronómica	33
▪ Áreas complementarias	34
▪ Sector recreativo	34
▪ Sector de eventos	36
Anexo 2	37
Pautas de accesibilidad referidas a Comunicación, Iluminación y Señalización	37
▪ Documentación impresa del establecimiento	37
▪ Teléfonos	38
▪ Iluminación, contraste, color	38
▪ Señalización visual, táctil, y sonora	39
▪ Sitio web accesible	40
Anexo 3	41
Pautas de accesibilidad referidas a protección y evacuación	41

Anexo 4	43
Pautas de accesibilidad referidas a capacitación de recursos humanos	43
▪ Programa de capacitación de recursos humanos	43
▪ Premisas a considerar acerca de cómo tratar a personas con discapacidad	44
Etiquetas de Distinción	47
Alojamientos Turísticos	48
▪ Etiqueta de Distinción Accesibilidad Arquitectónica	50
▪ Etiqueta de Distinción Accesibilidad Comunicacional	60
▪ Etiqueta de Distinción Accesibilidad en Seguridad y Recursos Humanos	64
Establecimientos Gastronómicos	67
▪ Etiqueta de Establecimiento Gastronómico Accesible	68
Glosario	72
Bibliografía	75