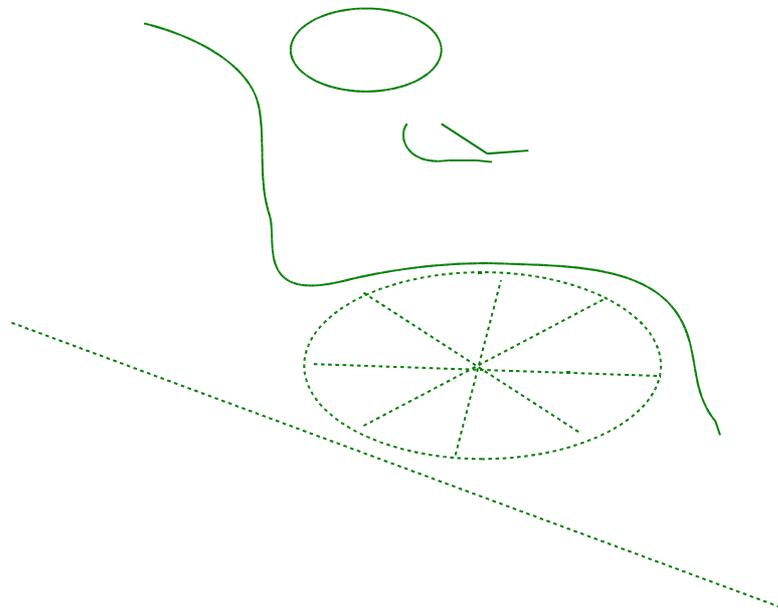


**Tesis final de grado:
“Accesibilidad en transportes turísticos
y terminales”**



**Alumna: María Eugenia Monsalvo.
Director de tesis: Alfredo Conti.**

Fecha de entrega: 07/07/2005

Índice:

Dedicatoria y agradecimientos	3
Resumen	4
Introducción	5
Fundamentos del tema: marco teórico y antecedentes	6
Metodología	13
Objetivos	14
Capítulo I: Marco legal	15
Capítulo II: Facilitadores de las necesidades de los discapacitados	19
Capítulo III: Relevamientos	24
Capítulo IV: Conclusiones, propuestas de mejora y recomendaciones...	46
Bibliografía	48

Dedicatoria y agradecimientos:

El siguiente trabajo está dedicado a todas las personas que imaginan, sueñan y luchan por poder realizar uno de los placeres más gratificantes que existen: viajar.

A aquellos que sin tener “capacidades diferentes” o “necesidades especiales”, trabajan para que aquellos que sí las tienen puedan mejorar su calidad de vida, puedan sonreír, puedan sentirse importantes, puedan transitar libremente por cualquier rincón del planeta...

A las instituciones, organismos del estado, e idóneos en el tema que han contestado a mis inquietudes.

A mis padres, que me apoyaron desde el día que decidí estudiar Licenciatura en Turismo, y lo siguen haciendo en cada paso que doy.

A Alejandra Caprile, por ayudarme a ver más de cerca la vida de la gente “especial”.

A mi Director de Tesis, amigos y compañeros de estudio.

Y en especial a todas las personas en las que me basé para hacer este trabajo, que espero pueda ser de utilidad para ellos y un primer paso para mí en esta carrera que recién comienza.

Resumen:

“Accesibilidad en transportes turísticos y terminales” hace referencia a las barreras físicas que impiden a las personas con necesidades especiales, comunmente denominadas discapacitadas, realizar un viaje en cualquier tipo de transporte turístico de larga distancia.

Este trabajo tratará no sólo de describir aspectos teóricos, sino también de aportar datos importantes surgidos de relevamientos e inspecciones hechos en las terminales de transporte y en los mismos transportes, para llegar a concluir si una persona con dificultades motoras, auditivas, visuales o mentales puede realizar o no un viaje.

Se propondrán algunas maneras de resolver esta situación para las empresas de transporte, para las concesionarias de las terminales y para el estado.

Introducción:

¿Todos podemos tener acceso al turismo? Esta pregunta, un poco amplia, fue planteada hace un tiempo al observar en una terminal de ómnibus la lucha de una persona con problemas motores al querer subir a un bus que partía rumbo a la ciudad de San Carlos de Bariloche.

El modelo que rige al diseñar la infraestructura, el equipamiento y las instalaciones turísticas se adapta únicamente a personas sin ningún tipo de inconveniente de acceso. Es decir, sin problemas físicos; ya sean temporarios o permanentes (un diseño pensado en el prototipo de hombre estándar). Sin embargo la Organización Mundial de la Salud (1998) considera que el 10 % de la población padece algún tipo de discapacidad.

El ejemplo mencionado es sólo un caso entre tantos, y al encontrarnos con esta cifra tan relevante (seiscientos millones de personas en el mundo son discapacitadas), podemos observar que existe un amplio número de turistas no satisfechos, o potenciales turistas que por la existencia de barreras físicas no pueden disfrutar de los servicios turísticos. Ahora bien, supongamos que una persona con necesidades diferentes decide realizar un viaje. Luego de contratarlo, de preparar su equipaje: ¿cuál es el primer contacto que tiene con la experiencia turística integral? La respuesta es el medio de transporte a utilizar y su respectiva terminal. Es por ello que en el siguiente trabajo de tesis intentamos aportar algunas cuestiones que hacen a la accesibilidad en el sistema de transporte turístico.

Fundamentos del tema: marco teórico y antecedentes :

Para centrarnos en el problema y sustentar teóricamente el estudio, serán definidas algunas cuestiones tales como la conceptualización del turismo y accesibilidad; el turismo accesible; los consumidores del turismo accesible (llegando a una clasificación de los mismos), datos sobre la normativa vigente en la República Argentina, y antecedentes de estudios en relación al tema.

Según la Organización Mundial del Turismo (1994) “El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros”. Estos viajes implican obviamente un desplazamiento físico de los turistas, que se logra a través del transporte, ya sea aéreo, marítimo, fluvial o terrestre.

Cada tipo de medio de transporte consta de sus respectivas terminales donde las personas esperan para ser transportadas. El medio de transporte y las terminales constituyen el primer contacto del turista con la experiencia turística en el destino. Al hablar de transporte turístico nos estamos limitando ya que no se considerarán para el estudio aquellos medios de transporte de uso compartido con los residentes del destino (taxis, micros de línea, remises, trenes de corta distancia).

Para referirnos al concepto de accesibilidad, haremos mención al Artículo 20 de la Ley Nacional N° 24.314, “Accesibilidad de personas con movilidad reducida”, que modifica a la Ley N° 22.431: “... *entiéndese por accesibilidad la posibilidad de las personas con movilidad reducida de gozar de las adecuadas condiciones de seguridad y autonomía como elemento 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*”. Las restricciones a que hace alusión esta ley son las llamadas “barreras físicas”, las que, según documentos de la Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo de la Universidad de Buenos Aires, se clasifican en:

- Barreras arquitectónicas.
- Barreras urbanísticas.
- Barreras en el transporte.
- Barreras en la comunicación.

Las barreras arquitectónicas tienen que ver con las dificultades que se presentan en los edificios privados y públicos y en las viviendas en cuanto al acceso de las personas; las urbanísticas son los impedimentos encontrados en la estructura y mobiliario urbano, sitios históricos, parques, reservas y monumentos naturales y todo espacio abierto tanto público como privado. Las barreras en el transporte son las que impiden el acceso a los medios de transporte particular y colectivo, de corta, media y larga distancia, terrestre, marítimo, fluvial y aéreo. Finalmente, las barreras en la comunicación no dejan comprender o captar los mensajes en forma efectiva, ya sean éstos escritos o transmitidos verbalmente.

El Artículo 1° de la Ley 25.643, “Ley Nacional de Turismo Accesible”, sancionada, promulgada y publicada en el año 2002 establece que: “*Turismo Accesible es 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.”

Podríamos decir entonces, teniendo en cuenta el concepto de Turismo y lo que define el artículo antes mencionado, que el Turismo Accesible abarca las actividades que realizan las personas en lugares distintos al de su entorno habitual, por motivos de ocio, negocios, recreación, salud y otros; permitiendo el disfrute y acceso a los servicios turísticos por parte de todos, incluyendo a aquellas personas con capacidades diferentes y que necesitan de ciertas modificaciones en la prestación de los servicios. El Turismo Accesible maximiza las metas relacionadas con la salud y con el bienestar físico, psicológico y funcional; contribuye al desarrollo social, personal y emocional y fortalece la autoestima y el sentimiento de valía personal.

Como vemos, ni en la definición dada por el Artículo 1°, ni en la definición que adoptamos, aparecen los términos minusvalía, deficiencia o discapacidad. Lo que ocurre es que esos términos son antiguos y ahora se habla de personas con capacidades diferentes o con necesidades especiales. A lo largo del trabajo podrá aparecer el término discapacidad, que dentro de los tres mencionados es el que todavía sigue usándose en el ámbito profesional.

En cuanto a los consumidores o potenciales consumidores del Turismo Accesible, los clasificaremos en:

Personas sordas e hipoacúsicas: Según un informe “El aprendizaje en alumnos con necesidades educativas especiales”, del Ministerio de Cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires, año 2000, las personas sordas tienen como principal problema la incomunicación. Su discapacidad auditiva es invisible, ya que sólo sería reconocido como sordo si explicita su sordera, o si al iniciarse la interacción no responde. Esto provoca situaciones difíciles, malos entendidos, cambio de actitudes de los interlocutores, rechazo total por inhibición del otro, etc. El sistema de comunicación más convencional es el Lenguaje de Señas, organizado a partir de un sistema de asociaciones viso-motrices. No sólo implica gestos manuales sino expresiones del rostro, mímicas y actitudes corporales. Si bien es de fácil acceso para el sordo, necesita un entorno que se maneje con el mismo sistema. Otra forma de comunicación es a través de la Lectura de Labios o Lectura Labial. Para ello el locutor debe expresarse en forma clara y pausada y en una adecuada ubicación para que la persona sorda vea el movimiento de los labios. La Lengua Escrita es también indispensable para la persona sorda, puesto que le permitirá acceder a la mayor parte de la información. Las personas hipoacúsicas tienen también problemas en recibir mensajes orales, aunque pueden utilizar dispositivos acústicos para mejorar la audición.

Personas ciegas y con déficit visual: Las personas ciegas no pueden organizar su espacio al igual que los videntes. Quienes pierden la visión, pero tienen experiencia visual, tienen una organización más sólida del espacio. La ambulancia de estas personas es insegura, pero no porque posean un problema motor, sino porque usan suplencias sensoriales en lugar de la vista. Generalmente utilizan un bastón de color blanco y muchos de ellos son acompañados constantemente por una mascota (perro) que los guía. Las personas con pérdida parcial de la visión suelen usar un bastón color verde. El método usado para leer y escribir es el Alfabeto Braille. Es un sistema de códigos, donde se van distribuyendo puntos con un cierto relieve captado por las yemas de los dedos.

Personas con problemas motores que utilizan sillas de ruedas: Son personas que pueden lograr el desplazamiento a través de una silla de ruedas (hay de varios tipos: autopropulsada, eléctrica y la que es dirigida por terceros), ya que tienen capacidad de movimiento y locomoción muy reducida.

Personas con problemas motores que no utilizan sillas de ruedas: Son aquellas personas con problemas ambulatorios, que pueden estar o no provistas de bastones, muletas, trípodes, etc. Tienen una forma de caminar muy lenta ya sea por el uso de prótesis en alguno de sus miembros o por algún problema físico (renguera por ejemplo). Dentro de este grupo también entrarían las embarazadas y madres con cochecitos o bebés en brazos.

Personas con retraso mental: *“El retraso mental hace referencia a limitaciones sustanciales en el desenvolvimiento corriente. Se caracteriza por un funcionamiento intelectual inferior a la media que tiene lugar junto a limitaciones asociadas en dos o más de las siguientes áreas de habilidades adaptativas posibles: comunicación, cuidado personal, vida en el hogar, habilidades sociales, utilización de la comunidad, autogobierno, salud y seguridad, habilidades académicas funcionales, ocio y trabajo”.* (Definición de la Asociación Americana para el Retardo Mental y adoptada por la Dirección General de Cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires para la Dirección de Educación Especial). El retraso mental posee distintas características si se manifiesta o no en un entorno carenciado en cuanto a nivel económico, cultural o con un buen clima afectivo.

Entre la bibliografía consultada - donde se explican algunas de las barreras físicas que encuentran las personas según el grado de incapacidad de acceso ya sea a edificios públicos, privados, transporte, etc.- podemos observar que se orienta sobre todo a personas con “ discapacidades motoras ” y a edificios en general.

El origen de las fuentes consultadas es variado: Canadá, España, Alemania, Argentina, entre otras. Los términos discapacidad, capacidades diferentes, incapacidad, minusvalía, varían según cada país y cada autor, así como también varían las disposiciones legales. Pero respecto a esta terminología ya hemos aclarado cual se adoptará.

Existe un trabajo publicado en la “International Conference Handicapped in the City” (Goteborg, Suecia) del año 1981 traducido como “La adaptación de servicios de transporte público a las necesidades de las personas discapacitadas”, en el que se muestra un relevamiento hecho a usuarios discapacitados de ómnibus, trenes, aviones y barcos, distinguiendo entre personas con discapacidades visuales, usuarios de sillas de ruedas, e hipoacúsicos. También sintetiza las barreras arquitectónicas y urbanísticas predominantes en las terminales.

La Sociedad Central de Arquitectos, el Consejo Federal de Turismo, el Ministerio de Turismo de la Provincia de Río Negro, la Dirección de Turismo de La Pampa y la Fundación Delia Lescano de Napp realizaron en el año 1994 un documento técnico – informativo vinculado al Turismo Accesible llamado “Pautas de diseño para la accesibilidad al medio físico en espacios turísticos”, el cual va desglosando las distintas adaptaciones sobre todo de tipo arquitectónicas en lugares turísticos tales como hoteles, muelles de pesca, piscinas, embarcaderos, salas de espectáculos, etc.

Otro antecedente de interés es el libro recientemente publicado de la argentina María Fernanda Gómez titulado “Grupos turísticos y discapacidad. Pautas, atención y diseño”. Esta autora es Guía de Turismo y Técnica en Turismo, y se ha dedicado a adaptar circuitos turísticos a personas con necesidades diferentes. En su libro pone de manifiesto sitios accesibles, y propone acciones a llevar a cabo para atender a las necesidades de personas con discapacidad motriz, personas con discapacidad visual, personas con discapacidad auditiva y personas con discapacidad intelectual.

En cuanto a la normativa relacionada a accesibilidad y turismo, encontramos la ya mencionada Ley 25.643, “Ley Nacional de Turismo Accesible “. En sus artículos define

el Turismo Accesible, establece que es obligatorio por parte de las Empresas de Viajes y Turismo informar a las personas con necesidades diferentes de todos los impedimentos que pudieren surgir en el viaje. También aclara que *“Las prestaciones de servicios turísticos deberán adecuarse de conformidad con los criterios del diseño universal establecidos en la Ley 24.314 y decreto reglamentario 914/97, gradualmente en los plazos y proporciones que establezca la reglamentación. Los prestadores que cumplieren las condiciones del párrafo anterior deberán ser identificados con los símbolos de accesibilidad adoptados por Ley 19.279 y normas IRAM 3722, 3723 y 3724, emitido por la Secretaría de Turismo de la Nación y / o los organismos en quienes las provincias deleguen dichas funciones, previa consulta con la autoridad competente “.*

De la Ley 24.314, “Accesibilidad de personas con movilidad reducida”, que modifica la ley 22.431 en sus artículos 20, 21, y 22, podemos destacar el Artículo 22, que habla de transportes (públicos y privados), donde podemos incluir algunos de los transportes turísticos: *“Vehículos de transporte público: tendrán dos asientos reservados, señalizados y cercanos a la puerta por cada coche, para personas con movilidad reducida. Dichas personas estarán autorizadas para descender por cualquiera de las puertas. Los coches contarán con piso antideslizante y espacio para ubicación de bastones, muletas, sillas de ruedas y otros elementos de utilización por tales personas. En los transportes aéreos deberá privilegiarse la asignación de ubicaciones próximas a los accesos para pasajeros con movilidad reducida “.*

“Estaciones de transportes: contemplarán un itinerario peatonal con las características señaladas en el artículo 20 apartado a)”, en todas su extensión; bordes de andenes de textura reconocible y antideslizante; paso alternativo a molinetes; sistema de anuncios por parlantes; y servicios sanitarios adaptados. En los aeropuertos se preverán sistemas mecánicos de ascenso y descenso de pasajeros con movilidad reducida, en el caso que no hubiera métodos alternativos”.

El Decreto 914 / 97 anexa una serie de requisitos a la hora proyectar, planificar y ejecutar obras, o concretar habilitaciones (por ejemplo de un medio de transporte). Establece las medidas para: senderos y veredas, desniveles, rebajes de cordón y vados, escaleras exteriores, rampas exteriores, sanitarios públicos, lugares de estacionamiento, señales verticales y mobiliario urbano (señales de tránsito, semáforos, postes de iluminación y cualquier otro elemento vertical, buzones, papeleros, teléfonos públicos, etc.), obras en la vía pública, refugios en cruces peatonales, edificios con acceso de público de propiedad pública o privada , hoteles, comercios, galerías de comercios, industrias, lugares de esparcimiento y espectáculos públicos, establecimientos de sanidad, edificios relacionados con la cultura (museos, bibliotecas, centros culturales, etc.), edificios religiosos, establecimientos de geriatría, edificios de vivienda colectiva e infraestructura de transporte. Para este último indica que: *“En los destinos referidos a la infraestructura de los medios de transporte, la información será dada a los usuarios en forma sonora y visual simultáneamente”.*

Los bordes de los andenes y embarcaderos deberán contar con una banda de prevención de textura en relieve y color contrastante con respecto al resto del solado, colocada a lo largo del borde del andén en toda su extensión. En estaciones

¹ *“Itinerarios peatonales: contemplarán una anchura mínima en todo su recorrido que permita el paso de dos personas, una de ellas en silla de ruedas. Los pisos serán antideslizantes, sin resaltos ni aberturas que permitan el tropiezo de personas con bastones o sillas de ruedas. Los desniveles de todo tipo tendrán un diseño y grado de inclinación que permita la transitabilidad, utilización y seguridad de las personas con movilidad reducida “.*

terminales de transporte (automotor, por ferrocarril, aéreas y marítimas) de larga distancia, se dispondrá de una sala de descanso y atención por sexo, vinculada al sanitario especial, adecuada para los pasajeros con movilidad reducida.

Especificaremos algunas cuestiones del Artículo 22 de este anexo que habla de transportes:

TRANSPORTE AUTOMOTOR PUBLICO COLECTIVO DE PASAJEROS:

Vehículos urbanos y suburbanos de corta y media distancia:

“Las empresas de transporte deberán incorporar a partir de los seis meses de la entrada en vigencia de la presente Reglamentación y durante el transcurso del año 1997, por lo menos una unidad de pasajeros con adaptaciones para el ingreso y egreso en forma autónoma y segura y la ubicación en su interior de personas con movilidad y comunicación reducidas -especialmente usuarios de sillas de ruedas y semiambulatorios severos-. Progresivamente y por renovación del parque automotor deberán incorporar unidades hasta llegar a la renovación total de la flota en esas condiciones“.

“Las características pueden ser las de un vehículo de "piso bajo" de hasta 0,40 m de altura entre la calzada y su interior, un "arrodillamiento" no inferior de 0,05 m y con los complementos necesarios que permitan el ingreso y egreso de un usuario de silla de ruedas, o con aquellas características que satisfagan el cumplimiento de las condiciones arriba expresadas. Contarán por lo menos, con una puerta de 0,90 m de ancho libre mínimo para el paso de una silla de ruedas.

En el interior se proveerá, por lo menos, de dos espacios destinados a sillas de ruedas, ubicados en el sentido de la marcha del vehículo, con los sistemas de sujeción correspondientes para la silla de ruedas, pudiéndose ubicar en los dos lugares, según las necesidades, dos asientos comunes rebatibles.

Se dispondrá también una zona de ubicación para los apoyos isquiáticos: la barra inferior del apoyo estará colocada a 0,75 m desde el nivel del piso; la barra superior a 1,00 m desde el nivel del piso y desplazada horizontalmente 0,15 m de la vertical de la barra inferior y; se considerará un módulo de 0,45 m de ancho por persona.

Los accesos tendrán pasamanos a doble altura. El interior contará además: con pasamanos verticales y horizontales; dos asientos de uso prioritario por parte de personas con movilidad y comunicación reducidas, debidamente señalizados, según la Norma IRAM 3722, con un plano de asiento a 0,50 m del nivel del piso; espacio para guardar bolsos o cochecitos de bebés, que no interfieran la circulación.

La identificación de la línea deberá tener una óptima visualización, los números y ramales deberán estar en el frente de la unidad y anexarse en los laterales, cercanos a las puertas. Las leyendas tendrán que hacerse en colores contrastantes sobre fondos opacos.

Las unidades serán identificadas con el "Símbolo Internacional de Acceso" según el pictograma establecido en la Norma IRAM 3722 en su frente y en los laterales. “

“Se prohíbe la colocación y utilización de sistemas de molinetes u otros sistemas que dificulten o impidan la movilidad y circulación de los pasajeros. La circulación deberá tener un ancho mínimo de 0,70 m, salvo que sea utilizada por personas en silla de ruedas, en cuyo caso el ancho mínimo será de 0,80 m hasta el lugar reservado para alojar las sillas. El piso del coche se revestirá con material antideslizante, no presentará desniveles ni obstáculos en toda su extensión y llevará una franja de señalización de 0,15 m de ancho en los bordes de entrada y salida del vehículo”.

“Se deberán incorporar sistemas de información referidos a recorridos, paradas próximas, paradas en las que se encuentra estacionado. Las mismas deberán ser

posibles de recepcionarse por parte de personas con disminución visual o auditiva. Toda otra indicación del conductor, también deberá ser posible de recepcionarse por parte de personas con disminución visual o auditiva “.

Vehículos de larga distancia:

La cantidad de vehículos especiales y los plazos para su progresiva incorporación, estarán en función de las frecuencias actualizadas de los distintos destinos de cada empresa, a propuesta de los organismos responsables del control de los servicios.

En vehículos de larga distancia se optará por la incorporación de un elevador para sillas de ruedas o sistemas diseñados a tal fin, que cumplan con el propósito de posibilitar el acceso autónomo de personas en sillas de ruedas y se dispondrá el espacio necesario en su interior para la ubicación de por lo menos una silla de ruedas en el sentido de dirección de marcha del vehículo, equipado con los sistemas de sujeción correspondientes a la silla de ruedas y al usuario.

TRANSPORTE FERROVIARIO

Transporte ferroviario de corta y media distancia:

Los requisitos a tener en cuenta son los siguientes:

En las estaciones con desniveles entre la vía pública, la zona de pago y andenes se ejecutarán las obras y se proveerán los equipos necesarios para el ingreso y egreso de las personas con movilidad reducida - especialmente los usuarios de sillas de ruedas.

Permitir el ingreso y egreso en forma autónoma y segura y la ubicación en el interior del material móvil, de las personas con movilidad y comunicación reducida - especialmente los usuarios de sillas de ruedas-.

Seguridad durante la permanencia y circulación en los andenes:

Ubicación en los andenes de zonas de descanso, mediante la colocación de asientos con apoyabrazos y apoyos isquiáticos.

Información y seguridad en todo el sistema de estructuras fijas y móviles, mediante la adecuada señalización visual, auditiva y táctil.

Provisión en el interior de cada coche, de dos espacios destinados a sillas de ruedas, ubicados en la dirección de marcha del vehículo, con los sistemas de sujeción correspondientes para la silla de ruedas, pudiéndose ubicar en estos lugares, según las necesidades, dos asientos comunes rebatibles.

Disposición en el interior de cada coche de una zona para los apoyos isquiáticos; la barra inferior del apoyo estará colocada a 0,75 m desde el nivel del piso y la barra superior a 1,00 m desde el nivel del piso y desplazada horizontalmente 0,15 m de la vertical de la barra inferior. Se considerará un módulo de 0,45 m de ancho por persona.

Disposición en el interior de pasamanos verticales y horizontales, dos asientos de uso prioritario por parte de personas con movilidad y comunicación reducidas, debidamente señalizados, según la Norma IRAM 3722, con un plano de asiento a 0,50 m del nivel del piso y un espacio para guardar bolsos o cochecitos de bebés, que no interfieran la circulación.

Servicios ferroviarios de larga distancia:

En los servicios ferroviarios de larga distancia se cumplirá con lo establecido en la reglamentación del Art. 22, inciso C.1², excepto la reserva de dos asientos de uso prioritario para personas con movilidad y comunicación reducidas y la colocación de apoyos isquiáticos.

Los servicios ferroviarios de larga distancia dispondrán de servicio sanitario especial

² El inciso C1 es el anteriormente especificado que habla de” Transporte ferroviario de corta y media distancia”.

en los coches donde están previstos los espacios reservados para las sillas de ruedas
“.

TRANSPORTE AEREO:

Los requisitos a cumplir son los siguientes:

Permitir el ingreso y el egreso a la aeronave en forma cómoda y segura, mediante sistemas mecánicos o alternativos, que excluyan el esfuerzo físico de terceras personas para los desplazamientos verticales.

Disponer de una silla de ruedas especial cuyo ancho le permita circular por los pasillos de la aeronave, para que una persona no ambulatoria, pueda llegar a su asiento.

Proporcionar la información general y la específica sobre emergencias, que se brindan oralmente a todos los pasajeros en la aeronave, en forma escrita, en Braille y en planos en relieve para que los ciegos puedan ubicar las salidas de emergencia.

Proveer en los asientos de pasillo, asignados a personas con movilidad reducida, apoyabrazos rebatibles.

Metodología:

El diseño del estudio es descriptivo, ya que analizamos cómo es y cómo se manifiesta la accesibilidad en transportes turísticos y terminales para los distintos tipos de personas con capacidades diferentes.

Se midió la “accesibilidad” según existieran o no barreras físicas para cada consumidor o potencial consumidor de Turismo Accesible (personas sordas e hipoacúsicas, personas ciegas y con déficit visual, personas con problemas motores que utilizan sillas de ruedas, personas con problemas motores que no utilizan sillas de ruedas, y personas con retraso mental).

Se tomó un caso de cada medio de transporte turístico de modo de recabar datos mediante entrevistas semiestructuradas con el personal idóneo de empresas de reconocida trascendencia.

Se eligieron ejemplos de terminales de ómnibus, aviones, trenes y barcos de la Ciudad de Buenos Aires, por ser el principal foco turístico emisor y receptor de la República Argentina. Estas terminales fueron: Terminal de Ómnibus de Retiro, Aeropuerto Internacional de Ezeiza, Estación Terminal de Trenes de Retiro, Puerto de Buenos Aires. La recolección de información acerca de las barreras físicas se hizo mediante la observación directa en estas terminales y también a través de entrevistas semiestructuradas con el personal adecuado.

Objetivos :

- Analizar el marco legal respecto a las barreras físicas y las disposiciones que rigen para facilitar la accesibilidad.
- Describir las características y las necesidades de los turistas con discapacidades (personas sordas e hipoacúsicas, personas ciegas y con déficit visual, personas con problemas motores que utilizan sillas de ruedas, personas con problemas motores que no utilizan sillas de ruedas y personas con retraso mental) y especificar para cada caso si los medios de transporte turísticos (ómnibus, barcos, trenes y aviones) y las terminales se adaptan a éstas, tomando ejemplos para cada uno que sean representativos respecto a la situación en nuestro país.
- Realizar una visión crítica de la situación encontrada seguida de recomendaciones y propuestas de mejora.

Capítulo I: Marco legal

Especificaciones legales referentes a la evitación de barreras físicas:

En las terminales de transporte:

El artículo 20 de la ley 24.314 especifica que los edificios de uso público (en este caso las terminales de transporte): "...deberán observar en general la accesibilidad y posibilidad de uso en todas sus partes por personas de movilidad reducida y en particular la existencia de estacionamientos reservados y señalizados para vehículos que transporten a dichas personas, cercanos a los accesos peatonales; por lo menos un acceso al interior desprovisto de barreras arquitectónicas: espacios de circulación horizontal que permitan el desplazamiento y maniobra de dichas personas, al igual que comunicación vertical accesible y utilizable por las mismas, mediante elementos constructivos o mecánicos y servicios sanitarios adaptados".

El primer punto al que hace alusión el párrafo anterior es que deben existir estacionamientos adaptados para discapacitados motores. Cada módulo de estacionamiento tendrá un ancho mínimo de 3,50 metros. El módulo de estacionamiento especial no será exigible cuando la cantidad de módulos de estacionamiento convencionales sea inferior a veinte; y a partir de veinte módulos de estacionamiento se dispondrá un módulo de estacionamiento especial cada cincuenta módulos convencionales.

En cuanto a los espacios de circulación horizontal, éstos tendrán pisos antideslizantes, sin resaltos ni aberturas que permitan el tropiezo de personas con bastones o sillas de ruedas. Los desniveles tendrán un diseño y grado de inclinación que permitan la transitabilidad.

El artículo 21 del Decreto 914/97 establece que: "los pasillos de circulación horizontal deberán tener un lado mínimo de 1,20 m. Se deberán disponer zonas de ensanchamiento de 1,50 metros x1,50 metros o donde su pueda inscribir un círculo de 1,50 m de diámetro como mínimo, en los extremos y cada 20,00 metros- en el caso de largas circulaciones-,destinadas al cambio de dirección o al paso simultáneo de dos sillas de ruedas".

Si existen desniveles o escalones mayores de 0,02 metros, éstos serán salvados por escaleras, escalones o rampas.

En caso de disponerse escaleras o escalones (comunicación vertical), siempre serán complementados por rampas, ascensores o medios de elevación alternativos.

Éstas no tendrán más de doce alzadas corridas entre rellanos y descansos, y los escalones deberán ser iguales entre sí. El ancho mínimo para escaleras principales será de 1,20 metros.

Al comenzar y finalizar cada tramo de escalera se colocará un solado de prevención de textura en relieve y color contraste con respecto al de los escalones y el solado del local, con un largo de 0,60 metros por el ancho de las escaleras. La nariz de los escalones no podrá sobresalir más de 0,035 metros sobre el ancho de la pedada.

Todas las escaleras tendrán sus respectivos pasamanos, y en el caso que éstas superen un ancho de 2,40 metros, se colocará un pasamanos intermedio con separación de 1,00 metro con respecto a uno de los pasamanos laterales.

Con respecto a las escaleras mecánicas, en los sectores de piso de ascenso y descenso de una escalera mecánica, se colocará una zona de prevención de solado diferente al del local con textura en relieve y color contrastante.

Las rampas tendrán un ancho mínimo de 1,10 metros y un máximo de 1,30 metros, en caso que sean más anchas tendrán, al igual que las escaleras, pasamanos

intermedios separados a una distancia mínima de 1,10 metros.

Cada 6,00 metros deberán haber descansos de superficie plana y horizontal de 1,50 metros de longitud mínima por el ancho de la rampa.

Al comenzar y finalizar cada tramo de rampa se colocará un solado de prevención de textura en relieve y color contrastante con respecto a los solados de la rampa y del lugar, con un largo de 0.60 metros por el ancho de la rampa.

Al comenzar y finalizar una rampa, incluidas las prolongaciones horizontales de sus pasamanos, deberá existir una superficie de aproximación que permita inscribir un círculo de 1,50 m de diámetro como mínimo que no será invadida por elementos fijos, móviles o desplazables, o por el barrido de puertas.

Refiriéndonos a otro tipo de medio de elevación, los ascensores, este decreto en su ítem A.1.4.2.3 define tres tipos de cabinas:

Cabina tipo 1: Las dimensiones interiores mínimas serán de 1,10 x 1,30 metros con una sola puerta o dos puertas opuestas en los lados menores, permitiendo alojar una silla de ruedas.

Cabina tipo 2: Las dimensiones interiores mínimas serán de 1,50 x 1,50 metros ó que permitan inscribir un círculo de 1,50 metros de diámetro, con una sola puerta o dos puertas en lados contiguos u opuestos, pudiendo alojar y girar 360° a una silla de ruedas.

Cabina tipo 3: Las dimensiones interiores mínimas serán de 1,30 x 2,05 metros con una sola puerta o dos puertas en lados contiguos u opuestos, permitiendo alojar una camilla y un acompañante.

Cada cabina tendrá un teléfono interno colocado a una altura de 1,00 metro del nivel del piso de la cabina. Para cualquier tipo de cabina el pulsador o botón de alarma deberá estar colocado en la parte inferior de la botonera.

También tendrá pasamanos colocados de 0,80 metros a 0,85 metros medidos desde el nivel del piso de la cabina y separados de las paredes a 0,40 metros como mínimo.

En el interior de la cabina será necesario indicar en forma luminosa el sentido del movimiento de la misma y en forma de señal sonará el anuncio de posición para pedidos realizados desde el interior de la cabina, que se diferenciarán del sonido de las llamadas realizadas desde el rellano.

La luz útil de paso de las puertas de la cabina y del rellano será de 0,80 metros.

La separación entre puertas enfrentadas de cabina y de rellano no será mayor de 0,10 metros.

El tiempo mínimo durante el cual las puertas permanecerán abiertas será de tres segundos. Este lapso se puede acortar o prolongar si se accionan los correspondientes botones de comando de puertas desde la cabina.

En todas las paradas, la diferencia del nivel entre el solado terminado del rellano y el piso de la cabina será como máximo de 0,02 metros.

Con respecto a otros medios alternativos de elevación, se podrán utilizar solamente las plataformas mecánicas elevadoras verticales y plataformas mecánicas que se deslizan sobre una escalera para personas en silla de ruedas. Estos medios permanecerán plegados en el rellano superior o inferior del desnivel al cual están vinculados en forma fija para un tramo determinado y no invadirán los anchos mínimos exigidos en pasajes, escaleras y escalones cuando son utilizados.

Hablaremos ahora de los servicios sanitarios adaptados, los cuales deben llevar la señalización establecida por la norma IRAM 3722 "Símbolo internacional de acceso para discapacitados motores".

La cantidad de servicios sanitarios especiales dependerá de la cantidad que determine la normativa municipal vigente para servicios sanitarios convencionales, según el

destino fijado, ocupación y características del edificio. Si no existe nada al respecto, se cumplirá como mínimo con el apartado A.1.5.1.a) de la reglamentación del artículo 21 del Decreto 914/97, que implica contar con un servicio sanitario especial.

Las características del sanitario son las siguientes:

El inodoro será de pedestal, con medidas diferentes a los convencionales, con una altura similar a la que se encuentra una persona en silla de ruedas.

El lavabo será de colgar (sin pedestal) o una mesada con bacha, dispuesto a una altura de 0,85 metros con respecto al nivel del solado, ambas con espejo ubicado a una altura de 0,90 metros del nivel del solado, con ancho mínimo de 0,50 metros ligeramente inclinado hacia adelante con un ángulo de 10°.

En los lugares donde se ubiquen mostradores, se deberá contar como mínimo con un sector de no menos 0,75 metros de ancho, a una altura de 0,80 metros y un espacio libre por debajo del mismo de 0,65 metros de alto y 0,50 metros de profundidad en todo el sector.

Tanto las puertas de los sanitarios como las del resto de la edificación de cada terminal, tendrán herrajes constituidos por barras de sección circular de 0,40 metros de longitud como mínimo; colocadas horizontales a una altura de 0,90 metros del nivel del solado.

La luz útil de paso será al menos de 0,80 metros.

Estarán ubicados en la cara exterior hacia donde abre la puerta (ya sean puertas tipo bisagras, pomelas o fichas de eje vertical). En las puertas corredizas o plegadizas se colocarán barras verticales en ambas caras de las hojas y en los marcos a una altura de 0,90 metros del nivel del solado en su punto medio.

Podrá usarse el vidrio tanto en puertas como en paneles, siempre y cuando se utilice cristal templado o vidrio inastillable, de espesor adecuado a sus dimensiones y que además se encuentre debidamente identificado por medio de: leyendas ubicadas a 1,40 + 0,10 metros de altura; franjas opacas de color contrastante o despulidas a 1,05 + 15 metros y herrajes ubicados a 0,90 metros de altura, medidas en todos los casos desde el nivel del solado.

Los paneles fijos vidriados deben llevar franjas opacas de color contrastante o despulidas a 1,05 m + 0,15 metros del nivel del solado.

Está prohibido el uso de puertas giratorias como único medio de salida o entrada principal o secundaria.

En los transportes:

Transporte automotor (ómnibus): Para que una persona con discapacidades motoras que utiliza silla de ruedas no tenga inconvenientes al ascender a un bus, la ley exige la incorporación de un elevador o sistemas diseñados para tal fin.

En el interior del ómnibus se dispondrá del espacio necesario para la ubicación de por lo menos una silla de ruedas en el sentido de dirección de marcha del vehículo, equipado con los sistemas de sujeción correspondiente a las sillas de ruedas, y al usuario.

Se deberán incorporar sistemas de información referidos a recorridos, paradas próximas, paradas en las que se encuentra estacionado. Las mismas deberán ser posibles de recepcionarse por parte de personas con disminución visual o auditiva. Toda otra indicación del conductor, también deberá ser posible de recepcionarse por parte de personas con disminución visual o auditiva.

Transporte ferroviario: El espacio destinado a sillas de ruedas deberá estar ubicado en la dirección de marcha del vehículo, con los sistemas de sujeción correspondientes. Estará señalizado debidamente según la norma IRAM 3722.

En el interior se dispondrá de pasamanos verticales y horizontales, y de servicio sanitario especial.

Transporte aéreo: Se debe permitir el ingreso y egreso a la aeronave en forma cómoda y segura, mediante sistemas mecánicos o alternativos, que excluyan el esfuerzo físico de terceras personas para los desplazamientos verticales.

Cada unidad constará de una silla de ruedas especial cuyo ancho le permita circular por los pasillos de la aeronave, para que una persona no ambulatoria, pueda llegar a su asiento.

La información general y específica sobre emergencias se brindará oralmente a los pasajeros en la aeronave, en forma escrita, en braille y en planos en relieve para que los ciegos puedan ubicar las salidas de emergencia.

Deberá proveerse en los asientos de pasillo, asignados a personas con movilidad reducida, apoyabrazos rebatibles.

Transporte marítimo y fluvial: la legislación no menciona ningún tipo de disposición respecto de este medio de transporte.

Capítulo II: Facilitadores de las necesidades de los discapacitados

Elementos que facilitan la accesibilidad según cada tipo de discapacidad en las terminales y transportes turísticos:

En las terminales de transporte:

1. Personas sordas e hipoacúsicas:

- Señales visuales y vibratorias.
- Carteles señalizadores sencillos.
- Teléfono para sordos (consiste en un equipo que transmite los mensajes en forma escrita).
- Simultaneidad entre los avisos transmitidos oralmente por parlantes y aquellos que aparecen en los carteles indicadores electrónicos; al comunicar horarios, cambio de plataformas, retraso de llegadas, nombre de compañías.
- Personal que utilice lenguaje de señas en especial en terminales internacionales.
- Paredes que no reflejen el sonido, es decir que estén acondicionadas acústicamente.
- Ausencia de ruidos fuertes y molestos.
- Señales luminosas para indicar entrada o salida de vehículos en los estacionamientos.
- Aberturas amplias en las pantallas que están encima de los mostradores, con micrófonos.
- Señales visuales en los ascensores que anuncien el número de piso.
- Para aquellos que utilizan la lectura labial como medio de comprensión de los mensajes, es importante que el emisor se encuentre en un lugar luminoso y que esté desprovisto de barba o bigote, para evitar confusiones en la lectura. Éste debe utilizar oraciones cortas y simples, evitando diminutivos y muletillas.

2. Personas ciegas y con déficit visual:

- Señales sonoras y mensajes hablados.
- Carteles indicadores en braille.
- Carteles con colores contrastantes y con el tamaño adecuado.
- Iluminación suficiente.
- Lugares acondicionados acústicamente.
- Ausencia de obstáculos en los lugares de tránsito.
- Pasamanos en escaleras.
- Aviso de desniveles, escaleras u otros mediante cambios en la textura del suelo.
- Evitación de grandes espejos y de paneles de vidrio que pueden desorientar a la persona con déficit visual.
- Señales sonoras para indicar entrada o salida de vehículos en los estacionamientos.
- Simultaneidad entre los avisos que aparecen en los carteles indicadores electrónicos y los transmitidos oralmente por parlantes; al comunicar horarios, cambio de plataformas, retraso de llegadas, nombre de compañías.
- Señales auditivas en los ascensores e indicaciones en colores contrastantes y en braille o relieve.
- Debe permitirse la permanencia del perro guía.
- Personal que ayude y acompañe a la persona al lugar adecuado de espera de su transporte.
- Menú en braille y otro con colores contrastantes en bares y restaurantes del establecimiento.

3. Personas con problemas motores que utilizan sillas de ruedas:

- Símbolo internacional de accesibilidad.
- Estacionamiento reservado para discapacitados que utilizan sillas de ruedas.
- Los pisos y revestimientos deben tener una textura adecuada, sin roturas ni irregularidades.
- Si existen alfombras, éstas no tienen que dificultar la marcha.
- Ancho de las puertas o luz útil que permita el paso de una silla de ruedas.
- Hojas de las puertas livianas y con herrajes bajos.
- Ascensores, rampas, elevadores u otros como alternativos de escaleras.
- Rampas con pendiente adecuada y provistas de barandas o pasamanos.
- Espacios de descanso si la rampa tiene una longitud considerable.
- Ascensores que permitan el ingreso de una silla de ruedas, con botonera baja y horizontal.
- Mostradores bajos y con espacio para las piernas.
- Baños con: lavabos sin pie, espejos inclinados, altura conveniente del inodoro y demás artefactos, como así también de los herrajes de las puertas (éstas deben abrir hacia afuera), barras para pasar de la silla de ruedas al inodoro.
- Ancho de pasillos adecuado que permita giros con la silla.
- Superficies que no obstaculicen el giro de la silla de ruedas.
- Teléfonos públicos adaptados.

4. Personas con problemas motores que no utilizan silla de ruedas:

- Pisos no resbaladizos ni muy encerados, sin irregularidades ni aberturas.
- Alfombras que permitan la marcha.
- Puertas livianas con picaportes sencillos para personas que tengan dificultades en sus miembros superiores, o puertas de apertura y cierre electrónicos.
- Escaleras con escalones sin narices salientes, con pasamanos, y hechas con materiales antideslizantes; con descanso cada cierta cantidad de escalones.
- Teléfonos públicos adaptados con agarraderas.
- Ascensores de apertura mecánica.
- Lugares de descanso en espacios o corredores amplios (por ejemplo en estacionamientos) para personas obesas, que usan bastones o trípodes o para ancianos.
- Baños con barras de apoyo, con al menos un retrete amplio, con canillas fáciles de abrir y cerrar (automáticas por ejemplo).
- Butacas amplias en las salas de espera.

5. Personas con retraso mental:

- Carteles claros, con mensajes sencillos y palabras cortas, escritos en imprenta mayúscula.
- Pictogramas y planos semi pictóricos.
- Lugares de descanso en espacios o corredores amplios (por ejemplo en estacionamientos).

En los transportes:

Transporte automotor (ómnibus):

1. Personas sordas e hipoacúsicas:

- Indicaciones sobre medidas a tomar en caso de emergencia en forma escrita o a través de imágenes (mediante un video o carteles con gráficos).
- Personal de la empresa que comunique a bordo alguna cuestión surgida en el momento u otras indicaciones, procurando realizar oraciones cortas y sencillas.

2. Personas ciegas y con déficit visual:

- Indicación por parte del personal de la empresa respecto al lugar donde debe

sentarse la persona, y sobre la ubicación de los distintos espacios del ómnibus (baño, cabina del conductor, etc).

- Explicaciones sobre recaudos a tomar en caso de emergencia mediante mensajes hablados (puede ser en video de presentación de la empresa o bien si hay una azafata a bordo).
- Pasamanos en escalones.
- Carteles en braille y en letras con colores contrastantes.
- Permiso de transportar un perro guía.

3. Personas con problemas motores que utilizan sillas de ruedas:

- Rampa u otro sistema que permita el acceso al ómnibus.
- Espacio destinado a la silla de ruedas con su correspondiente sujeción o asiento preferencial, en la parte inferior si el coche es de piso doble.

4. Personas con problemas motores que no utilizan sillas de ruedas:

- Pasamanos en escalones.
- Agarraderas.
- Apoyabrazos rebatibles.
- Butacas amplias.
- Espacio para colocar cochecitos, trípodes, bastones, muletas, u otras ayudas técnicas.
- Escalones y puertas anchas o espaciosas.

5. Personas con retraso mental:

- Carteles claros, con mensajes sencillos y palabras cortas, escritos en imprenta mayúscula.
- Pictogramas y planos semi pictóricos.
- Explicaciones sobre recaudos a tomar en caso de emergencia mediante mensajes hablados claros (puede ser en video de presentación de la empresa o bien si hay una azafata a bordo).

Transporte ferroviario:

1. Personas sordas e hipoacúsicas:

- Indicaciones sobre medidas a tomar en caso de emergencia en forma escrita o a través de gráficos.
- Personal de la empresa que comunique a bordo alguna cuestión surgida en el momento u otras indicaciones, procurando realizar oraciones cortas y sencillas.

2. Personas ciegas y con déficit visual:

Varias cuestiones se repiten para el caso de transporte ferroviario y de ómnibus:

- Indicación por parte del personal de la empresa respecto al lugar donde debe sentarse la persona, y sobre la ubicación de los distintos espacios del tren (baño, dimensiones de los vagones, camarotes si los hay, espacios comunes, etc).
- Explicaciones sobre recaudos a tomar en caso de emergencia mediante mensajes hablados (puede ser en video o cassette de presentación de la empresa o bien si hay una azafata a bordo).
- Pasamanos.
- Carteles en braille y en letras con colores contrastantes.
- Permiso de transportar un perro guía.

3. Personas con problemas motores que utilizan sillas de ruedas:

- Rampa u otro sistema que permita el ascenso al tren.
- Espacio destinado a la silla de ruedas con su correspondiente sujeción o asiento preferencial.

4. Personas con problemas motores que no utilizan sillas de ruedas:

- Pasamanos en escalones.
- Agarraderas.
- Butacas amplias.
- Espacio para colocar cochecitos, trípodes, bastones, muletas, u otras ayudas técnicas.
- Puertas anchas o espaciosas.

5. Personas con retraso mental:

- Carteles claros, con mensajes sencillos y palabras cortas, escritos en imprenta mayúscula.
- Pictogramas y planos semi pictóricos.
- Explicaciones sobre recaudos a tomar en caso de emergencia mediante mensajes hablados claros (puede ser en video o cassette de presentación de la empresa o bien si hay una azafata a bordo).

Transporte marítimo y fluvial:

1. Personas sordas e hipoacúsicas:

- Indicaciones sobre medidas a tomar en caso de emergencia en forma escrita (con folletería en las butacas) o a través de imágenes (videos subtítulos de presentación de la empresa).
- Personal de la tripulación capacitado para emitir mensajes claros a aquellos discapacitados que utilizan lectura labial como medio de entendimiento; y para utilizar lenguaje de señas, expresiones universales mínimas (ya que el lenguaje de señas varía según cada región y país).

2. Personas ciegas y con déficit visual:

- Barandas seguras en todo el perímetro de la nave.
- Cambio de textura en el piso que avisen zonas de peligro o cambios (escaleras, piscina, etc).
- Carteles en braille.
- Simultaneidad entre los avisos que aparecen en carteles y los transmitidos oralmente por parlantes; al comunicar horarios de actividades, de llegadas, etc.
- Indicaciones sobre medidas a tomar en caso de emergencia escritas en braille o a través de video de presentación de la empresa que utilice obviamente un interlocutor además de las imágenes. Todas las explicaciones en dos idiomas al menos si se trata de cruceros internacionales.

3. Personas con problemas motores que utilizan sillas de ruedas:

- Barandas seguras en todo el perímetro de la nave.
- Sistemas de sujeción en lugares diversos.
- Rampas y puentes de acceso desde el muelle hasta la nave.
- Ancho de las puertas o luz útil que permita el paso de una silla de ruedas.
- Baños accesibles.
- Pisos y revestimientos con textura adecuada, sin roturas ni irregularidades.
- Ascensores, rampas, elevadores u otros como alternativos de escaleras.
- Rampas con pendiente adecuada y provistas de barandas o pasamanos.
- Mostradores bajos.
- Superficies que no obstaculicen el giro de la silla de ruedas.

4. Personas con problemas motores que no utilizan sillas de ruedas:

- Pisos no resbaladizos ni encerados, sin irregularidades ni aberturas.
- Alfombras que permitan la marcha.
- Escaleras sin narices salientes y con barandas, evitando aquellas de diseño tipo caracol.

- Baños con barras de apoyo, con al menos un retrete amplio, con canillas fáciles de abrir y cerrar (automáticas por ejemplo).

5- Personas con retraso mental:

- Explicaciones sobre recaudos a tomar en caso de emergencia mediante mensajes hablados claros.
- Carteles claros, con mensajes sencillos y palabras cortas, escritos en imprenta mayúscula.
- Pictogramas y planos semi pictóricos.

Transporte aéreo:

1- Personas sordas e hipoacúsicas:

- Indicaciones sobre medidas a tomar en caso de emergencia en forma escrita (con folletería en las butacas) o a través de imágenes (videos de presentación de la empresa). Todas las explicaciones en dos idiomas al menos.
- Personal de la tripulación (azafatas o comisarios de abordaje) capacitado para emitir mensajes claros a aquellos discapacitados que utilizan lectura labial como medio de entendimiento; y para utilizar lenguaje de señas, mínimamente expresiones universales (ya que el lenguaje de señas varía según cada región y país).
- Señales visuales que demuestren el momento de despegue y aterrizaje, como así también zonas de turbulencia y momentos de ajuste de cinturones.

2- Personas ciegas y con déficit visual:

- Indicaciones sobre medidas a tomar en caso de emergencia escritas en braille (con folletería en las butacas) o a través de video de presentación de la empresa que utilice obviamente un interlocutor además de las imágenes. Todas las explicaciones en dos idiomas al menos.
- Indicación por parte del personal de la empresa (azafatas o comisarios de abordaje) respecto al lugar donde debe sentarse la persona, y sobre la ubicación de los distintos espacios del avión (baño, cabina del piloto, ubicación de las clases).
- Permiso para transportar perro guía.

3- Personas con problemas motores que utilizan sillas de ruedas:

- Espacio adecuado de la manga o túnel que comunica el aeropuerto con el avión.
- Ubicación preferencial de la persona en silla de ruedas.
- Provisión de una silla de ruedas por parte de la aerolínea para uso en los pasillos del avión (ésta será más angosta).
- Ancho de las puertas o luz útil que permita el paso de una silla de ruedas.
- Baños con agarraderas.

4- Personas con problemas motores que no utilizan sillas de ruedas:

- Agarraderas en los pasillos y barras de apoyo en los baños.
- Butacas amplias.
- Espacio para colocar cochecitos, trípodes, bastones, muletas, u otras ayudas técnicas.
- Puertas anchas o espaciosas.
- Pisos no resbaladizos y alfombras que permitan la marcha.

5- Personas con retraso mental:

- Explicaciones sobre recaudos a tomar en caso de emergencia mediante mensajes hablados claros (puede ser en video o cassette de presentación de la empresa y reiterados por la azafata o comisario de abordaje).
- Carteles claros, con mensajes sencillos y palabras cortas, escritos en imprenta mayúscula.

Capítulo III: Relevamientos

Relevamientos de terminales y transportes turísticos:

Para facilitar el relevamiento de las terminales y transportes turísticos teniendo en cuenta tanto las especificaciones legales referentes a la evitación de barreras físicas como los elementos que facilitan la accesibilidad según cada tipo de discapacidad, hemos confeccionado unas planillas con todos los puntos anteriormente explicados, con la opción de marcar con una cruz si se cumplen o no las disposiciones y espacio para anotar cualquier tipo de observación. Ésto ha sido de mucha utilidad para la descripción de los ejemplos.

Las planillas se adjuntan en el Anexo I.

Terminal de Ómnibus de Retiro – Relevamiento:

Características generales:

La Terminal de Ómnibus de Larga distancia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, se encuentra en el barrio de Retiro, en la Capital Federal.

Se encuentra concesionada por la empresa “ Teba S.A.” desde el año 1993. Entre sus actividades esta empresa menciona:

- Explotación de las áreas rentables.
- Administración de la Estación Terminal de Ómnibus de Retiro.
- Mantenimiento total de la Estación Terminal de Ómnibus.
- Limpieza del edificio, espacios externos y atención de jardines.
- Prestación de servicios complementarios.
- Servicio de vigilancia.
- Explotación de otras áreas rentables a crearse.
- Planificación y control de las operaciones del transporte de pasajeros y encomiendas.
- Reparación de inmueble e instalaciones.
- Ampliación de la Estación Terminal de Ómnibus de Retiro.

El predio está rodeado por las calles Av. Ramos Mejía al sureste, Av. Antártida Argentina al noreste, Calle 10 al norte y Calle sin nombre al noroeste. Los dos accesos peatonales principales de la Terminal se encuentran ubicados sobre la Av. Ramos Mejía: uno sobre la avenida y el otro en la rampa ubicada sobre la Av. Ramos Mejía y la Av. Antártida Argentina.

Dichos accesos permiten llegar mediante rampas al área comercial, al hall de espera y a las plataformas de arribos y partidas de ómnibus. El ingreso y egreso a la Terminal se complementa con seis accesos ubicados a lo largo del edificio.

Existen tres niveles de uso público en la terminal:

En el Nivel I se encuentran:

- Oficina de TEBA S.A., CNRT (Comisión Nacional de Regulación del Transporte) e INTERPOL.
- Emergencias médicas.
- Mantenimiento, seguridad y limpieza.
- Restaurante (exclusivo personal de la Terminal).
- Depósitos y oficinas de las empresas de transporte.
- Despacho de encomiendas.
- Playa de estacionamiento con una capacidad de 327 vehiculos particulares y 39 de carga.
- Transporte urbano.

En el Nivel II:

- Bares, confiterías y locales comerciales.
- Mesa de informes.
- Cajero automático Banco Ciudad de Buenos Aires.
- Dársenas de ómnibus.
- Sanitarios y teléfonos públicos.
- Oficina de información turística.
- Centro de atención al usuario de la CNRT (informa, asesora y recibe reclamos referidos a la prestación de servicios de transporte).

En el Nivel III:

- Boleterías de las 140 empresas de transporte (la distribución de las diferentes boleterías depende de su numeración: las boleterías pares están ubicadas a la izquierda del pasillo y las boleterías impares, se encuentran a la derecha del pasillo.
- Banco Ciudad de Buenos Aires - Sucursal Retiro.
- Cajero automático Banco Ciudad de Buenos Aires.
- Restaurante "ALTOS DE RETIRO".

La terminal cuenta con 75 plataformas, donde las empresas de transporte realizan diariamente sus arribos y partidas (2.000 ómnibus por día en temporada alta con 30 butacas ocupadas promedio y 1.400 ómnibus por día en temporada baja con 25 butacas ocupadas promedio). Ésta es visitada diariamente por 40.000 personas aproximadamente, entre pasajeros y acompañantes.

Relevamiento de barreras físicas y de elementos facilitadores de la accesibilidad:

Respecto al relevamiento de las barreras físicas encontradas en la terminal, podemos decir en primer lugar que se dificultó la tarea de conseguir permiso para poder sacar fotos.

Teba S.A. provee de sillas de ruedas a la persona discapacitada que lo requiera, teniendo ésta que solicitarla al personal de seguridad, quien acompaña a la persona en todo su recorrido hasta la subida al ómnibus.

Dada la extensión del edificio, hay tres depósitos con sillas de ruedas.

En el sector de estacionamiento pudimos observar que hay dos módulos de estacionamiento para discapacitados por puente, sin lugares de descanso y sin señales visuales o sonoras que indiquen la entrada o salida de vehículos.

En relación a los pasillos o corredores, no encontramos barreras ya que éstos eran amplios y superaban la medida de 1,20 metros de ancho que indica el artículo 21 del Decreto 914/97.

Presentaban las mismas medidas en toda su extensión, y los carteles colgados del techo en color negro y blanco indicaban con letras mayúsculas, flechas y pictogramas la ubicación de los distintos lugares como por ejemplo: emergencias médicas, depósito de equipajes, ascensor de discapacitados.

También había planos de colores y con números, indicando cada número y color los distintos espacios del edificio (boleterías, centro de información, restaurantes, etc).

Si bien había recipientes de residuos y cabinas telefónicas, se encontraban a los costados de los corredores.

En el exterior del lugar, no se observaron rampas en las veredas.

El resto de los desniveles superiores a 0,20 metros en el interior del edificio sí estaban salvados por escaleras, rampas o escalones (establecido en el Decreto 914/97).

La entrada principal estaba compuesta por dos rampas mecánicas, una de ascenso y otra de descenso, y por otra no mecánica, más ancha en tamaño (superior a 1,30 metros, sin pasamanos intermedio).

Las rampas mecánicas tenían solado de relieve y textura contrastante al comenzar y finalizar las mismas, con indicaciones en carteles azules y blancos de no ascender

con cordones desatados, de tener cuidado con los niños, etc.

Otra entrada alternativa, tenía el símbolo de accesibilidad pero su rampa era superior en ancho a 1,30 metros, no contaba con pasamanos intermedio y tampoco una zona de descanso a los 6,00 metros.

Muchos de los locales que daban hacia afuera del edificio, tenían escaleras o varios escalones para llegar a la puerta de entrada, sin ninguna rampa alternativa.

Para ascender y descender por los niveles, encontramos escaleras comunes, mecánicas y ascensor para discapacitados.

Las escaleras comunes, tenían descanso cada dieciseis escalones. Pero había otras con descanso cada once. Observamos uniformidad entre los mismos, es decir, tenían medidas iguales entre uno y otro, y no sobresalían narices.

Al comenzar y finalizar cada tramo, no se vio un solado de prevención.

Si bien las escaleras superaban el ancho mínimo exigido (1,20 metros), no tenían escalones con pasamanos en ambos lados.

En otras escaleras, las ubicadas en el nivel dos, cercanas a las plataformas y que comunican este nivel con las boleterías, no existían pasamanos intermedios aunque el ancho de las mismas superaba los 2,40 metros.

Éstas últimas eran de escalones empotrados de metal desplegado, sin alzada materializada, lo que significa un posible peligro ya que en los 0,18 metros de alzada una persona puede poner su pie y caer.

Las escaleras mecánicas tenían al igual que las rampas mecánicas de acceso al edificio, una zona de prevención de solado diferente con textura en relieve.

Los ascensores eran manejados por personal de seguridad. Cuando se llamaba al ascensor, aparecía un empleado y transportaba a la persona discapacitada al piso deseado.

Éstos no contaban con pasamanos, no tenían teléfono interno pero sí un timbre de emergencia.

La botonera estaba ubicada en forma vertical, tenía números en relieve, avisando la llegada al piso solicitado con una luz, no así con sonido.

Se podía retener por más tiempo la abertura del mismo tocando un botón.

La diferencia del nivel entre el solado del rellano y el piso de la cabina superaba los 0,02 metros.

Haciendo alusión a los sanitarios, sólo en el nivel tres había sanitarios adaptados, uno para hombres y uno para mujeres.

Para ingresar a los mismos debíase solicitar la llave al empleado/a de limpieza.

Las puertas estaban identificadas con el símbolo internacional de accesibilidad.

La puerta de ingreso al sanitario especial abría hacia afuera y era más ancha.

Alrededor del inodoro había barras de sujeción.

El lavabo era de colgar y presentaba una canilla fácil de abrir y con cierre automático.

No había espejos en el interior del sanitario especial, sólo afuera, por encima de las bachas.

Las alturas del inodoro y del lavabo eran las adecuadas según la legislación.

Salvo las puertas de ingreso a los sanitarios, el resto era de vidrio. Había plegadizas y automáticas.

La luz útil de paso coincidía con lo fijado en la ley. Pero en los negocios de venta de artículos tales como maletas de viaje, ropa y demás, los productos exhibidos impedían la entrada de una silla de ruedas o de una persona obesa.

Los herrajes tenían una longitud del ancho de cada hoja de la puerta y se ubicaban a diferentes distancias del nivel de solado, en forma horizontal.

Las puertas tenían indicadores en rojo y blanco de “ tire” o “ empuje”. Eran relativamente livianas y fáciles de mover.

No se observaron puertas giratorias ni espejos amplios.

Las puertas automáticas se encontraban del lado opuesto a las plataformas, es decir comunicaban a la salida y al estacionamiento.

Los lugares de atención al público estaban indicados mediante carteles sencillos, en letra imprenta mayúscula, algunos inclusive con pictogramas y en colores contrastantes.

En ningún lugar del edificio se encontró información en braille.

El mostrador del centro de información al cliente era alto y tenía paneles de vidrio, con una apertura horizontal aproximadamente a 1,50 metros del nivel del piso. No se vieron mostradores para personas en silla de ruedas.

El personal de este centro no manejaba lenguaje de señas, respondió que en casos de tratar con una persona sorda se modulaban bien las palabras u ofrecían papel y lapiz para escribir.

Sólo la Comisión Nacional de Regulación de Transporte tenía un stand con mostrador alto, pero a su vez una oficina en el nivel dos.

No se hallaron teléfonos para sordos, sí adaptados a personas en sillas de ruedas o enanas, pero sin agarraderas.

En todo el ambiente había una buena iluminación, no había ruidos demasiado fuertes y los corredores no presentaban en sus pisos roturas ni irregularidades.

En los lugares de descanso y de espera encontramos butacas amplias, carteles electrónicos que en letras rojas anunciaban arribos y partidas de ómnibus, indicando hora, lugar de procedencia o de arribo, y nombre de la empresa.

La información brindada por estos carteles no coincidía con la transmitida por altoparlantes.

Muchos de los restaurantes consistían en barras – mostradores de más de 1,00 metro de largo con sillas altas.

Ninguno de ellos tenía menú en braille. Sin embargo en todos los locales utilizaban una misma carta con colores contrastantes y fotos con cada comida o bebida ofrecida.

La CNRT nos informó que está permitida la permanencia de perros lazarillos para personas no videntes, así como también el ascenso al medio de transporte sin necesidad de colocar al perro dentro de un box, siempre y cuando éste tenga todas las vacunas al día y los papeles reglamentarios.

Terminal de Trenes de Retiro – Relevamiento:

Características generales:

La estación Retiro se encuentra en la calle Ramos Mejía 1430 y nuclea a tres líneas de ferrocarriles.

- Ferrocarril San Martín: José C. Paz – Pilar – Junín. Línea Mitre: Comprende 2 ramales electrificados que recorren 58 Km. (Retiro-Tigre y Retiro-José León Suárez/Bartolomé Mitre) y 2 ramales diesel con 127 Km. (Victoria-Capilla del Señor y Villa Ballester-Zárate). Posee un total de 57 estaciones y su área de influencia abarca el sector Norte de la Capital Federal y 9 municipios del Gran Buenos Aires.
- Tren Buenos Aires - Rosario - Santa Fe: Este tren diesel de pasajeros fue reactivado por TBA el 16 de septiembre de 2003, luego de que el ramal permaneciera cerrado por más de once años. El servicio hacia Santa Fé sale de la estación Retiro (de la línea Mitre) los días viernes a las 19.30 horas, pasando por Rosario Norte a la 1.24 de la madrugada y arribando a la capital santafesina a las 6.10 de la mañana del sábado. El tren tiene paradas intermedias en las localidades de Zárate, Lima, Baradero, San Pedro, Ramallo, San Nicolás, Arrollo Seco, Rosario Norte, San Lorenzo, Bernardo de Irigoyen, San Eugenio y Santo Tomé.
- Línea Belgrano: Conecta la terminal de Retiro con varios municipios del conurbano bonaerense terminando su recorrido en la estación Villa Rosa.

Trenes de Buenos Aires S.A. (TBA) es, desde mayo de 1995, la concesionaria de los servicios de transporte público metropolitano de pasajeros de las líneas Mitre y Sarmiento; Ferrovías de la ex línea Belgrano y Metropolitano de la ex línea San Martín. También opera Ferrobaires para los servicios de corta distancia, y Ferrocentral para los servicios hacia Córdoba.

Tomamos para el estudio la terminal de la ex línea Mitre, ya que de ahí parten la mayoría de los trenes que realizan recorridos de larga distancia.

Relevamiento de barreras físicas y de elementos facilitadores de la accesibilidad:

Respecto a esta terminal pudimos observar que el estado exterior del edificio se encontraba en pésimas condiciones.

Vimos una sola rampa en toda la vereda, la cual no contaba con pasamanos. La vereda presentaba pozos y roturas.

El edificio no tenía playa de estacionamiento, por lo que el tránsito vehicular se convertía en un caos cada vez que descendía un pasajero de un taxi o de un vehículo particular.

Los pasillos y corredores eran amplios, superando el mínimo exigido por la ley que es de 1,20 metros.

En medio de los amplios corredores, encontramos un stand promocionando la venta de automóviles, exhibiendo uno de ellos. También había mostradores promocionando otros rubros, ninguno de ellos con un mostrador adicional para atender un usuario en silla de ruedas.

La atención al público y salas de espera se encontraban en la planta baja.

En el centro del lugar se podía descender a la estación de subtes, existiendo un solado de textura, color y relieve contrastante al comenzar las escaleras.

No hallamos rampas en ningún lugar del edificio, pese a haber desniveles de más de

0,20 metros en los locales comerciales ubicados en el interior.

En cuanto a los sanitarios, existía un sólo sanitario adaptado para ambos sexos. Éste estaba cerrado con llave y la misma debía solicitarse al encargado del baño de hombres.

La puerta del baño estaba identificada con el símbolo internacional de accesibilidad.

El resto de las puertas del edificio estaban abiertas, todas con una luz útil de paso superior al mínimo exigido en el artículo 21 del Decreto 914/97.

No había puertas giratorias ni grandes espejos.

El centro de información al usuario tenía mostradores altos con paneles de vidrio, con una apertura a 1,50 metros del nivel del suelo.

Únicamente el empleado de la boletería de la empresa Ferrocéntrica, manejaba lenguaje de señas.

El resto, conoce como herramientas brindar lápiz y papel a la hora de querer comunicarse con un cliente con dificultades auditivas.

No se encontraron carteles indicadores con pictogramas, ni planos de ubicación de los distintos sectores de la terminal. Tampoco carteles indicadores en braille.

Los pocos carteles tenían colores contrastantes.

No se encontraron teléfonos para sordos ni bajos para personas enanas o en silla de ruedas. Sí había un locutorio, pero sus cabinas eran demasiado pequeñas.

Había carteles electrónicos indicando horarios de partidas y arribos, pero no se transmitían oralmente por altoparlantes; para ello se debía acercarse a la boletería.

El ruido proveniente de los andenes era muy fuerte, no había paneles acústicos que disminuyeran esta situación.

Los asientos de los sectores de espera eran amplios.

El acceso a los andenes era angosto, los andenes de trenes de corta distancia contaban con molinetes automáticos.

En relación a los lugares de comidas, éstos no tenían cartas en braille, ni con colores contrastantes.

Se encontraba una dependencia de la Policía Federal, por lo que este personal servía de ayuda para acompañar a las personas discapacitadas a los andenes o a las boleterías.

Puerto Buenos Aires – Relevamiento:

Características generales:

Dentro del Puerto Buenos Aires se encuentra la Terminal de Pasajeros Benito Quinquela Martín, ubicada en la calle Ramón Castillo entre Avenida de los Inmigrantes y Mayor Luisióni.

Ésta está destinada a cruceros, y tiene una superficie de 7100 metros cuadrados, una sala de preembarque para 1000 pasajeros y mangas de equipaje con capacidad para 2500 valijas.

Cuenta con locales de información turística, de artesanías, confiterías y oficinas de Migraciones, Aduana, Interpol y Prefectura.

Otro espacio para pasajeros es la Dársena Norte, donde tienen asiento las empresas Buquebus y Ferrylineas, que cubren diariamente itinerarios hacia puertos de la República Oriental del Uruguay (Colonia y Montevideo). El movimiento anual promedio de pasajeros es de 580.000 en ingresos y 581.000 en egresos. En la Dársena Norte también operan dos embarcaciones que funcionan como restaurantes, y que además son arrendados para eventos especiales, como casamientos, cumpleaños, reuniones empresariales, etc.

Tomamos como ejemplo la terminal ubicada en Dársena Norte perteneciente a la empresa Buquebus, cuyo ingreso es por las avenidas Córdoba y Madero de la Capital Federal.

Relevamiento de barreras físicas y de elementos facilitadores de la accesibilidad:

De las observaciones realizadas, podemos decir que en el estacionamiento no se encontraron módulos destinados a personas con discapacidades. Tampoco señales sonoras y visuales que indicaran entrada o salida de vehículos.

Había una rampa sin pasamanos para acceder a la puerta principal de la terminal, con la posibilidad de que los autos particulares o taxis pudieran estacionar por instantes allí hasta el descenso de la persona en silla de ruedas.

La entrada y su puerta eran de vidrio transparente con la inscripción de “Buquebus” a aproximadamente 1,20 metros del piso.

Había una puerta de salida alternativa también de vidrio y con un herraje en forma de barra circular colocado horizontalmente de punta a punta de la puerta a más de 0,90 metros del solado.

Las hojas de las puertas eran livianas, y no había puertas giratorias.

A la derecha de la entrada estaba ubicado el mostrador de mesa de informes, el cual tenía una altura de 1,30 metros.

Hacia la izquierda se encontraban los mostradores de check in y las cajas, estas últimas con paneles de vidrio.

La altura de los mostradores del check in era menor a los de mesa de informes y cajas.

Había un negocio de ropa, un kiosco y un restaurante en el primer nivel.

El restaurante era el único lugar para poder sentarse antes de embarcar. Tenía varias columnas espejadas y poco espacio entre una mesa y otra.

Para llegar a la oficina de turismo había que sortear estas mesas.

No contaba con carta de menú en braille y tampoco con colores que contrastaran.

Los baños y teléfonos públicos se encontraban en un primer piso, para llegar allí sólo

había escaleras, con escalones iguales entre sí y descanso cada trece escalones. Superaban el ancho mínimo exigido de 1,20 metros y tenían pasamanos en ambos lados, no obstante no contaban con un solado de textura, color contrastante ni relieve al comenzar y finalizar las mismas.

La nariz de los escalones era de 0,40 metros .

Estos baños no estaban adaptados, la altura de los inodoros era de 0,43 metros aproximadamente, con puertas que abrían hacia adentro de un ancho de 0,60 metros. El lavabo superaba los 0,85 metros, no tenía espejos inclinados y el secamanos también estaba a mucha altura del solado. El sistema de canillas era sencillo, sólo debían presionarse suavemente.

Respecto a los teléfonos públicos, ninguno estaba adaptado a una persona en silla de ruedas ni constaba de agarraderas. Tampoco había teléfono para sordos.

Los carteles que indicaban la ubicación de los baños y teléfonos estaban escritos en imprenta mayúscula con fondo azul y letras blancas, con flechas pero sin pictogramas. Los avisos destinados a informar sobre horarios de embarque sólo eran transmitidos oralmente por altoparlantes. No había carteles electrónicos, señales sonoras, ni indicadores en braille. El personal de la mesa de informes no manejaba lenguaje de señas.

No había ruidos molestos y la iluminación era óptima.

Para poder embarcar había que esperar las indicaciones del personal de migraciones, no se podía ingresar a la sala de embarque mucho tiempo antes de la partida del buque.

En esta sala sí había lugar para tomar asiento con butacas amplias y un baño adaptado para ambos sexos indicado con el símbolo internacional de accesibilidad.

Previo al ascenso a esta sala, debíase pasar por mostradores donde el personal controlaba documentos y pasajes.

Había dos escaleras: una mecánica y otra no mecánica alfombrada.

La escalera mecánica contaba con solado de textura y relieve contrastante, color negro, de goma.

Como alternativa para personas con problemas motores se encontraba un ascensor.

El personal lo ofrecía a estas personas.

Podíase solicitar una silla de ruedas para llegar hasta el buque, no era necesario hacer este pedido con anticipación.

El túnel que comunicaba la sala de embarque con la nave era alfombrado con paredes de vidrio, tenía pequeñas rampas en los desniveles y su ancho superaba los 2,80 metros. Había pequeños pozos en algunas partes.

Personal de la terminal nos indicó respecto al perro guía, que éste puede permanecer con la persona no vidente en la terminal, pero una vez realizado el embarque, es separado de su dueño y llevado a la bodega.

Aeropuerto Internacional de Ezeiza Ministro Pistarini – Relevamiento:

Características generales:

El Aeropuerto Internacional de Ezeiza (Ministro Pistarini), se inauguró en 1949, y es la terminal aérea internacional por excelencia de la República Argentina: concentra el 80% del tráfico internacional.

Se encuentra al SSO de la ciudad de Buenos Aires, en la provincia de Buenos Aires y tiene una superficie de 3475 hectáreas.

Su concesionario es “Aeropuertos Argentina 2000”.

Cuenta con dos terminales:

- Terminal A: Consta de 150 mostradores de check-in, la mayoría de ellos en la parte de la terminal inaugurada en noviembre de 2000 y otros, reservados normalmente para operaciones no regulares, en la parte original de la terminal. Tiene 16 puertas de embarque, de las cuales 8 son a través de fingers. El acceso al sector de preembarque se realiza en la planta alta, en donde también hay un bar en el sector de libre acceso. El sector de arribos se encuentra en el otro extremo de la terminal, y en él hay distintos mostradores de agencias de alquiler de automóviles. Por toda la terminal hay locales comerciales.
- Terminal B: En ella se concentran todos los vuelos de Aerolíneas Argentinas. Cuenta con 24 mostradores de check-in, y cinco puertas de embarque, de las cuales 3 son a través de fingers. El acceso al sector de preembarque se realiza junto a los mostradores de check-in. El sector de arribos se encuentra en el otro extremo de la terminal. Existen diversos locales comerciales (revisterías, kioscos, bares, restaurantes, free shop, etc.), tanto en el sector de acceso público como en el sector de preembarque en la planta alta.

Las líneas aéreas que operan en este aeropuerto son: Aerolíneas Argentinas, Aerosur, Air Canada, Alitalia, American Airlines, American Falcon, Avianca, Air France, British Airways, COPA Airlines, Cubana de Aviación, Delta Airlines, GOL, Iberia, LAN, Lloyd Aéreo Boliviano, Lufthansa, Malaysia Airlines, Mexicana, Pluna, South African Airways, Southern Winds, TAM, United Airlines y VARIG; y los destinos a los que llega son: Asunción, Atlanta, Auckland, Barcelona, Bogotá, Brasilia, Cancún, Caracas, Córdoba, Cochabamba, Curitiba, Dallas, El Calafate, Florianópolis, Francfort, Guayaquil, Johannesburgo, Kuala Lumpur, La Habana, La Paz, Lima, Londres, Madrid, Mendoza, México, Miami, Milán, Montevideo, Munich, Nueva York, Panamá, París, Porto Alegre, Puerto Iguazú, Punta del Este, Quito, Recife, Rio de Janeiro, Roma, San Pablo, San José de Costa Rica, San Miguel de Tucumán, Santa Cruz de la Sierra, Santiago de Chile, Sidney, Toronto, Ushuaia, Washington y Zurich.

Tomaremos para el análisis la Terminal A, ya que en ella se concentra el tráfico aéreo.

Relevamiento de barreras físicas y de elementos facilitadores de la accesibilidad:

De las observaciones realizadas pudimos constatar en la Terminal A módulos de estacionamiento para discapacitados, ubicados entre las filas uno y cuatro del estacionamiento no cubierto.

El sector de estacionamiento cubierto, establecido en el subsuelo, estaba provisto de escaleras y ascensores para ascender a las puertas de entrada. Este sector también tenía módulos adaptados.

Ambos sectores, tenían la identificación del símbolo internacional de accesibilidad,

además de un letrero mencionando que ese lugar estaba reservado para discapacitados.

El espacio estaba delimitado por franjas pintadas en color blanco sobre el pavimento, y éste era de 3,50 metros aproximadamente.

Pese a la amplitud del estacionamiento, no se encontraron lugares de descanso.

Tampoco se vieron señales luminosas o sonoras que alertaran la entrada y salida de vehículos pero sí aquellas que indicaban la dirección a seguir, mediante flechas.

En el interior de la terminal apreciamos que los corredores eran amplios, superiores a 1,20 metros, de piso cerámico, sin alfombras, roturas ni irregularidades; con buena iluminación, y ausencia de ruidos fuertes y de grandes espejos.

No había objetos que obstaculizaran el paso: los bebederos, ceniceros, recipientes de residuos estaban a los costados.

Había varios sectores de espera con butacas amplias, que contaban con carteles electrónicos que indicaban: horario de arribos y partidas, nombre de la aerolínea, destino y procedencia.

Esta información no era brindada en forma oral por altoparlantes.

Únicamente eran transmitidos en forma oral aquellos mensajes que surgían de cambios momentáneos, por ejemplo cambios de puerta de embarque de una compañía, llamados a pasajeros, emergencias, etc.

Al preguntar por qué no se daba la información de arribos y partidas en forma oral y escrita, tuvimos dos explicaciones: para evitar la contaminación acústica; y porque de existir esos mensajes orales, el pasajero no prestaría atención a aquellos referentes a cambios del momento o de emergencias.

A lo largo de los corredores también se encontraron carteles con colores contrastantes (azul y blanco), pictogramas, letreros en imprenta mayúscula y flechas que informaban sobre: lugares de restauración, baños, sector de arribos, sector de partidas, mostradores de check in, etc.

Estos carteles estaban ubicados en forma vertical en columnas. Había otros colgados del techo en forma horizontal.

Pudimos comprobar que no existía ningún tipo de información en braille en los diferentes espacios.

Del mismo lado de las puertas de entrada y salida (todas eran automáticas, de vidrio, con franjas de color azul en su parte media), se identificaron negocios de venta de regalos, bares, oficinas, baños, bebederos y teléfonos públicos.

Respecto a estos últimos, constaban de agarraderas y pequeños asientos que servían también de apoyo, algunos más bajos para personas enanas o en silla de ruedas, y uno para personas sordas, el cual estaba indicado con un cartel con instrucciones para su uso.

Los mostradores de check in de las diferentes empresas, no cumplían con la medida dispuesta por la legislación: de 0,80 metros de largo y 0,75 metros de ancho ni espacio libre por debajo de 0,65 metros de largo y 0,50 metros de profundidad; además estaban provistos de paneles de vidrio.

Sin embargo había mostradores alternativos sin paneles que eran utilizados para la atención de discapacitados.

Los mostradores de atención al público e informes estaban dispuestos en forma circular, sin paneles de vidrio y constaban de dos medidas: uno de 0,85 metros y otro de 1,10 metros aproximadamente.

Su personal no manejaba lenguaje de señas como tampoco lo hacía el personal de los

mostradores de check in.

En relación a las formas de ascenso a planta alta (donde se realiza el embarque), pudimos encontrar tres: una escalera común, dos mecánicas de ascenso y descenso, y un ascensor.

La primera no contaba con solado de textura, color contrastante y relieve de un largo de 0,60 metros al comenzar y finalizar la misma, como lo exige la ley.

Tenía una zona de descanso cada nueve escalones, los cuales eran iguales entre sí, sin narices salientes; superaba el ancho mínimo de 1,20 metros pero no excedía los 2,40 metros y constaba de barandas.

Las escaleras mecánicas sí tenían solado de textura y color contrastante al comienzo y fin de las mismas.

El ascensor tenía barandas en todo su perímetro a una altura de 0,80 metros, botonera en forma vertical pero a poca altura del nivel del piso, señales visuales y sonoras, y un timbre para ser utilizado en emergencias, conectado con el mostrador de informes, ubicado en la parte inferior de la botonera.

No se observaron desniveles entre el piso del rellano y el piso de la cabina; y el tiempo de abertura era automático, pero superior a tres segundos.

Los ascensores del sector de estacionamiento tenían iguales características; excepto sus dimensiones: éstos eran más amplios.

Dada la extensión de la terminal, la planta alta tenía una cinta transportadora mecánica, también con solado de textura y color diferentes al comienzo y fin de la misma.

No había rampas dentro de la terminal ya que todo se encontraba al mismo nivel.

Existía una fuera de la misma, para acceder a una de las oficinas de pago de tickets de estacionamiento. Ésta no constaba de pasamanos, pese a superar los 2,40 metros, aunque su pendiente era suave.

Haciendo alusión a los sanitarios: en todos había un baño adaptado, identificado con el símbolo internacional de acceso para discapacitados motores, dentro y fuera del mismo.

Todas las puertas, de hojas livianas, abrían hacia afuera.

Cada baño accesible tenía una luz útil de paso de aproximadamente 1,00 metro, un inodoro a altura adecuada, barras de sujeción y espacio para permitir maniobras con la silla de ruedas. La botonera de descarga y el papel higiénico también estaban al alcance.

El lavabo se encontraba en un sector fuera del baño adaptado, a menos de 0,80 metros del solado, con una barra de apoyo dispuesta en forma horizontal en la mesada, con canillas fáciles de accionar (automáticas), y un espejo no inclinado.

Por último, se nos informó que en caso de presentarse un pasajero discapacitado, es el personal de cada aerolínea y no del aeropuerto quien lo acompaña en sus movimientos hasta el embarque, teniendo prioridad en todos los casos.

Respecto a los perros lazarillo, es la única situación que el aeropuerto permite su permanencia.

Relevamiento de unidades de transporte automotor de pasajeros de larga distancia:

Empresa Vía Bariloche:

Esta empresa está dedicada al transporte terrestre de pasajeros de larga distancia, nacional e internacional, que cubre diversos puntos del país, como Puerto Iguazú, Esquel, Buenos Aires, Bahía Blanca, Neuquén, Bariloche, etc.

Cada unidad cuenta con auxiliares de a bordo y servicio de catering elaborado por la propia empresa.

Respecto a la flota, todas las unidades que componen la flota del **Servicio Ejecutivo** son renovadas en un 25 % cada año, en el afán de mantener una antigüedad mínima de dos años.

Las mismas cuentan con chasis y motores Mercedes Benz de 400 HP, y carrocerías Marcopolo y Busscar, todas doble piso y con 37 butacas totalmente reclinables, tipo Cama, individuales y dobles, con apoyapiernas.

Se sirven bebidas gaseosas, vinos, whiskys, champagne, café, té; cenas frías y calientes a bordo, desayuno y lunch al mediodía.

Poseen toilette, música funcional, videos, luces de lectura, calefacción, aire acondicionado, almohadillas, mantas de viajes, telefonía celular larga distancia.

El servicio **Tutto Leto**, tiene butacas totalmente reclinables 180 grados, toilette, bar, música funcional, videos, luces de lectura, calefacción y aire acondicionado, mantas de viaje y almohadas.

Se sirven cenas frías y calientes a bordo, desayuno y lunch al mediodía, con vino blanco, vino tinto, whisky, champagne.

El servicio **Semi Cama** se caracteriza por tener butacas reclinables en tres posiciones, toilette, bar, música funcional y videos, luces de lectura, calefacción y aire acondicionado; además de cenas frías y calientes, desayuno y lunch al mediodía brindadas por auxiliar a bordo.

Dentro del **Servicio de Viajes Especiales**, se ofrece alquiler de transfers, excusiones, city tours y venta de kilómetros.

En relación a los elementos que facilitan o dificultan la accesibilidad, las unidades de esta empresa no cuentan con un ancho mínimo en sus puertas de ascenso que permitan el paso de una silla de ruedas, así como tampoco ningún elevador o rampa móvil. Cuando hay un usuario en silla de ruedas, se lo sube en brazos.

Las butacas son espaciosas, no existe un lugar destinado a una silla de ruedas con su sistema de sujeción correspondiente. Únicamente en las primeras butacas hay cinturones de seguridad.

Los apoyabrazos son rebatibles, en el servicio Semi Cama únicamente, y hay espacio para guardar maletas y demás elementos en la parte superior de todas las unidades.

Los escalones que permiten el ascenso tienen agarraderas, pero éstas no existen en los pasillos.

Para informar sobre la ubicación de los matafuegos, salidas de emergencia y martillos se muestra un video no subtulado que también da la bienvenida al pasajero.

Hay carteles indicando la ubicación de esos elementos y su utilización, con dibujos, mensajes cortos y claros, generalmente con fondo blanco y letras e ilustraciones en

rojo y negro. No existe ningún tipo de cartel en braille.

El personal a bordo recibe capacitación respecto a tener buen trato y amabilidad con los pasajeros, pero no de cómo manejar una situación con un discapacitado. No se les exige manejar lenguaje de señas.

Para que una persona no vidente pueda viajar con su perro lazarillo, se le pide una serie de requisitos como llevarlo con bozal, reservar el pasaje con al menos quince días de anticipación, presentar certificado de vacunas del animal y certificado de discapacidad de la persona.

I

Relevamiento de unidades de transporte ferroviario:

Empresa Ferrocenral:

La unidad de esta empresa parte del andén 7 de la ex terminal Mitre, en la Estación de Trenes de Retiro.

Tiene como destino la provincia de Córdoba, haciendo paradas en la ciudad de Rosario.

Consta de diferentes clases: Turista, Primera, Pullman, Camarote (dos plazas) con desayuno, y Automovilera.

Las personas discapacitadas no abonan en clase turista si presentan Certificado Único de Discapacidad.

Esta empresa lanzó sus servicios hace muy poco tiempo, es por eso que al consultar sobre qué facilidades podían encontrarse en los vagones, nos respondieron que todavía faltaban elementos a implementar.

Es por eso que el tren no consta de una rampa móvil ni ningún sistema de elevación para ascender.

La altura entre el solado del andén y el solado del vagón es superior a 0,30 metros. Solamente existen agarraderas para facilitar el ascenso.

Cuando viaja una persona en silla de ruedas se la sube manualmente y se la ubica en las proximidades del baño, eso es en la parte anterior o posterior del vagón.

Tampoco está provisto de pasamanos.

No cuenta con servicios sanitarios adaptados, pese a que son muchas horas de viaje. Informa sobre indicaciones a tomar en caso de emergencia mediante carteles escritos en imprenta mayúscula, no así vía altoparlantes o videos con sonido. No hay carteles en braille.

Únicamente las paradas son avisadas por altoparlante.

Las puertas son anchas y espaciosas; las butacas en la clase turista consisten en bancos para dos o tres personas. En caso que una persona presente problemas de obesidad, se la ubica sola en aquellas butacas para dos personas.

Para colocar muletas, trípodes o demás elementos facilitadores, hay espacio en la parte superior de cada vagón como así también ganchos para colgar por ejemplo cochecitos.

El personal que viaja a bordo está formado por: guarda, comisario, camareros, seguridad, médico, maquinista y personal jerárquico.

En la boletería hay un empleado que maneja lenguaje de señas, pero el mostrador de la misma es alto y con paneles de vidrio.

Relevamiento de empresas de transporte fluvial:

Empresa "Buquebus":

El producto principal de esta empresa se basa en el traslado de pasajeros desde Argentina a Uruguay y viceversa. Hemos tomado para el estudio el buque Eladia Isabel, el cual funciona desde hace más de dieciséis años.

En relación a las barreras físicas y a los elementos que facilitan la accesibilidad, la empresa provee de silla de ruedas a quien lo solicite para acceder a la nave, ya que el trayecto desde la sala de embarque hasta la puerta es bastante extenso, alfombrado y con algunas irregularidades.

Los desniveles están salvados por rampas sin pasamanos, y en la puerta del barco hay personal que da la bienvenida y ayuda en caso que la persona tenga dificultades de movimiento o de entendimiento.

El piso en todos los sectores está alfombrado, salvo en los baños. Tiene varios niveles a los que se puede acceder por escalera o por ascensor.

Este último es bastante pequeño en su interior, pero capaz de alojar una silla de ruedas. Consta de una botonera ubicada en forma vertical, no tiene luces ni sonidos que avisen la llegada al piso deseado.

Si bien las escaleras tienen barandas en ambos lados, las narices de los escalones son salientes, con más de 0,40 metros.

Las butacas son amplias, ya sean las destinadas a la clase turista o a primera clase. Los primeros asientos están destinados a personas discapacitadas y el pictograma universal de accesibilidad así lo indica.

Al iniciar el viaje, se da la bienvenida a los pasajeros por altoparlantes y se pide a los mismos prestar atención a un video que indica normas de seguridad.

Este video brinda imágenes de cómo colocarse los salvavidas en caso de emergencia, a qué puerta recurrir, en qué lugar se hallan los salvavidas, etc.

Primero es pasado en idioma español y luego en inglés. Hay dos televisores en cada sala de butacas, ubicados en los extremos. Es muy dificultoso para la gente sentada en el medio o en la parte posterior, oír los mensajes que este video transmite ya que el volumen es bajo.

Tampoco está subtítulo para facilitar el entendimiento por parte de personas con problemas auditivos.

No hay carteles electrónicos ni en braille.

En los pasillos hay planos de la nave que si bien diferencian los distintos sectores con diversos colores, no son fáciles de entender.

Hay varios carteles que indican con flechas y letreros la salida, de fondo verde y letras blancas.

Hay pictogramas distribuidos en toda la nave, algunos poco entendibles, explicados en el video.

Las mismas indicaciones mostradas en el video se encuentran distribuidas en toda la nave en carteles pequeños de 0,30 x 0,30 metros, a 1,60 metros de alto desde el nivel del solado.

Los sectores de restaurantes, baños, free shopp, casino, etc. están indicados con letreros escritos en imprenta mayúscula.

No se observan cambios de textura en el piso que avisen zonas de peligro o cambios como escaleras, desniveles, etc.

La parte externa del buque está provista de barandas en todo su perímetro.

Las puertas que llegan a esta parte son angostas y a una altura distinta del solado.

El resto de las puertas permiten el paso de una silla de ruedas.

Cada sanitario cuenta con tres baños con inodoro en su interior. La puerta de uno de ellos es más ancha y abre hacia afuera, pero la altura de los inodoros es igual al resto y no cuenta con barras de apoyo.

Los lavabos están a una altura aproximada de 0,80 metros, y los espejos por encima de ellos. Los secamanos están a 1,60 metros del nivel del piso.

Los pasillos son anchos, y hay lugares con butacas amplias y mesas.

Los mostradores de los dos restaurantes y del sector de informes y comisaría naval son altos, superiores a 1,00 metro.

No hay sistemas de sujeción en los distintos espacios.

El free shopp cuenta con poco espacio entre las góndolas donde se exhiben los productos, y su salida es inaccesible por parte de una persona en silla de ruedas dado que el espacio entre los mostradores de las cajas es reducido.

Relevamiento de empresas de transporte aéreo de pasajeros:

Empresa "Aerolíneas Argentinas S.A.":

Esta empresa realiza vuelos a destinos nacionales como: Buenos Aires, Catamarca, Chaco, Chubut, Córdoba, Corrientes, Formosa, Jujuy, La Pampa, La Rioja, Mendoza, Misiones, Neuquén, Río Negro, San Juan, San Luis, Santa Cruz, Salta, Santa Fe, Santiago del Estero, Tierra del Fuego y Tucumán; y a destinos internacionales como Miami, New York, México, Santa Cruz de la Sierra, Curitiba, Florianópolis, Porto Alegre, Río de Janeiro, Sao Paulo, Santiago de Chile, Bogotá, Caracas, Montevideo, Munich, París, Londres, Roma, Zurich, Sydney, Auckland, entre otros.

Cuenta con cincuenta y siete unidades entre los modelos: Boeing 747-400, Boeing 747-200, Airbus 340-200, Airbus 310-300, MD – 88, MD – 83, MD – 81, Boeing 737-200, Boeing 737-200 y Boeing 737-500.

Opera en la Terminal B del Aeropuerto Internacional de Ezeiza. Las puertas de embarco 11,12 y 13 son con manga telescópica para acceso directo al avión.

Ofrece un tipo de servicio al que denomina "Servicios especiales", que incluye:

- Recepción y asistencia: Son servicios especiales de asistencia a pasajeros, siempre que lo soliciten en el momento de su reserva. El personal facilita todo tipo de información y ayuda a extranjeros y personas de edad avanzada. Se puede solicitar moisés para bebés que tengan 6 meses como máximo.
- Comidas especiales: Deben ser ordenadas en el momento de la reserva.
- Sillas de ruedas: Deben solicitarse en el momento de la reserva. Posibilidad de utilizar un elevador para el acceso al avión.
- Transporte de mascotas: Se requiere cierta documentación según el vuelo sea nacional o internacional. Cada país cuenta con diferentes reglamentaciones respecto al arribo de animales. Los animales deben ser trasladados en jaulas con fondo impermeable, seguras y cómodas para la talla del animal.
- Menores de entre 2/3 y 6 años de edad que viajen solos: Se ofrece un auxiliar de a bordo para acompañar al niño.
- Pasajeros con necesidad de oxígeno: Deben presentar Formulario que provee Aerolíneas Argentinas, el cual deberá ser completado por el médico que atiende al paciente. El pasajero deberá viajar acompañado por un adulto hábil. Los plazos mínimos de solicitud son:
 - Saliendo de Buenos Aires cabotaje / regional / internacional: 36 hs antes del viaje.
 - Regresando a Buenos Aires cabotaje / regional: 48hs antes del viaje, dentro de los plazos mínimos de solicitud la misma será condicional.
 - Regresando a Buenos Aires Internacional: 72 hs antes del viaje.

Para que una persona en silla de ruedas pueda tomar un vuelo, debe reservar el pasaje previamente (mínimo 72 horas). En este caso se le facilita una rampa para ascender a la cabina. Una vez ubicado el usuario de la silla, la misma es puesta en la bodega de la nave y en la tarifa del pasaje figura el peso de ésta como exceso de equipaje.

Si la persona no lleva su silla pero tiene dificultades motoras, la empresa puede proveerle de una (sucede lo mismo que en la situación anterior: luego del ascenso la silla es llevada a la bodega).

También puede pedir el servicio de ayuda especial, el cual consiste en que un comisario de a bordo acompañe a la persona y facilite todos los movimientos que ésta realiza durante el vuelo.

En todos los casos, son los primeros en subir al avión y los últimos en bajar. Respecto a las personas no videntes, éstas pueden viajar acompañadas del perro guía en la cabina. Es el único caso permitido de llevar animales, de lo contrario, viajan en la bodega.

La amplitud de las butacas depende de la clase en que se viaje.

En relación a los sanitarios, constan de agarraderas.

Empresa "United Airlines":

Esta línea aérea mundial vuela a 194 destinos en 24 países del mundo, y dos territorios estadounidenses. Entre estos países se encuentran Argentina, Australia, Bélgica, Brasil, Canadá, Costa Rica, El Salvador, Estados Unidos, Francia, Alemania, Guatemala, Japón, Corea, México, Holanda, China, incluyendo Hong Kong, Puerto Rico, Singapur, Suiza, Taiwán, Tailandia, el Reino Unido y Uruguay.

Habiendo iniciado sus operaciones en el país en febrero de 1992, actualmente ofrece vuelos diarios sin escalas desde Buenos Aires a Chicago, Washington y Montevideo.

Esta compañía es miembro fundador de Star Alliance, establecida en 1997 como la primer red de rutas que ofrece a sus clientes alcance global. Las líneas aéreas de Star Alliance son: Air Canada, Air New Zealand, All Nippon Airways, Asiana Airlines, Austrian Airlines, bmi, LOT Polish Airlines, Lufthansa, Scandinavian Airlines, Singapore Airlines, Spanair, Thai Airways International, United, US Airways y VARIG, Adria Airways, Blue 1 y Croatia Airlines. TAP Air Portugal y South African Airways están programados para ingresar en este 2005. United y las líneas aéreas de Star Alliance ofrecen vuelos a más de 795 destinos en 132 países con más de 14.000 vuelos diarios.

En referencia a los elementos facilitadores que mejoran la accesibilidad, los aviones constan de determinados asientos con apoyabrazos retractables para que los clientes que usan sillas de ruedas puedan acomodarse más fácilmente desde un pasillo en sus asientos (según lo establece el ítem D del Artículo 22 del Decreto 914/97); así como también de sillas de ruedas especialmente diseñadas para el uso en vuelo.

En algunos aviones, existen baños con puertas extra anchas, umbrales bajos y barras de ayuda.

Una persona no vidente puede viajar con su perro lazarrillo sin cargo adicional pero tiene que permanecer a los pies de su dueño. (Hay que consultar al consulado o embajada de destino acerca de los requisitos para entrar al país con animales).

Las regulaciones Federales de Aviación requieren que los bastones sean guardados antes del despegue y aterrizaje como medida de seguridad. United Airlines ofrece a sus empleados para explicar a los discapacitados visuales los procedimientos de emergencia y para ayudarlos a desplazarse por el interior del avión.

Según el tamaño de los sistemas técnicos de ayuda del discapacitado (muletas, bastones, trípodes), éstos pueden ser colocados en: un closet o un compartimiento para equipaje (los sanitarios no son áreas aprobadas), los compartimientos superiores del avión o debajo del asiento (si este espacio es utilizado no puede estar estorbando el pasillo ni las salidas de emergencia).

El personal de la empresa ofrece proporcionar información durante retrasos, y descripción individual sobre la seguridad en vuelo para aquellas personas con problemas de audición, siempre y cuando éstas lo soliciten.

También ofrece un servicio de reservas especiales para este tipo de discapacitados, TTY/TDD. La función de este servicio es conectar el aparato de telecomunicaciones del cliente con otro aparato en el Departamento de Reservas de United, donde se

puede dejar un mensaje escrito a un agente de United previamente entrenado para esta tarea.

La empresa tiene sillas de ruedas disponibles, y equipo especial en el aeropuerto para abordar clientes que no pueden subir escaleras.

El personal de reservas es quien se encarga de solicitar la silla de ruedas para los puntos de salida, conexión y destino, previo pedido del cliente.

La silla de ruedas personal de un cliente es despachada junto con el equipaje y está libre de cargo. Las sillas de ruedas impulsadas por baterías (con célula seca, célula húmeda, célula de gel, o baterías de almacenamiento eléctricas no derramables) están aceptadas, pero deben seguirse ciertos procedimientos de seguridad y preparar la silla de ruedas para el traslado.

Algunas sillas de ruedas plegables pueden guardarse en la cabina del avión, esto depende del tamaño del avión y la cantidad de pasajeros del mismo.

Debido a que el espacio en el que se puede guardar la silla de ruedas en la cabina del avión es limitado, se requiere a los clientes que prefieren tener sus propias sillas de ruedas entre los vuelos que soliciten una "tarjeta de puerta de embarque" (Gate Card) especial en el mostrador de pasajes antes de proceder hacia el área de embarque.

La "tarjeta de puerta de embarque" (Gate Card) sirve para avisar al personal de Equipajes de United que debe traer la silla de ruedas a la puerta a la llegada del vuelo para el uso del cliente al retirarse de la terminal, o dentro de la terminal durante las escalas.

Para clientes que utilizan el servicio de silla de ruedas de la aerolínea, se asigna personal para ayudarlos a movilizarse a través del aeropuerto, sin cargo alguno. Si no se requiere asistencia por parte del personal, es proporcionada al cliente donde sea posible, una silla de ruedas para su uso en forma independiente pudiéndosele solicitar que deje algún documento a modo de seguro hasta que la silla de ruedas haya sido devuelta.

Los clientes que requieren tiempo extra para abordar, deben "pre-abordar" antes que el resto de los pasajeros.

Los pasajeros que utilizan sus propias sillas de ruedas en el área de embarque, pueden registrarse y abordar anticipadamente para permitir al personal preparar y cargar las sillas de ruedas, y así evitar retrasos.

Respecto al oxígeno terapéutico, está disponible con un costo mínimo por segmento volado. Se deben utilizar los equipos que provee United, pero el cliente puede transportar sus equipos de oxígeno personales siempre que cumplan con los requisitos de empaque y etiquetado exigidos.

Para realizar la solicitud del servicio de oxígeno terapéutico se requiere un mínimo de 48 horas de anticipación a la salida del vuelo para procesar el pedido. En estos casos se solicita información específica incluyendo el nombre y número telefónico del médico.

La electricidad para respiradores personales y otros equipos médicos está disponible sin cargo pero debe solicitarse con anticipación.

Empresa "American Airlines":

Según estudios, más de un millón de los 90 millones de clientes de American Airlines y American Eagle son pasajeros que tienen alguna discapacidad.

La empresa cuenta con un equipo de especialistas, cuya misión es "hacer que viajar sea lo más seguro, conveniente y digno posible para los clientes discapacitados".

Por lo menos 48 horas antes del viaje, el cliente debe avisar si: necesita oxígeno

terapéutico durante el viaje, si viaja con un grupo de diez o más personas discapacitadas, si necesita una silla de ruedas, si necesita asistencia para entrar y salir del avión, si necesita asientos contiguos para la persona encargada del cuidado, si viaja con un animal de servicio, si viaja con un respirador o ventilador operado con baterías, si tiene algún otro requerimiento especial o si necesita desensamblar y embalar la batería de su dispositivo de movilidad.

Dentro del Departamento de Reservas, existe un equipo exclusivo denominado Coordinadores de Asistencia Especial, el cual está entrenado especialmente en la política y procedimientos de American Airlines y American Eagle, ellos documentan la reservación con información referente a la solicitud de servicio, de tal forma que el personal de aeropuerto esté preparado para atender al cliente.

Este departamento también cuenta con Dispositivos de Telecomunicación para personas con discapacidad auditiva (TDD).

La empresa sugiere hacer saber al agente que atiende el vuelo sobre la existencia de una discapacidad auditiva por parte del cliente, de tal forma que pueda avisarle sobre cualquier información importante sobre su vuelo.

En caso de personas no videntes, el personal también está capacitado para atenderlas.

Las personas discapacitadas tienen prioridad en el embarque.

Cada avión de American Airlines y American Eagle cuenta con Cartillas de Instrucciones de Seguridad en lenguaje Braille y en letras grandes para clientes que tienen discapacidad visual.

Las instrucciones de seguridad a través de videos, se brindan subtituladas para personas con problemas auditivos.

También se brindan instrucciones de seguridad individuales a aquellos clientes que las soliciten. Las instrucciones de seguridad incluyen explicaciones de la ubicación de las salidas de emergencias, así como información referente a la forma más eficiente y apropiada de brindar asistencia.

Previa solicitud, el personal puede ayudar a guardar y retirar el equipaje de mano y dispositivos de asistencia del avión.

Cada avión tiene una silla de ruedas plegable, diseñada especialmente para ser utilizada dentro de los aviones. Los pasajeros deben estar en una condición semi-ambulatoria y deberán ser capaces de subirse y bajarse de estas sillas.

Los auxiliares de vuelo ayudarán a los pasajeros a salir de sus asientos, llevarlos hacia el baño del avión y regresarlos a sus asientos durante el vuelo, utilizando estas sillas de ruedas que se encuentran a bordo.

Cada nave cuenta con gran cantidad de asientos en pasillo con apoyabrazos móviles.

En relación a los animales guía, American Airlines y American Eagle aceptan el embarque de animales de servicio utilizados por personas con discapacidad. El animal de servicio puede acompañar al pasajero con discapacidad dentro de la cabina del avión, siempre y cuando el animal pueda sentarse en el piso a los pies del pasajero, sin obstruir el pasillo. No pueden bloquear pasillos u otras áreas utilizadas para evacuaciones de emergencia.

No se realiza ningún cargo adicional por animales de servicio utilizados por clientes con discapacidad.

Los animales de servicio para apoyo emocional pueden también viajar en la cabina siempre y cuando se entregue una carta, en hoja membretada, expedida por un profesional en salud mental (médico o psicólogo) indicando:

- Que el pasajero padece de una discapacidad relacionada con la salud mental

(cualquier persona que tenga un impedimento físico o mental que, de forma permanente o temporaria, limita sustancialmente una o más de sus actividades cotidianas principales, tiene antecedentes de dicho impedimento, o se considera que posee dicho impedimento o discapacidad).

- Que ésta influye en sus actividades cotidianas principales (funciones como cuidar de sí mismo, realizar ciertas actividades manuales, caminar, ver, escuchar, hablar, respirar y aprender).
- Que la persona que expide la carta es un médico o profesional de la salud mental autorizado.
- Que el pasajero está bajo su cuidado profesional por la discapacidad indicada y que, para el tratamiento o para la salud mental del pasajero es necesaria la compañía de este animal de apoyo emocional durante el viaje.

La empresa acepta dispositivos de movilidad motorizados y no-motorizados como medio de transporte personal.

En la cabina, se aceptan bastones, caminadores, y otros dispositivos de asistencia capaces de plegarse lo suficiente como para caber dentro de los compartimentos de equipaje superiores y bajo los asientos. Estos dispositivos no se cuentan como parte del equipaje de mano. Deben ser lo suficientemente pequeños como para ser guardados de tal manera que no sobresalgan en los pasillos o debajo de los asientos. Existe en la cabina de cada avión espacio para acomodar una silla de ruedas plegable. En la mayoría de los casos, más de una silla de ruedas podrá ser acomodada, siempre que haya espacio disponible. Este espacio está disponible en base a prioridad de llegada. Además, algunas sillas de ruedas pueden plegarse lo suficiente como para caber en el compartimento de equipaje superior o debajo de los asientos.

Las sillas de ruedas no plegables o scooters se aceptarán como equipaje registrado. Estos artículos podrán ser registrados ya sea en el mostrador de American o en la sala de embarque.

Según el tamaño de las puertas de compartimento de carga de algunos aviones, deben desensamblarse las sillas de ruedas operadas por baterías o los scooters; por esta razón, es que son solicitadas las instrucciones de ensamblaje y desensamblaje, así como cualquier herramienta especializada que se pueda requerir.

Para aquellas baterías que no tengan etiqueta emitida por el fabricante que indique que son “a prueba de derrames”, y para aquellas sillas de ruedas que no puedan ser embarcadas, colocadas, aseguradas y desembarcadas en posición vertical en todo momento, se aplican los procedimientos de remoción y empaque de productos peligrosos de la aerolínea.

No se cobra ningún cargo adicional por el transporte de sillas de ruedas o por el uso del servicio de sillas de ruedas de cortesía, a pasajeros discapacitados.

Se brinda asistencia a aquellas personas con discapacidad intelectual que requieran de un guía o escolta al momento del despegue y aterrizaje del vuelo, y al momento de hacer sus conexiones de vuelos, o entre las puertas de embarque, de darse el caso. Sin embargo, el guía o escolta no puede permanecer con el pasajero o supervisarlos durante el vuelo o mientras se encuentre en la terminal de salida.

Los pasajeros que requieran un cuidado personal o continuo, o que no sean capaces de seguir las instrucciones de seguridad deben traer su propio asistente para que los asista durante todo el viaje.

Capítulo IV: Conclusiones, propuestas de mejora y recomendaciones:

¿Todos podemos tener acceso al turismo? Esta pregunta, planteada al inicio, ha estado presente durante toda la investigación. Y la respuesta es dura, pero real.

Pues la realidad nos ha dicho que el “Turismo accesible” es un tema del que huyen muchas empresas de transporte, concesionarias de terminales, gobierno.

Pese a que exista una normativa, VIGENTE, y pese a la buena predisposición de muchas personas del ámbito educativo que estarían dispuestas a capacitar al personal de las empresas para poder atender y brindar un mejor servicio.

El buen servicio en este caso no sólo se produce invirtiendo cantidades de dinero al cambiar la infraestructura diseñada para un modelo de hombre estándar y adaptarla para personas con problemas motores (usuarios o no de sillas de ruedas), para personas ciegas y con déficit visual, para personas sordas e hipoacúsicas y para personas con retraso mental.

Como primera propuesta entonces, sería conveniente realizar un programa de capacitación en el que intervengan actores del sector público y privado, donde los docentes y directivos de escuelas de discapacitados puedan transmitir sus experiencias, y enseñar las mejores formas de tratar a una persona con estas características, destacando cómo actuar en situaciones extremas.

La idea es que se produzca un feed back, es decir que el personal de las empresas también cuente sus vivencias y sus dudas para poder en conjunto obtener las mejores alternativas de solución.

A modo de incentivo, los docentes podrían recibir puntaje al participar en este programa; y asignar en la liquidación de sueldo estas horas de capacitación como horas trabajadas para el personal de empresas de transporte y concesionarias de terminales.

La Ley Nacional 24.314 y el Decreto 914/97 establecen la creación de un “Comité de Asesoramiento y Contralor”, en el que participan organismos como la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas Discapacitadas, la Comisión Nacional de Regulación de Transporte y el Centro de Investigación de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de Transporte de la Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo de la Universidad Nacional de Buenos Aires.

Dada la antigüedad de la ley y su poco cumplimiento, este organismo debería fijar plazos para que las empresas cumplan con la reglamentación, debiendo tener prioridad con aquellas empresas que tengan mejores ganancias y puedan solventar los gastos de hacer accesibles sus productos.

En la reglamentación no figura el transporte marítimo y fluvial como medio de transporte, se debería ampliar en este aspecto como también en relación a los elementos facilitadores de la accesibilidad (mencionados en el trabajo); ya que la ley enfatiza en suprimir las barreras físicas encontradas en discapacitados motores en silla de ruedas, dejando de lado cuestiones tan simples y económicas como colocar un cartel electrónico que informe al mismo tiempo el mensaje que es transmitido oralmente por altoparlantes.

La mejora en las condiciones edilicias de las terminales y en el diseño de los transportes, haría que las personas discapacitadas viajen más, por ende gasten más, produciendo un efecto multiplicador en el destino y en el lugar de origen. Ésto se da debido a que todos los sectores y actores de la economía están relacionados, son interdependientes entre sí.

En este caso la demanda de transportes turísticos afectaría a la demanda hotelera, de restauración, de productos de recreación, de combustibles, etc.

Además hay que considerar que cuando la mayoría de estas personas viajan, no lo hacen solas, por lo que hay que tener en cuenta también el gasto del acompañante.

Por otro lado, las empresas de ómnibus reniegan de la ley que exige a éstas brindar el servicio gratuito a aquellos pasajeros que presenten su pase de discapacidad, el cual es solicitado a la Dirección de Transporte de la Provincia de Buenos Aires para aquellas personas residentes en localidades bonaerenses, y aquellos que residen en Capital lo solicitan ante el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

La tarea del gobierno es suministrar combustible cada vez que viajan estas personas, pero las empresas consideran que transportar a discapacitados es un costo importante; ya que muchas veces se completan unidades sólo con estas personas.

En estos casos podríase beneficiar a las empresas, por ejemplo reduciendo algún impuesto, u otorgando subsidios para mejorar los coches.

La tarea para lograr un “Turismo Accesible” no es sencilla. Todos los actores del sector deben participar para lograr una “concientización turística”, empezando desde el ámbito académico donde se procura que los futuros profesionales actúen con ética; pasando por los inversores y empresarios, los cuales deben conocer a fondo las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de sus negocios (para lo cual necesitan saber sobre la legislación vigente además de cuestiones económicas); el gobierno: procurando un marco legal sensato, controlando y ayudando a las empresas; y por último, pero de suma relevancia: el turista discapacitado, quien debe hacer valer sus derechos de poder disfrutar del turismo al igual que “todos”...

Bibliografía:

AENGENENDT Hans, 1981: *Development of a transportation system meeting the special requirements of disabled persons*. Goteborg, International conference "Handicapped in the city".

AJURIA GUERRA: *Manual de psiquiatría infantil*.

AMENEGAL Clotilde, 1992: *Curso básico sobre accesibilidad al medio físico. Evitación y supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas y de transporte*. Madrid, Artegraf.

BALMACEDA María Nélica: *Barreras Arquitectónicas*. Buenos Aires, Ceadig.

BULLON Roberto, 1994: *Planificación del espacio turístico*. Buenos Aires, Editorial Trillas.

DIRECCIÓN GENERAL DE CULTURA Y EDUCACIÓN DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES, 2003: *Circular técnica N° 5*. La Plata, Dirección General de Cultura y Educación.

GÓMEZ María Fernanda, 2004: *Grupos turísticos y discapacidad. Pautas, atención y diseño*. Buenos Aires, Ediciones Turísticas.

GRUNEWALD Luis, 1994: *Pautas de diseño para la accesibilidad al medio físico en espacios turísticos*. Buenos Aires, Asociación Mutual de la Sociedad Central de Arquitectos.

MINISTERIO DE CULTURA Y EDUCACIÓN, 2000: *El aprendizaje en alumnos con necesidades educativas especiales*. Buenos Aires, Ministerio de Cultura y Educación.

MINISTERIO DE TURISMO DE RÍO NEGRO, 1994: *Turismo accesible*. Río Negro, Ministerio de Turismo de Río Negro.

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS, 1994: *Diseño apropiado. Guía para la adaptación de edificios y lugares públicos a las necesidades de las personas impedidas*. Austria, ONU.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO, 1998: *Introducción al turismo*. Madrid, OMT.

VODAHL Svein, 1981: *The adaptation of public transport services to the needs of handicapped persons*. Goteborg, International conference "Handicapped in the city".

Leyes:

Ley Nacional N° 161 - Adhesión a lo dispuesto por la Ley 22431 modificada por Ley 24314 referido al acceso y traslado de personas con necesidades especiales en ascensor .1157-D-98 y agregados. Buenos Aires, Febrero de 1999.

Ley Nacional N° 22.431. Sistema de protección integral de las personas discapacitadas.

Ley Nacional N° 24314. Accesibilidad de personas con movilidad reducida.

Modificación de la ley N° 22.431. Sancionada Marzo de 1994. Promulgada Abril de 1994.

Decreto N° 914/97. Reglamentación de los artículos 20, 21 y 22 de la Ley N° 22.431 modificados por su similar N° 24.314. Buenos Aires, Septiembre de 1997.

Decreto N° 467/98. Transporte automotor público colectivo de pasajeros. Buenos Aires, Abril de 1998.

Ley Nacional N° 25.643. Ley Nacional de Turismo Accesible. Septiembre de 2002.

Ley Nacional N° 25.504. Sistema de protección integral de los discapacitados. Abril de 2004.

Páginas WEB:

www.accesible.com.ar

www.accesoya.com.ar
www.chubut.gov.ar
www.turismoaccesible.com.ar
www.viajar.com
www.guiamundialdeaeropuertos.com
www.latitudsur.org.ar
www.tebasa.com.ar
www.rumbos.org.ar
www.buenosairesantiguo.com.ar
www.tbanet.com.ar
www.argentinatotal.com.ar
www.aeropuertosarg.com.ar
www.brujula.net
www.buenosaires.gov.ar
www.cndisc.gov.ar
www.buenosairesidoneos.com
www.puertosdeargentina.com.ar
www.puertobuenosaires.gov.ar
www.todotren.com.ar
www.viabariloche.com.ar
www.aerolineas.com.ar
www.united.com.ar
www.aa.com

Anexo I

Fichas de relevamiento

Ficha de relevamiento para terminales

			Sí	No	Observaciones
Estacionamiento	Ley	Estacionamiento p/ discapacitados de 3,50 mts a partir de 20 módulos de estacionamiento. (y uno cada 50)			
	Profes	Señales sonoras que indiquen entrada y salida de vehículos.			
	Profes	Lugares de descanso.			
Pasillos	Ley	Señales luminosas que indiquen entrada y salida de vehículos.			
	Ley	Pasillos de circulación horizontal de 1, 20 mts mínimo.			
	Ley	Extremos de pasillos de 1,50 mts x 1,50 mts.			
Escaleras	Profes	Ausencia de obstáculos en lugares transitables.			
	Ley	Cada 20 mts en pasillos largos, espacio de 1,50 mts de diámetro.			
	Ley	Desniveles superiores a 0,20 mts salvados por escaleras, rampas o escalones.			
	Ley	Comunicación vertical (escaleras, escalones) complementados c/ rampas, ascensores o medios de elevación alternativos.			
	Ley	Escaleras con escalones iguales entre sí.			
	Ley	Descansos cada 12 escalones en escaleras.			
	Ley	Ancho mínimo de escaleras de 1,20 mts.			
	Ley	Solado de textura, color contrastante y relieve con un largo de 0,60 cm al comenzar y finalizar una escalera común, mecánica, y rampa.			
Rampas	Ley	Nariz de los escalones c/ menos de 0,035 mts.			
	Ley	Escaleras con pasamanos.			
	Ley	Escaleras con más de 2,40 mts de ancho con pasamanos intermedio.			
	Ley	Rampas con ancho mínimo de 1,10 mts y máximo de 1,30 mts.			
Ascensores	Ley	Rampas con ancho superior a 1,30 mts con pasamanos intermedio.			
	Ley	Descansos en rampas cada 6,00 mts, de superficie plana y horizontal de un largo de 1,50 mts x el ancho de la rampa.			
	Profes	Pendiente adecuada.			
	Profes	Ascensores con teléfono interno.			
	Ley	Ascensores con botón de alarma ubicado en parte inferior de la botonera.			
	Ley	Ascensores con pasamanos de 0,80 mts a 0,85 mts desde el nivel del piso de la cabina y separados de las paredes a 0,40 mts mínimo.			
Otras form de el	Ley	Ascensores con avisos sonoros y visuales.			
	Ley	Ascensores con tiempo mínimo de abertura de puertas de 3 segundos.			
	Ley	Diferencia del nivel entre el solado del rellano y el piso de la cabina como máximo de 0,02 mts.			
	Profes	Botonera horizontal.			
	Profes	Ascensores c/indicaciones en relieve o braille.			
	Ley	Medios alternativos de elevación que no obstaculicen los anchos mínimos de los pasillos.			
Sanitarios	Ley	Sanitarios accesibles identificados con el símbolo internacional de acceso para discapacitados motores.			
	Ley	Inodoros a altura adecuada para la persona en silla de ruedas.			
	Ley	Lavabo de colgar o mesada con bacha a 0,85 mts del solado.			
	Ley	Espejo a 0,90 mts del nivel del solado con ancho mínimo de 0,50 mts, inclinado hacia adelante con ángulo de 10°.			
	Profes	Canillas fáciles de abrir y cerrar.			
Puertas y paneles de vidrio	Profes	Puertas que abran hacia afuera.			
	Ley	Mínima luz útil de paso admisible: 0,80 mts.			
	Ley	Herrajes de las puertas de 0,40 metros de long mínimo conformados por barras circulares ubicadas en forma horizontal, a 0,90 mts del nivel del solado.			
	Ley	Puertas plegadizas o corredizas con barras verticales en ambas caras de las hojas, a una altura de 0,90 mts del solado.			
	Ley	Vidrio inastillable en puertas o paneles, identificado por leyendas, franjas opacas de color contrastante y herrajes a 0,90 mts de altura desde el nivel del solado.			
	Profes	Evitación de grandes espejos.			
	Profes	Hojas de puertas livianas.			
Lugares ción al público y salas de espera	Ley	Alternativas de puertas giratorias en los principales accesos.			
	Profes	Señales visuales y vibratorias (p/ sordos).			
	Profes	Carteles señalizadores sencillos, con palabras cortas, en imprenta mayúscula.			
	Ley	Mostrador a altura de 0,80 mts de largo y 0,75 mts de ancho y espacio libre por debajo de 0,65 mts de largo y 0,50 mts de profundidad.			
	Profes	Teléfono para sordos.			
	Profes	Simultaneidad entre avisos orales por parlantes y los que aparecen en los carteles electrónicos.			
	Profes	Personal que maneje lenguaje de señas.			
	Profes	Paredes que no reflejen sonido, acondicionadas acústicamente.			
	Profes	Ausencia de ruidos fuertes y molestos.			
	Profes	Señales sonoras y mensajes hablados.			
	Profes	Carteles indicadores en braille.			
	Profes	Carteles con colores contrastantes.			
	Profes	Buena iluminación.			
	Profes	Permanencia del perro guía p/ personas ciegas.			
	Profes	Personal que acompañe a la persona ciega al lugar de espera.			
	Profes	Menú en braille en bares y restaurantes.			
	Profes	Menú con colores contrastantes en bares y restaurantes.			
	Profes	Pisos sin roturas ni irregularidades.			
	Profes	Alfombras que no dificulten la marcha.			
	Profes	Teléfonos públicos adaptados para personas en silla de ruedas.			
Profes	Teléfonos públicos con agarradera.				
Profes	Lugares de descanso.				
Profes	Butacas amplias.				
Profes	Pictogramas y planos semi pictóricos.				

Ficha de relevamiento para ómnibus

		Sí	No	Observaciones
Ley	Elevador o sistemas de ascenso al bus.			
Ley	Espacio en el interior para ubicar al menos una silla de ruedas en sentido de marcha del vehículo, con sistemas de sujeción.			
Ley	Sistemas de información respecto a recorridos, paradas, paradores, posibles de recepcionarse por ciegos y sordos.			
Profes	Indicaciones sobre medidas a tomar en caso de emergencias por escrito o imágenes (mediante un video o carteles gráficos).			
Profes	Conocimientos del personal para atender a personas discapacitadas.			
Profes	Indicaciones sobre medidas a tomar en caso de emergencia mediante mensajes hablados claros (video o azafata a bordo)			
Profes	Pasamanos en escalones.			
Profes	Carteles en braille y con colores contrastantes.			
Profes	Permiso de llevar perro guía.			
Profes	Agarraderas.			
Profes	Apoyabrazos rebatibles.			
Profes	Butacas amplias.			
Profes	Luz útil de paso que permita el ingreso de una silla de ruedas.			
Profes	Espacio para colocar cochecitos, muletas, trípodes.			
Profes	Carteles claros, sencillos, en imprenta mayúscula.			

Ficha de relevamiento para ferrocarriles

		Sí	No	Observaciones
Ley	Espacio destinado a sillas de ruedas en dirección de marcha del vehículo, con sistemas de sujeción.			
Ley	Señalizado por la norma IRAM 3722 si es accesible.			
Ley	Pasamanos verticales y horizontales.			
Ley	Servicio sanitario especial.			
Profes	Indicaciones sobre medidas a tomar en caso de emergencias por escrito o imágenes (mediante un video o carteles gráficos).			
Profes	Conocimientos del personal para atender a personas discapacitadas.			
Profes	Indicaciones sobre medidas a tomar en caso de emergencia mediante mensajes hablados claros (video o azafata a bordo)			
Profes	Carteles en braille y con colores contrastantes.			
Profes	Permiso de llevar perro guía.			
Profes	Rampa u otro sistema que permita el ascenso al tren			
Profes	Pasamanos en escalones.			
Profes	Butacas amplias.			
Profes	Puertas anchas o espaciosas.			
Profes	Espacio para colocar cochecitos, muletas, trípodes.			
Profes	Carteles claros, sencillos, en imprenta mayúscula.			

Ficha de relevamiento para barcos

		Sí	No	Observaciones
Profes	Indicaciones sobre medidas a tomar en cuenta en caso de emergencia en forma escrita o a través de imágenes (videos subtitolados).			
Profes	Personal capacitado p/ emitir mensajes claros a aquellos que utilizan lectura labial como medio de entendimiento, o que utilice lenguaje de señas.			
Profes	Barandas seguras en todo el perímetro de la nave.			
Profes	Cambio de textura en el piso que avisen zonas de peligro o cambios (escaleras, piscina, etc).			
Profes	Carteles en braille.			
Profes	Simultaneidad entre los avisos que aparecen en carteles y los transmitidos oralmente por parlantes, al comunicar hs. de llegada, actividades.			
Profes	Indicaciones sobre medidas a tomar en cuenta en caso de emergencia escritas en braille o a través de un video que utilice un interlocutor además de imágenes; en dos idiomas al menos en caso de cruceros internacionales.			
Profes	Sistemas de sujeción en lugares diversos.			
Profes	Rampas y puentes de acceso desde el muelle a la nave.			
Profes	Luz útil de paso que permita el paso de una silla de ruedas.			
Profes	Baños accesibles.			
Profes	Pisos y revestimientos con textura adecuada, sin roturas ni irregularidades, no muy encerados.			
Profes	Ascensores, rampas, elevadores alternativos de escaleras.			
Profes	Rampas con pendiente adecuada y provistas de pasamanos.			
Profes	Mostradores / barras bajos.			
Profes	Pasillos que no obstaculicen ni el paso ni el giro de una silla de ruedas.			
Profes	Alfombras que permitan la marcha.			
Profes	Escaleras sin narices salientes y con barandas.			
Profes	Carteles claros, sencillos, en imprenta mayúscula.			
Profes	Pictogramas y planos semi pictóricos.			

Ficha de relevamiento para aviones

		Sí	No	Observaciones
Ley	Sistemas mecánicos o alternativos.			
Ley	Silla de ruedas especial cuyo ancho permita circular por los pasillos.			
Ley	Información en forma oral, escrita, en braille y en planos de relieve.			
Ley	Apoyabrazos rebatibles en los asientos del pasillo designados para personas discapacitadas.			
Profes	Indicaciones sobre medidas a tomar en cuenta en caso de emergencia en forma escrita o a través de imágenes (a través de videos de presentación), en dos idiomas al menos.			
Profes	Personal que maneje lenguaje de señas.			
Profes	Señales visuales que demuestren el momento de despegue y aterrizaje, zonas de turbulencia, momentos de ajuste de cinturones.			
Profes	Permiso para transportar perro guía.			
Profes	Indicación de azafatas respecto al lugar donde debe sentarse la persona, distintos espacios del avión.			
Profes	Espacio adecuado de la manga o túnel.			
Profes	Ancho de las puertas que permita el paso de una silla de ruedas.			
Profes	Baños con agarraderas.			
Profes	Agarraderas en pasillos.			
Profes	Butacas amplias.			
Profes	Pisos no resbaladizos y alfombras que permitan la marcha.			
Profes	Carteles claros, con mensajes sencillos y palabras cortas.			
Profes	Espacio para colocar cochecitos, muletas, trípodes.			

Anexo II

Terminal de Ómnibus de Retiro



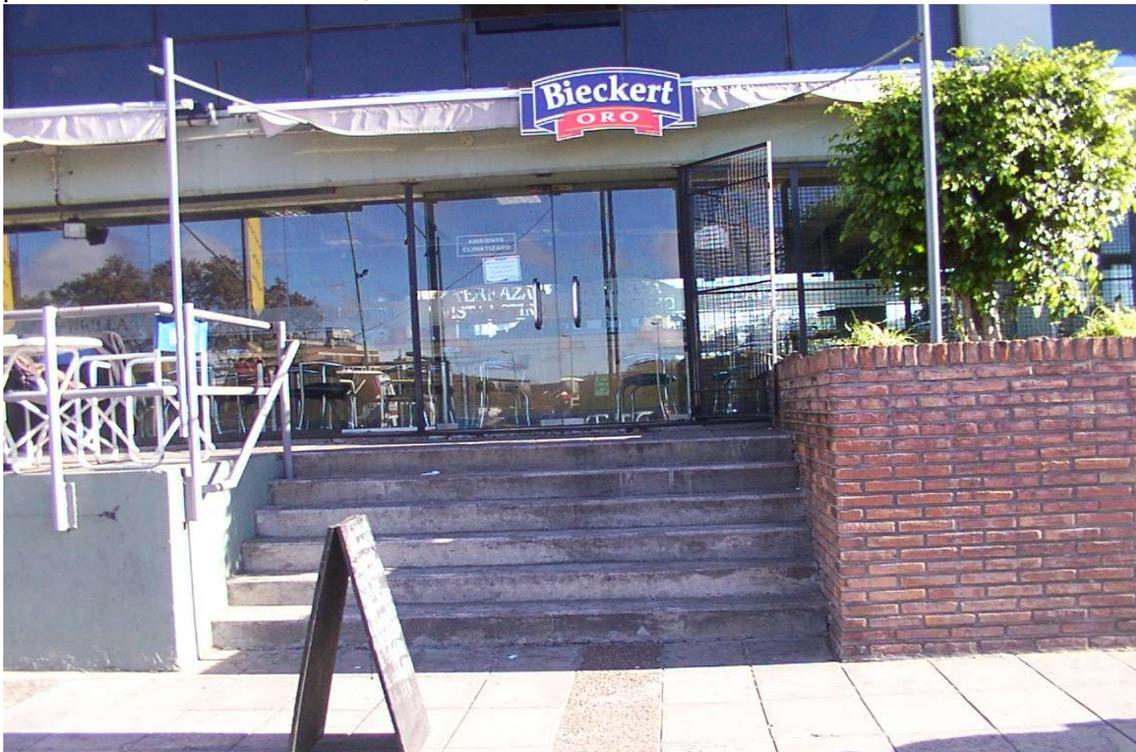
1- Exterior de la Terminal de Ómnibus de Retiro.



2- Carteles indicadores con colores contrastantes, y con el pictograma internacional de accesibilidad.



3- En la imagen podemos observar que esta entrada está constituida por una rampa con un ancho superior a 1,30 metros, sin pasamanos intermedio y sin superficies planas de descanso cada 6,00 metros.



4- Restaurante de la terminal cuya entrada que da al exterior consta únicamente de escalones para su ingreso.



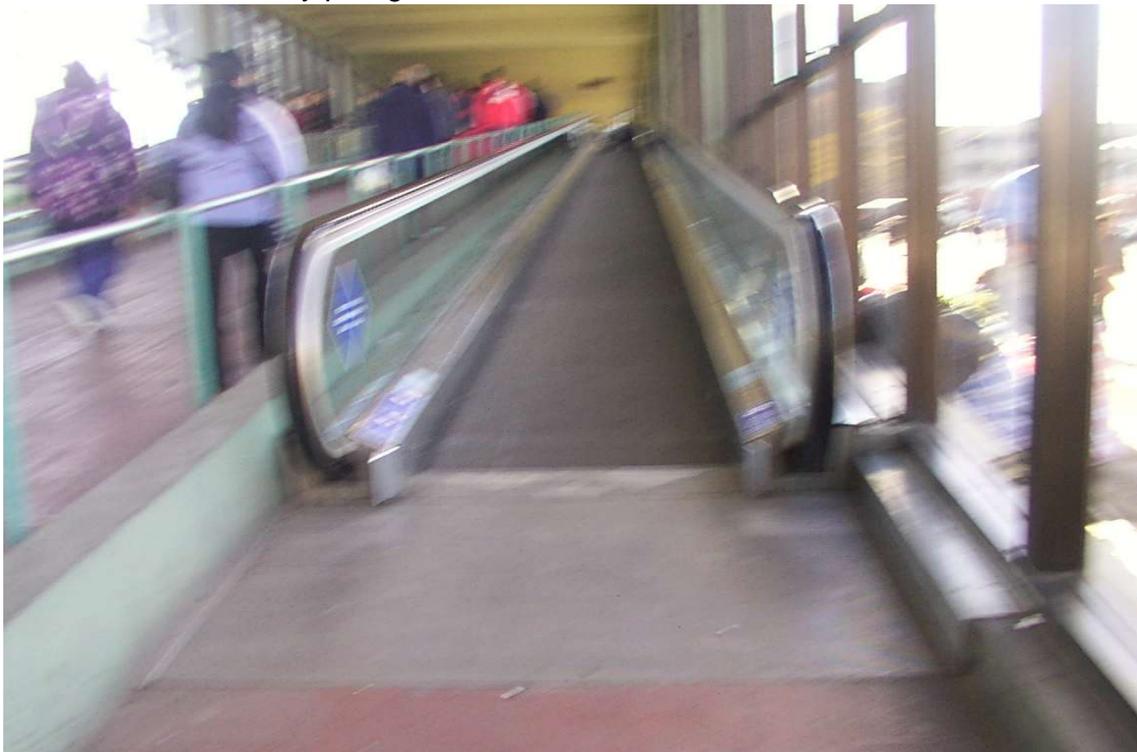
5- Entrada principal con la opción de escalones y rampa.



6- El acceso principal, con rampas mecánicas de ascenso y descenso; y una rampa no mecánica. Todas con pasamanos; pero sin pasamanos intermedio en la rampa no mecánica cuyo ancho supera 1,30 metros. Se puede observar también el solado con textura y color contrastante en las rampas mecánicas.



7- Esta imagen refleja que la escalera mecánica tiene carteles de prevención, con colores contrastantes y pictogramas.



8- En esta fotografía puede apreciarse mejor el solado con relieve y color contrastante.



9- Cartel que comunica dónde solicitar una silla de ruedas, en imprenta mayúscula, con el pictograma universal de accesibilidad y en blanco y negro.



10- Este cartel, de iguales características que el anterior, indica la ubicación del ascensor para discapacitados.



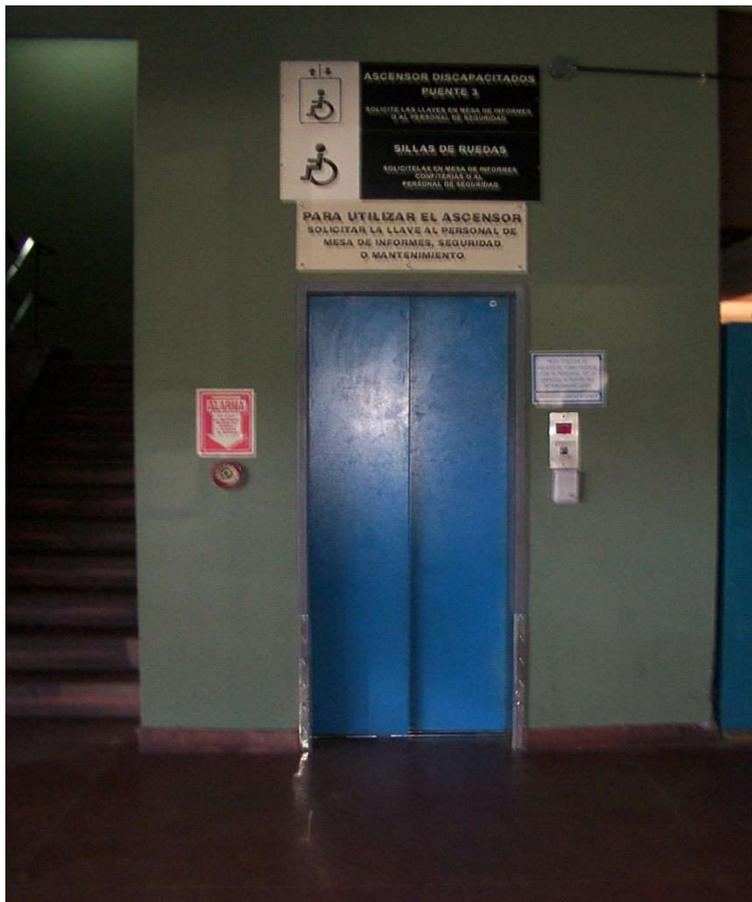
11- Plano que explica con números, letreros y colores la ubicación de los diferentes espacios de la terminal.



12- El mismo plano visto más de cerca.



13- Otros carteles indicadores.



14- Ascensor para discapacitados identificado con su respectivo pictograma. Podemos ver a la derecha de la foto una botonera la cual contiene un timbre que al instante alerta al personal de seguridad, quien acompaña en el ascensor a la persona discapacitada. Otra forma de pedir ayuda es en la mesa de informes o al personal de

seguridad o mantenimiento que se encuentra rodeando el predio, como lo indica el cartel superior de fondo blanco y letras negras mayúsculas.



15- Interior del ascensor donde se muestra la botonera en forma vertical, distinguiendo en color rojo el piso donde se encuentra; desprovisto de barras de apoyo.



16- Dimensiones del ascensor.



17- Puerta de entrada al baño de damas identificada con su pictograma y con un letrero en fondo blanco y letras negras, además del pictograma internacional de accesibilidad. En fondo amarillo y letras negras se indica cómo accionar la puerta, la cual abre hacia adentro con un herraje en forma circular.



18- Interior del sanitario adaptado en el baño de mujeres, con indoro a menor altura,

barras de apoyo, botonera baja de descargue accesible, tecla de luz a altura aceptable.



19- Labavo del mismo baño, con canilla de fácil uso que no requiere fuerza, espacio debajo del mismo para colocar la silla de ruedas. No se observa la existencia de un espejo inclinado, ni sobre el labavo ni en ningún espacio dentro del sanitario adaptado.



20- Otra imagen del sanitario accesible donde se aprecian las barras de apoyo para poder descender de la silla.



21- Puerta del baño accesible, foto sacada desde el interior del mismo. Podemos ver que abre hacia afuera y es más ancha, superior a 0,80 metros.



22- La misma puerta vista desde afuera del sanitario. Tiene dos letreros en mayúscula color negro y fondo blanco que dicen: “ESTA UNIDAD ES EXCLUSIVA PARA USO DE DISCAPACITADOS” , “SOLICITAR LLAVE AL PERSONAL DE LIMPIEZA”.



23- Cartel electrónico localizado en los pasillos de espera, con letras rojas y fondo negro que informan: hora, destino o procedencia, empresa y plataforma. Debajo un espacio para mensajes, como retrasos de las empresas.



24- El teléfono público ubicado a nuestra izquierda es más bajo, especial para discapacitados motores en silla de ruedas o enanos.



25- Imagen más cercana del teléfono público, con indicaciones en relieve de los pasos a seguir para realizar una llamada.



26- Otro cartel con colores contrastantes, letras mayúsculas, flechas y pictogramas.



27- Carteles con pictogramas en pasillos de espera y sector comercial.



28- Otro letrero en mayúscula y colores contrastantes, y su respectivo pictograma que indica que se deben arrojar los residuos en los recipientes habilitados.



29- Puerta automática que funciona al acercarse la persona, la cual comunica al exterior y al estacionamiento de la terminal. Es de vidrio y como vemos tiene franjas en rojo con flechas y el nombre de la concesionaria (Teba S.A.) para evitar que una persona con disminución visual se choque el vidrio.



30- Escalera que comunica los diferentes niveles, sin baranda en uno de sus costados, ni solado con color ni relieve contrastante al comenzar la misma.



31- Aquí se puede apreciar mejor la falta de solado contrastante y de relieve.



32- Cartelera con indicaciones con letras mayúsculas en blanco y fondo azul y pictogramas, que describen qué debe hacerse y qué no para evitar accidentes, como por ejemplo: no correr ni caminar en las escaleras mecánicas, atarse los cordones antes de subir, no sentarse en los escalones, etc.



33- Indicaciones de la imagen anterior vistas más de cerca.



34- Puerta que comunica a las plataformas, tiene barras horizontales para su empuje a diferentes alturas, y franjas en colores contrastantes con letreros del nombre de la empresa y de "salida".



35- Menú que aparece en todos los locales de restauración de la terminal, si bien las letras no son lo suficientemente grandes, a un costado se muestran fotografías de los diferentes alimentos y bebidas ofrecidas: una buena idea para aquellas personas con problemas intelectuales, que aunque estén con un acompañante, tienen la posibilidad de optar por el alimento/ bebida que deseen en forma independiente al observar las imágenes, adquiriendo de esta forma seguridad en sí mismos.



36- Esta imagen, de las rampas de entrada que figuran al inicio del anexo, muestra el solado de color contrastante de la rampa no mecánica.



37- Solado de goma y relieve de la rampa mecánica de descenso que comunica al exterior de la terminal.

Anexo III

Terminal de Trenes de Retiro – Ex Línea Mitre



1- Exterior del edificio de la terminal.



2- Imagen de la rampa que salva la altura del cordón de la vereda, desprovista de pasamanos.



3- Aquí se demuestra la altura de los teléfonos públicos de la terminal, todos están ubicados de esa forma, lo que imposibilita que personas enanas o en silla de ruedas puedan utilizarlas. Los paneles de vidrio del costado podrían usarse a modo de agarraderas, pero es un tanto peligroso.



4- Corredor de la terminal, si bien es amplio, los revisteros colocados en el suelo pueden llegar a constituir un obstáculo.

Anexo IV

Terminal Buquebus – Puerto Buenos Aires



1- Entrada principal de la terminal. Las puertas, tal como lo vemos, son automáticas. Constan de alfombras en el lado interior y exterior ya que debajo de ellas se encuentran los sensores que permiten su cierre y apertura.



2- Este es el único cartel indicador que muestra la ubicación de los teléfonos públicos y baños. No consta de pictogramas.



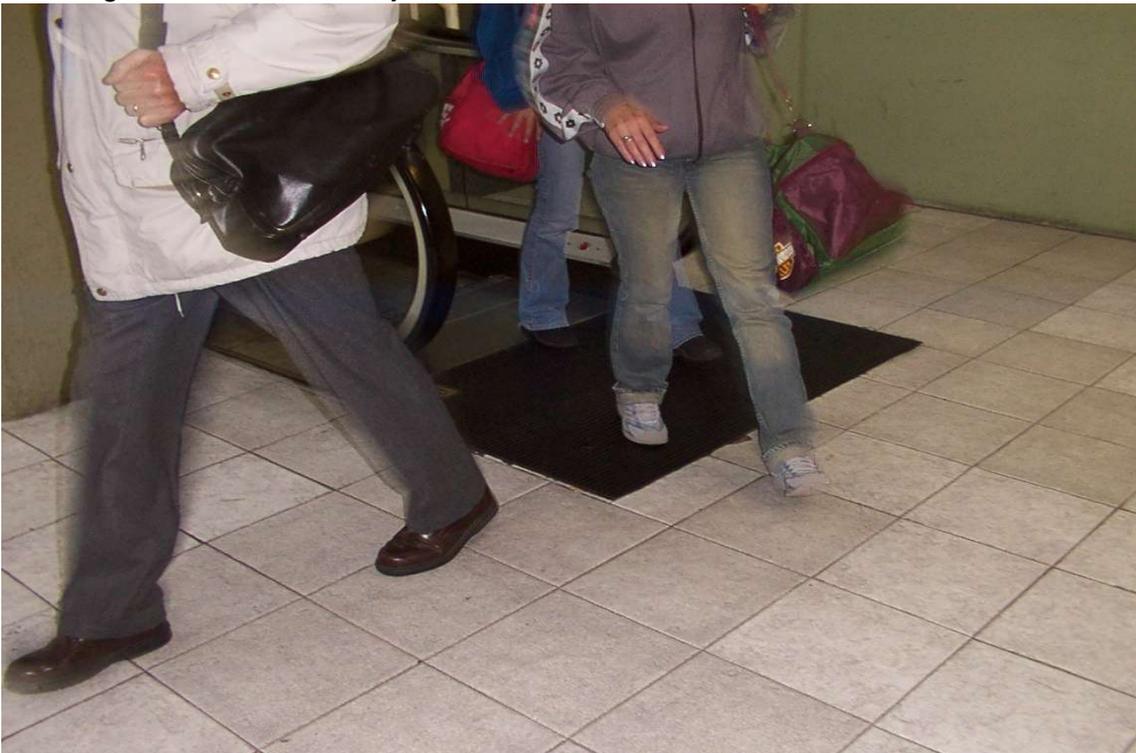
3- Escalera que comunica al sector de baños y teléfonos públicos. Podemos observar barandas en ambos lados y cintas de goma antiresbaladizas en sus escalones, no así solado con relieve, textura y color contrastante.



4- Esta imagen muestra el solado de descanso de la escalera , dado cada trece escalones.



5- Pictograma de baño de mujeres.



6- Vemos aqui el solado de relieve y color contrastante colocado previo al ascenso a la escalera mecánica.

Anexo V

Aeropuerto Internacional de Ezeiza – Terminal A



1- En estas dos imágenes pueden apreciarse los módulos de estacionamiento designados a discapacitados, indicados mediante carteles con el pictograma internacional de accesibilidad y con la inscripción: "Reservado para discapacitados" en imprenta mayúscula. El espacio de 3,50 metros está identificado con franjas pintadas y con pictogramas.





2- La construcción que se ve aquí es una de las oficinas de pago de tickets de estacionamiento, la cual consta de una rampa de pendiente suave, que se ve es de color diferente al resto del pavimento.



3- Cartel indicador de la Terminal A del aeropuerto, con su respectivo pictograma, y en colores contrastantes.



4- Esta fotografía muestra una de las puertas de entrada. Todas ellas son automáticas (se abren mediante sensores), de paneles de vidrio con franjas de color blanco en su punto medio. También tienen pictogramas sobre cosas que no están permitidas (entrada de mascotas, por ejemplo).

Como se ve son dos puertas separadas por un pequeño hall.



5- Cartel ubicado en la parte superior de la puerta, en color blanco y negro, escrito en español e inglés, en letra imprenta, con un pictograma que indica “partidas”.



6- Estos carteles aparecen a lo largo del interior de la terminal, indicando con pictogramas la ubicación de: sanitarios, teléfonos públicos, restaurantes, cafeterías, casas de cambio, remises y sectores de partidas y arribos.



7- En esta imagen se aprecian las butacas amplias del sector de espera, y otro tipo de cartel ubicado en forma vertical, también con pictogramas y colores contrastantes. Vemos que el solado no presenta irregularidades ni roturas.



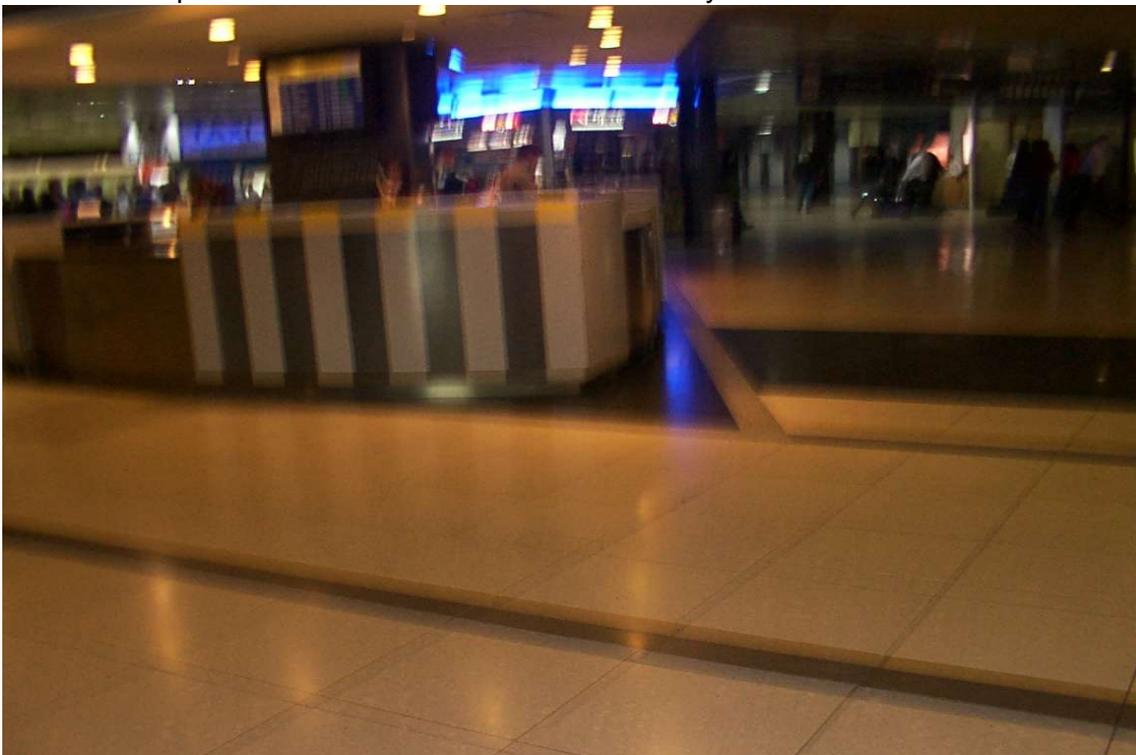
8- Cartel electrónico que aparece en el mostrador de informes y en todos los sectores de butacas de espera, en el que se indica el nombre de la empresa, horario, terminal, si llega a horario, etc.



9- Teléfonos públicos: el primero de ellos más bajo, adaptado para personas en silla de ruedas o enanas. El segundo es un teléfono para sordos, con una especie de butaca que puede servir también de apoyo. El resto son teléfonos convencionales, con butacas de apoyo.



10- Teléfono para sordos visto más de cerca. Sólo hay uno en toda la terminal.



11- Mostrador de informes: la imagen no es muy clara pero puede apreciarse que hay dos alturas de mostradores.



12- Mostradores de check in, con paneles de vidrio y superiores a 0,80 metros de altura. Vemos que delante de uno de ellos hay uno sin paneles, utilizado para atención de discapacitados.

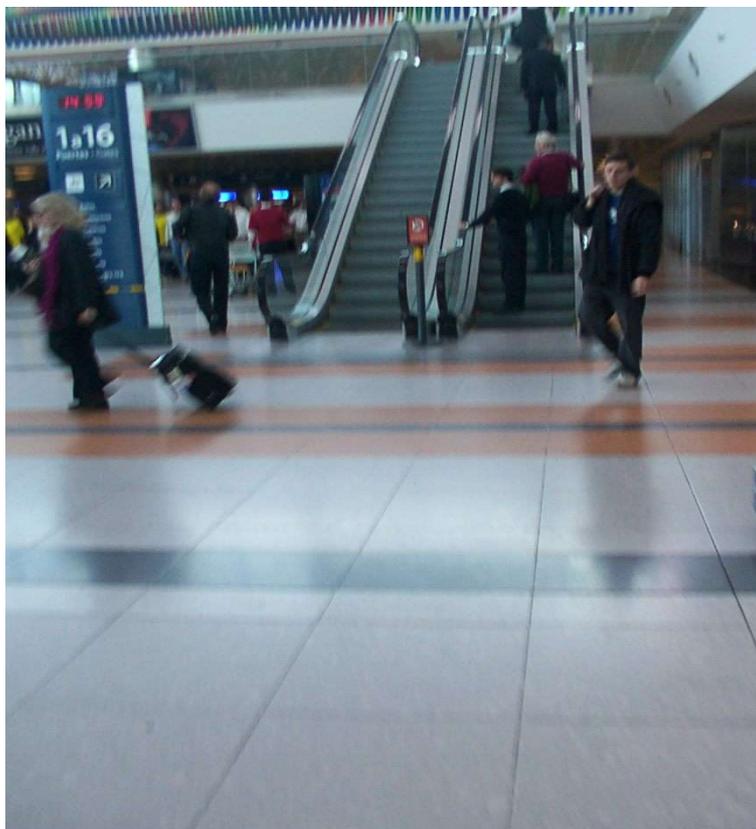


13- Puerta del ascensor de la terminal, con botonera de llamada baja.



14- Interior del ascensor, el cual está provisto de barras de apoyo. Su botonera está dispuesta en forma vertical.

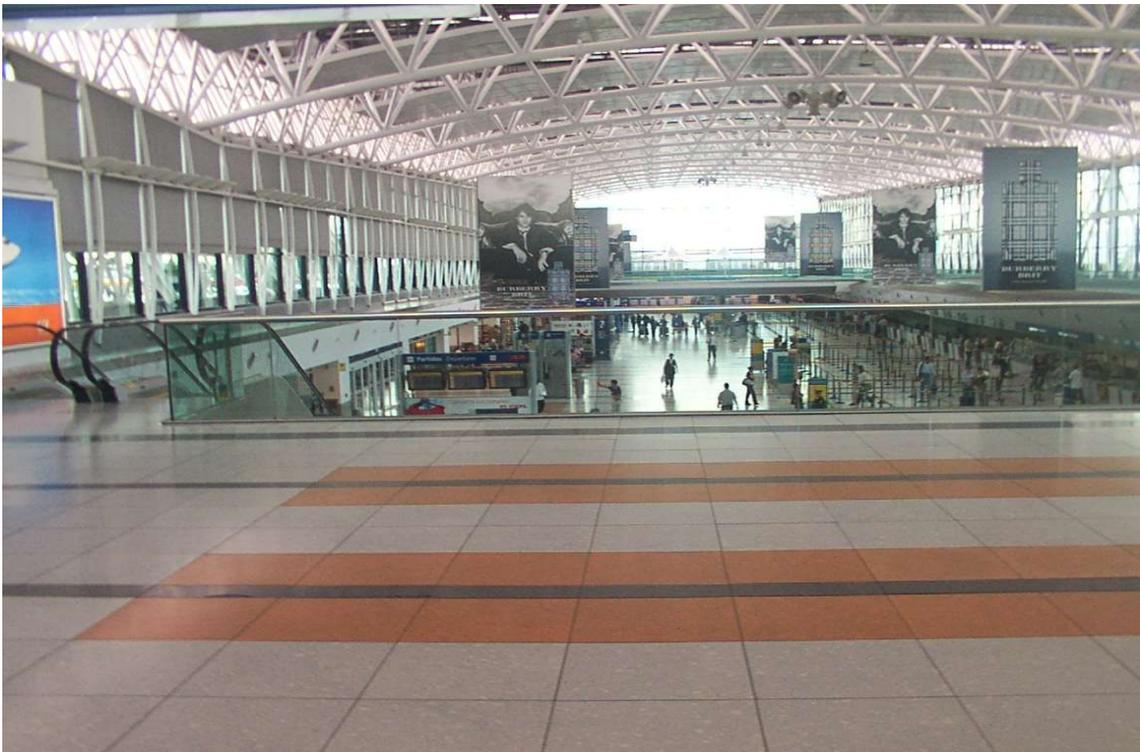
Los ascensores del estacionamiento son similares: varía el espacio (son más amplios).



15- Otras formas de ascenso: escaleras mecánicas. Hay una escalera común en otro sector del corredor.



16- Solado de relieve y color contrastante, en este caso al comenzar la escalera mecánica.



17- Planta alta de la terminal, también con solado liso sin roturas ni irregularidades.



18- A la derecha de esta imagen aparece la cinta transportadora mecánica, la cual tiene al comenzar y finalizar la misma un espacio de solado de relieve y color contrastante.



19- Cartel indicador de sanitarios: todos provistos de cambiadores para bebés y de un retrete accesible.



20- Interior del baño adaptado, vemos que la altura del inodoro es la adecuada, y que todos los elementos necesarios están al alcance.



21- Barra de apoyo en el sector donde se localiza el papel higiénico.



22- El sanitario adaptado consta de un asiento con sujeción para bebés y niños pequeños.



23- Puerta del sanitario accesible: superior a 0,80 metros de ancho, abre hacia afuera. El herraje y el gancho de colgar están a una altura apta para un usuario de silla de ruedas.



24- El lavabo se halla fuera del retrete adaptado, tiene una barra de apoyo, espacio para colocar debajo la silla de ruedas y una canilla facil de accionar (automática). El espejo no está inclinado.

Anexo VI

Empresa de transporte automotor de pasajeros Vía Bariloche



1- Vista exterior de una de sus unidades: todas son de piso doble, las personas discapacitadas viajan en el primer nivel. Vemos el ancho de la puerta, el cual no permite el paso de una persona en silla de ruedas, es por eso y por la falta de medios de elevación como rampas u alternativos que se la sube en forma manual.



2- Otro coche de similares características.



3- Foto obtenida de la web de la empresa Vía Bariloche donde se muestra el interior del coche Semicama. Observamos pasillos angostos y butacas amplias, de dos asientos de cada lado con apoyabrazos rebatibles.



4- Foto del interior del servicio Ejecutivo, asientos más espaciosos, una butaca de un costado y dos del otro, con apoyabrazos no rebatibles. Barandas al costado de la escalera.



5- Servicio Tutto Leto, en el que las butacas se reclinan a 180 grados, con apoyabrazos no rebatibles.

Anexo VII

Empresa de transporte ferroviario Ferrocentral



1- Vista exterior del tren donde puede observarse la distancia (en ancho) entre el borde del andén y los vagones, así como también la diferencia de altura entre la puerta de los vagones y el solado del andén.



2- Interior del servicio Primera Clase, podemos observar el espacio en la parte superior de las butacas para colocar equipaje de mano, colocar trípodes, o sillas de ruedas plegables. Vemos también que los apoyabrazos de las butacas son rebatibles y que el espacio para circular por los pasillos en silla de ruedas no es apto.



3- Esta fotografía, similar a la anterior muestra más de cerca que además del espacio para colocar objetos en la parte superior, existen ganchos en los costados donde podrían colgarse, por ejemplo, bastones y muletas.



4- Imagen del vagón donde se encuentra ubicado el restaurante, como apreciamos, ni en esta imagen ni en las anteriores hay barandas de sujeción.

Anexo VIII

Empresa de transporte fluvial Buquebus

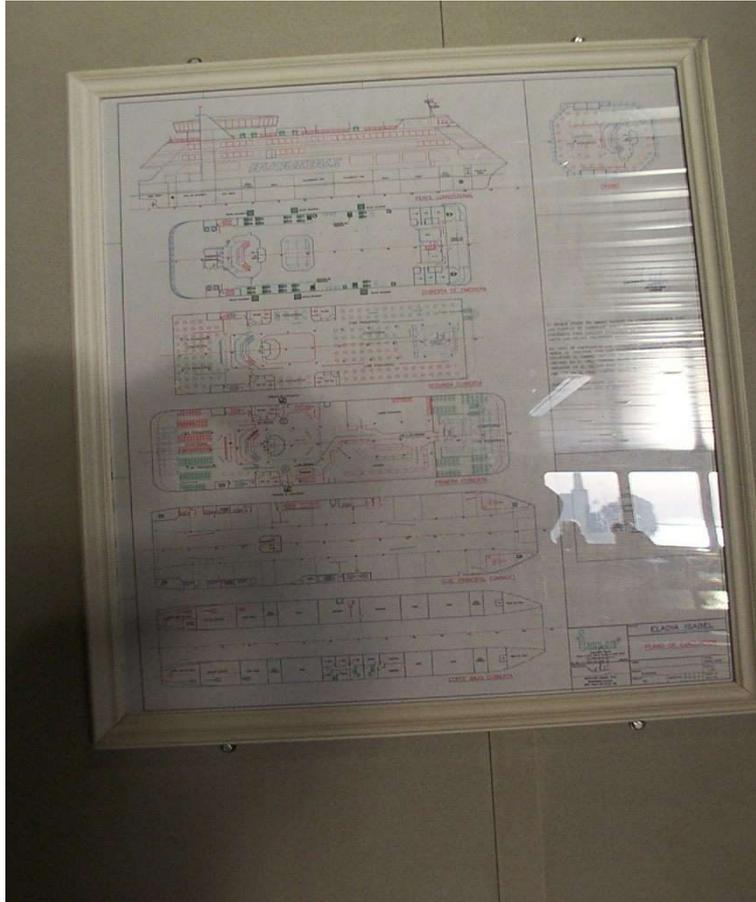


1- Esta imagen muestra el piso alfombrado dentro del buque, que se repite en todos los sectores.

Los paneles de vidrio que vemos a los costados no están señalizados con colores fuertes. Butacas amplias.



2- Mostrador de atención al pasajero dentro del buque, superior a 1,10 metros de altura, sin paneles de vidrio por encima del mismo.



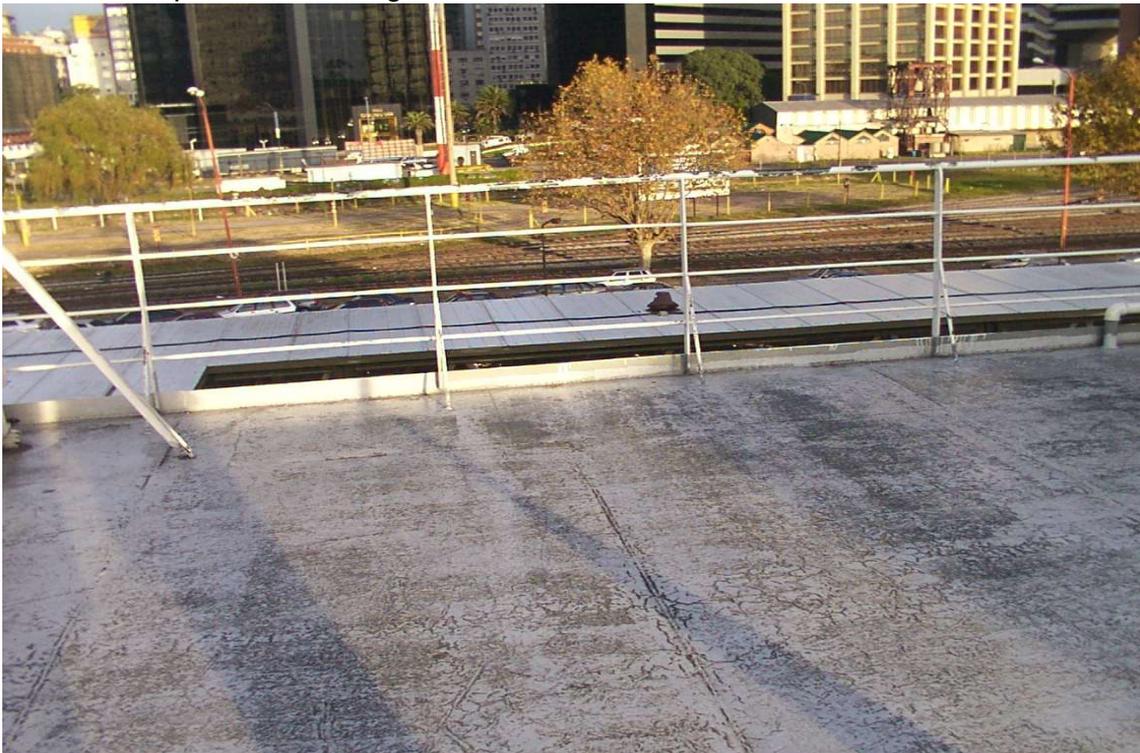
3- Plano de la nave, si bien utiliza diversos colores para la identificación de los sectores, sus letras son pequeñas, dificultándose su entendimiento.



4- Puerta que comunica a la parte externa de la nave, la cual presenta un escalón y su ancho no permite el paso de una silla de ruedas.



5- La misma puerta de la imagen anterior vista desde el lado exterior.



6- Esta baranda se observa en todo el perímetro de la nave.



7- Algunos espacios tienen como medida de seguridad cadenas en lugar de baranda.



8- Este cartel con colores contrastantes y pictogramas aparece en diversos sectores del buque. Su significado es explicado en el video de presentación, pero éste no está subtulado ni su volumen es óptimo.



9- Estas dos fotos muestran los diferentes anchos de las puertas de los sanitarios. La puerta de la imagen superior podría permitir el paso de una silla de ruedas, pero dentro del sanitario no hay barras de apoyo ni inodoros adaptados.





10- El lavavo del sanitario no permite su uso por parte de una persona en silla de ruedas o enana. El espejo no tiene ningún tipo de inclinación.



11- Lo mismo sucede con el secamanos: al estar demasiado alto respecto del solado, resulta inaccesible para una persona en silla de ruedas o enana.



12- Ascensores: no hay pictogramas que así lo indiquen, la botonera no está a la altura adecuada para que una persona enana o en silla de ruedas pueda utilizarla. Consta de un cartel luminoso que indica el piso donde se encuentra, esto no es indicado con señales sonoras.

Dentro de la cabina, vimos que la botonera está dispuesta en forma vertical, y que el espacio para alojar una silla de ruedas es bastante limitado.

Anexo IX

Empresas aeronáuticas



1- Foto extraída de la web, que muestra el sector Clase Económica de la compañía American Airlines: observamos pasillos angostos y butacas con apoyabrazos rebatibles.



2- Butacas con apoyabrazos rebatibles en las butacas de United Airlines.

