



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR**  
**DEPARTAMENTO DE GEOGRAFÍA Y TURISMO**

**TESINA DE LICENCIATURA EN TURISMO**

*“La política de accesibilidad  
turística en Parques Nacionales de  
Argentina en el Siglo XXI”*

**Tesista: Daniela Catalini**

**Directora: Mg. Cecilia Rodriguez**

**Co-Directora: Mg. Soledad Gallucci**

**BAHÍA BLANCA**

**2014**

*El milagro de existir,  
El instinto de buscar,  
La fortuna de encontrar,  
El gusto de conocer ...*

J. M. Serrat

*A todos los que de un modo u otro  
me apoyaron y ayudaron para que pudiera realizar esta investigación*

## Índice

<b>Introducción</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO I: Marco Metodológico</b>	<b>8</b>
1.1 Formulación de Objetivos e Hipótesis	9
1.2 Metodología de la investigación	9
<b>CAPÍTULO II: Marco Conceptual</b>	<b>11</b>
2.1 Parques Nacionales	12
2.1.1 Parques Nacionales de Argentina	13
2.1.2 Normativa vigente	14
2.1.3 La actividad turística dentro de los Parques Nacionales	16
2.2 Inclusión	17
2.2.1 Ocio inclusivo	18
2.3 Accesibilidad	19
2.3.1 Turismo accesible	22
2.3.2 Discapacidad	23
2.3.3 Normativa vigente en Argentina	24
2.4 Las políticas turísticas como políticas públicas	25
2.4.1 Políticas turísticas	27
<b>CAPÍTULO III: La situación actual de la accesibilidad en Argentina</b>	<b>28</b>
3.1 Perfil de la demanda de turismo accesible	33

<b>CAPÍTULO IV: Turismo accesible en Parques Nacionales de Argentina</b>	<b>35</b>
4.1 Cantidad de personas con discapacidad que ingresan a los Parques Nacionales por año	<b>36</b>
4.2 Accesibilidad turística y calidad en los Parques Nacionales de Argentina	<b>38</b>
4.2.1 Parques Nacionales distinguido a través de las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos	<b>39</b>
4.2.2 Parques Nacionales en proceso de implementación de mejoras en accesibilidad	<b>55</b>
4.2.3 Otros casos	<b>60</b>
<b>CAPÍTULO V: Evaluación de las condiciones de accesibilidad en Parques Nacionales de Argentina</b>	<b>64</b>
<b>CAPÍTULO VI: Reflexiones finales</b>	<b>71</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>76</b>
<b>Anexo</b>	<b>80</b>
Anexo N° 1: Modelo entrevista semi- estructurada	<b>ii</b>
Anexo N° 2: Mapa de áreas protegidas de Argentina	<b>iii</b>
Anexo N° 3: PN de Argentina	<b>iv</b>
Anexo N° 4: Entrevista a Iván Ravlic	<b>vi</b>
Anexo N° 5: Entrevista a Martín Arregui	<b>ix</b>
Anexo N° 6: Entrevista a Karina Pudor	<b>xiii</b>
Anexo N° 7: Entrevista a Valeria Catalfo	<b>xvi</b>
Anexo N° 8: Entrevista a Laura Costa Rojo	<b>xix</b>
Anexo N° 9: Entrevista a Claudio Benardelli	<b>xxii</b>
Anexo N° 10: Entrevista a Franco Tobares	<b>xxv</b>
Anexo N° 11: Entrevista a Mariana Esperón	<b>xxvii</b>
Anexo N° 12: Entrevista a A. Laura Barrandeguy	<b>xxx</b>

## **Listado de Abreviaturas**

- AP: Área Protegida.
- APN: Administración de Parques Nacionales.
- CONADIS: Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas con Discapacidad.
- MinTur: Ministerio de Turismo de la Nación.
- PFETS: Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable.
- PN: Parque Nacional.
- PNNH: Parque Nacional Nahuel Huapi.
- PNQC: Parque Nacional Quebrada del Condorito.
- PNTF: Parque Nacional Tierra del Fuego.
- SACT: Sistema Argentino de Calidad Turística.
- SIB: Sistema de Información de Biodiversidad.
- SNAP: Sistema Nacional de Áreas Protegidas de Argentina.
- SNR: Servicio Nacional de Rehabilitación, dependiente del Ministerio de Salud.

## **Introducción**

El propósito de esta tesina se fundamenta en la premisa de la accesibilidad turística como un eje fundamental dentro de las políticas de desarrollo turístico, orientadas al crecimiento económico, en un marco de sustentabilidad e inclusión social.

El turismo es uno de los principales sectores contribuyentes a la economía nacional, constituyéndose como un gran generador de divisas. En Argentina, a partir de la sanción de Ley Nacional de Turismo N° 25.997, a fines de 2004, la actividad turística se declara de interés nacional, convirtiéndose en una de las políticas prioritarias del Estado. Dentro de los principios rectores de dicha ley se incluye la accesibilidad. Este principio refiere a la eliminación de aquellas barreras que impiden el pleno disfrute del turismo, entendiendo al mismo como un derecho de todos los habitantes del país.

Además, en el marco de la institucionalización de la actividad turística en el siglo XXI, se diseñó e implementó en 2004 el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable 2016, cuya actualización se realizó en el año 2011, y que propone “entender que lo humano, ambiental, económico, social e institucional son variables relevantes que contribuyen a la mejora continua de la competitividad del sector” (Ministerio de Turismo de la Nación, 2011: 22).

Dentro de la actualización 2011-2020 del Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable aparece como eje fundamental el “Fortalecimiento de la Administración de Parques Nacionales (APN)”. Según lo establecido por la Ley N° 22.351 de Parques Nacionales, sancionada en el año 1980, la Administración de Parques Nacionales es el organismo encargado de regular el accionar de las áreas protegidas nacionales y su administración, la cual depende del Ministerio de Turismo de la Nación (MINTUR), permitiendo la elaboración y coordinación de acciones estratégicas conjuntas. Según el Art. 4 de esta ley, se denomina Parque Nacional a las “áreas a conservar en su estado natural, que sean representativas de una región fitoogeográfica y tengan gran atractivo en bellezas escénicas o interés científico, las que serán mantenidas sin otras alteraciones que las necesarias para asegurar su control, la atención del visitante y aquellas que correspondan a medidas de Defensa Nacional...”. Es la misma ley la que establece la preservación de estas áreas de

singular belleza e importancia a fin de que las generaciones presentes y futuras puedan aprender y disfrutar de las mismas.

En la presente tesina se entiende que el turismo accesible es aquel que garantiza el pleno goce de la actividad por parte de todas las personas, entendiendo al turismo “como derecho de todos los habitantes, sin discriminación alguna” (Ministerio de Turismo de la Nación, 2011: 30). Así, el Estado es el encargado de garantizar la plena integración y el disfrute por parte de la totalidad de la población de aquellas áreas, cuyo fin primero fue precisamente ese.

En el presente trabajo de investigación se abordan las políticas de accesibilidad turística en áreas protegidas de Argentina. Para ello, se pretende analizar la existencia de políticas de accesibilidad en parques nacionales, y particularmente, las acciones planificadas destinadas a la eliminación de barreras arquitectónicas (respetando siempre el entorno natural, a fin de su preservación), la capacitación del personal, la adaptación de los senderos y de la información brindada al turista (antes y durante el viaje), y en especial la sensibilización de la población.

# **CAPÍTULO I: Marco Metodológico**

## **CAPÍTULO I: Marco Metodológico**

### **1.1 Formulación de Objetivos e Hipótesis**

El Objetivo General de la presente investigación es: “Analizar la política de accesibilidad turística y su implementación en los Parques Nacionales de Argentina en el siglo XXI”.

A su vez, se han establecido objetivos específicos, que contribuyen al logro del objetivo principal. Los mismos son:

- ❖ Indagar sobre el proceso de institucionalización de la política turística de Argentina a partir del Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable.
- ❖ Analizar el proceso de implementación de políticas turísticas de accesibilidad.

Además se determinaron las siguientes hipótesis que guían la investigación:

- La política de accesibilidad turística en Parques Nacionales de Argentina permite la inclusión de personas con discapacidad al disfrute de la naturaleza.
- La implementación del Programa de Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos colabora en la mejora de la calidad de la experiencia turística en los Parques Nacionales.

### **1.2 Metodología de la Investigación**

La investigación desarrollada en la presente tesina presenta un enfoque cualitativo, pues, como afirma Hernández Sampieri (2006: 8) “las investigaciones cualitativas se fundamentan más en un proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas)”. La tipología de la investigación es inicialmente exploratoria, para luego convertirse en descriptiva. En este sentido, “los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (Hernández Sampieri *et al.*, 2006: 100). Por su parte, la tipología descriptiva pretende “medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren” (Hernández Sampieri *et al.*, 2006: 102).

Los datos se obtienen por medio de fuentes primarias, las cuales incluyen: la recopilación y revisión de la bibliografía general y específica relacionada al tema y la realización de entrevistas a informantes claves. La revisión de la bibliografía incluye documentos técnicos, tesis, artículos científicos y la consulta a sitios web institucionales. Las entrevistas fueron semi- estructuradas (Ver modelo en Anexo N° 1), abordando los siguientes ejes: perfil y cuantificación de la demanda de turismo accesible, existencia de proyectos sobre accesibilidad en Parques Nacionales de Argentina así como su concreción y financiamiento, trabajo en conjunto de la Administración de Parques Nacionales con otras instituciones y capacitación del personal de los Parques Nacionales. Las entrevistas fueron realizadas a: Coordinador del Programa de Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos del Ministerio de Turismo, al Responsable del Programa de Turismo Accesible del Servicio Nacional de Rehabilitación, al Coordinador del Área de Accesibilidad de la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas con Discapacidad (CONADIS) y al personal de la Administración de Parques Nacionales. En el caso del personal del Ministerio de Turismo y de la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas con Discapacidad las entrevistas se realizaron vía correo electrónico. En el caso de la Administración de Parques Nacionales, se entrevistó telefónicamente y por correo electrónico a los encargados de los proyectos de accesibilidad dentro de las 7 áreas abordadas como estudio. En repetidas ocasiones se intentó establecer contacto con personal de la Casa Central de la Administración de Parques Nacionales (ubicada en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires), pero no se obtuvo respuesta. La entrevista al Responsable del Programa de Turismo Accesible del Servicio Nacional de Rehabilitación fue realizada personalmente.

# **CAPÍTULO II: Marco Conceptual**

## **CAPÍTULO II: MARCO CONCEPTUAL**

### **2.1 Parques Nacionales**

El Sistema Nacional de Áreas Protegidas de Argentina (SNAP) comprende todas aquellas áreas destinadas a conservar el patrimonio cultural y natural (Ver Anexo N° 2). La existencia de estos espacios está fundamentada en la necesidad de conservarlos para el disfrute de los mismos por las generaciones presentes y futuras, entendiendo que estas áreas forman parte del patrimonio perteneciente al conjunto de la sociedad y que debe por ello “ser conservada, resguardada e incrementada para beneficio de todos los habitantes” (APN, 2001: 3).

El mencionado sistema se encuentra gestionado por la Administración de Parques Nacionales (APN) y, si bien comprende varias categorías de conservación, en la presente investigación sólo se hace referencia a los Parques Nacionales. La APN es el organismo encargado de garantizar que las áreas bajo su jurisdicción puedan ser visitadas y disfrutadas por la totalidad de los habitantes.

Desde 1980 y hasta el año 1996, la APN (siendo un ente autárquico), dependía del Ministerio de Economía, más específicamente a la Secretaría de Agricultura y Ganadería. En el año 1996, mediante el Decreto 660/1996, la APN se incorporó a la Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente Humano. En el año 1999 se incorporó a la entonces Secretaría de Turismo (actualmente MinTur), a través del decreto 20 del mencionado año. En la Ley de Turismo N° 25.997 (sancionada en 2004 y promulgada al año siguiente), también se menciona que la APN (siendo un organismo descentralizado) está bajo la órbita de la Secretaría de Turismo, posteriormente convertida en Ministerio de Turismo (MinTur). La formalización de la dependencia estructural de dicho organismo ha permitido que la APN y el MinTur trabajen en la coordinación de estrategias conjuntas, entre las cuales se encuentra (tal como es planteado en la Actualización del Plan Federal de Turismo Sustentable 2011-2020 elaborado por el MinTur), el “Fortalecimiento de la Administración de Parques Nacionales”.

### **2.1.1 Parques Nacionales en Argentina**

La Ley N° 22.351 de Parques Nacionales, en su Art. 4, define a los mismos como las

“áreas a conservar en su estado natural, que sean representativas de una región fitoogeográfica y tengan gran atractivo en bellezas escénicas o interés científico, las que serán mantenidas sin otras alteraciones que las necesarias para asegurar su control, la atención del visitante y aquellas que correspondan a medidas de Defensa Nacional...”.

La única actividad económica que se permite dentro de estas áreas es el turismo. Se permite, por lo tanto, la construcción de infraestructura turística dentro de los parques, siempre que esto no modifique sustancialmente o vaya en detrimento del ecosistema del lugar.

Tal como se plantea en el Plan de Gestión para Parques Nacionales:

“La presencia de un Parque Nacional no sólo asegura –sin demandar inversión alguna a la provincia beneficiada– la conservación del área involucrada, sino que además colabora en la irradiación de prácticas de manejo sustentable a las zonas vecinas y garantiza –como una marca registrada de prestigio– la presencia de un atractivo cada vez máspreciado por la industria turística nacional e internacional. Asimismo, brinda servicios ambientales directos e indirectos de incalculable valor al conjunto de la sociedad, mejorando la calidad de vida de los habitantes” (APN, 2001: 8-9).

Cabe aclarar que en la última década, el concepto de Parque Nacional se ha ampliado y no comprende ya únicamente la conservación de la diversidad biológica, sino que incluye también el interés por la preservación del patrimonio cultural. Se entiende que el Estado debe garantizar la conservación del patrimonio, para que el mismo pueda ser disfrutado por todas las personas, tanto de las generaciones presentes como de las futuras. A raíz de esto, pretende delinarse a partir del 2001- mediante la redacción de un Plan de Gestión Institucional- una política al largo plazo en materia de conservación que garantice la gestión coherente del Sistema Nacional de Áreas Protegidas.

En Argentina la historia de los Parques Nacionales se remonta al año 1903, en el que el Perito Francisco Moreno donó algunas de las tierras que el gobierno nacional le había entregado por su participación en la solución del conflicto de límites con Chile. Las tierras donadas fueron utilizadas para crear lo que se conocía como el “Gran Parque Nacional”, para posteriormente pasar a denominarse “Parque Nacional del Sud”. Años más tarde, al anexarse una superficie de tierra mayor a la ya existente, se crearía (donde se había creado el primer Parque Nacional) el Parque Nacional Nahuel Huapi.

La institucionalización de las áreas protegidas se produjo en el año 1934, mediante la sanción de la Ley Nacional N° 12.103, norma que creó la Dirección de Parques Nacionales en el ámbito del Ministerio de Agricultura de la Nación (Wallingre, 2007: 93). Dicha norma también oficializó a Nahuel Huapi e Iguazú como los primeros Parques Nacionales argentinos. El impulso dado a dichos parques, así como la creación de nuevos PN situados en el sector de la frontera argentino- chilena en la Patagonia “expresaron una concepción institucional fundada en la lectura geopolítica del territorio y la valoración estética del paisaje como recurso necesario para la actividad turística” (Wallingre, 2007: 94).

En los más de cien años de la historia de Parques Nacionales en Argentina, el objetivo de conservación de dichas áreas ha sufrido varias modificaciones. Si bien en sus comienzos fueron creados con el objetivo de conservar y proteger la naturaleza (bajo una mirada de belleza escénica europeísta) y utilizados como sitios donde el Estado podía ejercer su soberanía en las zonas limítrofes, posteriormente este concepto se amplió pasando a incluir también la conservación del patrimonio cultural.

Según datos oficiales obtenidos del Sistema de Información de Biodiversidad (SIB), dependiente de la Administración de Parques Nacionales, existen actualmente 30 Parques Nacionales argentinos, la mayoría de los cuales se encuentran localizados en la Región Patagónica. La superficie total de los mismos asciende a 2.829.269 has. (Ver Anexo N° 3).

### **2.1.3 Normativa vigente**

La Ley N° 22.351 (“Ley de Parques Nacionales”), que data del año 1980, es el instrumento legal mediante el cual la nación regula las áreas protegidas bajo su dominio. En la misma se establecen tres categorías de conservación, según los objetivos de cada área y las actividades permitidas o no en las mismas. Las categorías son: Parques Nacionales, Monumentos Naturales y Reservas Nacionales.

A su vez, se establece que el órgano de aplicación de la ley es la Administración de Parques Nacionales, ente autárquico dependiente del Ministerio de Turismo. La APN es dirigida y administrada por su Directorio, y corresponde a la misma velar por el correcto manejo, fiscalización y conservación de las áreas bajo su jurisdicción. Esta administración tiene su domicilio legal en Capital Federal, si bien en 1996 fueron creadas las Delegaciones

Técnicas Regionales (Noroeste, Noreste, Centro y Patagonia), lo que permitió iniciar un proceso de descentralización.

Además de las Delegaciones Técnicas Regionales, la APN cuenta con un Centro de Formación y Capacitación en Áreas Protegidas, creado en el año 2005 y ubicado en la localidad cordobesa de Embalse. Este centro tiene como objetivo la formación y capacitación de recursos humanos en temáticas relacionadas con las APs, en ámbitos internos y externos a la APN.

La falta de actualización de la Ley N° 22.351, que no contempla temáticas como accesibilidad, ni hace referencia a otros tópicos importantes como por ejemplo la situación de los habitantes dentro de las áreas protegidas, dio lugar a la redacción por parte de la Administración de Parques Nacionales del “Plan de Gestión para los Parques Nacionales” en el año 2001.

Dicho documento “pretende constituirse en la política de conservación de la APN para el largo plazo (...) y tiene como finalidad fijar las pautas, lineamientos y criterios para la gestión coherente del Sistema” (APN, 2001: 9). En el Plan de Gestión se contempla el derecho de todo habitante a acceder y disfrutar de las áreas protegidas al afirmarse que

“(…) Se establecerán diferentes circuitos y sistemas interpretativos categorizados en función de su dificultad, y se ofrecerán oportunidades de disfrute de la naturaleza para personas con capacidades diferentes, de tal modo que todos los ciudadanos tengan oportunidades de disfrute en los Espacios Naturales Protegidos (ENP)” (APN, 2001: 38).

En cuanto a la accesibilidad el Plan establece que “todas las instalaciones deberán adaptarse para que resulten funcionales, confortables, seguras, de bajo costo de mantenimiento, energéticamente eficientes y *accesibles para personas con capacidades diferentes*” (APN, 2001: 42). Según la APN, la accesibilidad no va en detrimento de la conservación del ecosistema que protege cada Parque Nacional. Así, la construcción de infraestructura y planta turística dentro de un área protegida puede realizarse siguiendo un diseño y tipo constructivo armonioso con el entorno, que a la vez garantice estándares de calidad que contemplen la accesibilidad.

### **2.1.3 La actividad turística dentro de los Parques Nacionales**

Como se mencionó anteriormente, la única actividad económica permitida dentro de las áreas protegidas es la turística. Se pretende pues, tal como es enunciado en el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable, lograr un modelo de desarrollo en el cual el turismo sea compatible con la conservación del medio ambiente y redunde en beneficios económicos para todos los actores (incluyendo las poblaciones locales), favoreciendo la igualdad social. “En este sentido, el modelo de desarrollo turístico que encarna el PFETS, implica entender que lo humano, ambiental, económico, social e institucional son variables relevantes que contribuyen a la mejora continua de la competitividad del sector” (Ministerio de Turismo de la Nación, 2011: 13).

En este sentido, el turismo de naturaleza es en la actualidad una de las nuevas tendencias a nivel mundial. Así, los espacios naturales empiezan a concebirse como recursos turísticos, apuntando a un uso sostenible de los mismos. En el caso particular de los Parques Nacionales esto se ve favorecido por el hecho de que uno de sus objetivos fundamentales (además de la conservación del ecosistema en cuestión) sea el uso público del mismo.

En lo que respecta al turismo en los PN argentinos, desde el año 2003 hasta el 2012 (exceptuando el año 2009) puede observarse un crecimiento sostenido en el número de visitantes que ingresan a todas las áreas protegidas de Argentina. Las razones que colaboran con este incremento fueron el posicionamiento del Parque Nacional Iguazú como “maravilla natural del mundo” y la implementación de feriados “puente” (favoreciendo así los fines de semanas largos), lo cual resultó altamente beneficioso para las áreas protegidas que se encuentran cerca de los grandes centros urbanos. “El crecimiento del sistema viene incorporando nuevas Áreas Protegidas (AP) a la oferta turística, de modo que ahora, en la oferta de contacto directo con la naturaleza no sólo aparecen las APs reconocidas desde hace muchos años por sus actividades, como sucede con Iguazú, Los Glaciares, Nahuel Huapi, Tierra del Fuego, Lanín, Los Alerces, Lago Puelo y El Palmar, sino que también aparecen otras, cada vez más significativas, como Talampaya, El Leoncito, Bosques Petrificados, Monte León, Sierra de las Quijadas, Los Cardones, etc.” (APN, 2012: 3).

Según los datos obtenidos en el año 2012, la mayor parte de las visitas a APs. se produce en los parques Iguazú (41% de la visita total), Nahuel Huapi (17% de la visita total), Tierra del Fuego y Los Glaciares (8% de la visita total cada uno). En ese mismo año se registraron más de 3.000.000 de visitantes en los PN de Argentina (APN, 2013: 5).

Tal como plantea Juan Ignacio Pulido Fernández (2004: 96), y que se manifiesta también a través del PFETS, el concepto de desarrollo sostenible no solo implica sostenibilidad ecológica de los sistemas naturales, sino que también incluye las dimensiones humana, económica y sociocultural. Este tipo de desarrollo puede lograrse dentro de un área protegida siempre que exista una correcta zonificación de la misma, establecida en el Plan de Manejo correspondiente, en el que se especifique qué áreas deberán permanecer “intangibles” y cuáles se destinarán al uso público y atención al visitante, bajo criterios de sustentabilidad.

El turismo aparece entonces (en la medida en que se lleven las acciones correspondientes de planificación dentro de las áreas protegidas) como una actividad económica que ofrece la posibilidad de conjugar la conservación del medio ambiente, el desarrollo económico y la igualdad social.

Bajo esta concepción empieza a tomar una relevancia cada vez mayor el trabajar en pos de una sociedad más inclusiva, que facilite un “turismo para todos” en el que la totalidad de los habitantes de un país tengan la posibilidad de acceder y disfrutar del patrimonio cultural y natural de la nación. Dicho acceso y disfrute no se limita a la mera eliminación de las barreras arquitectónicas, sino que pretende un cambio más profundo, que incluya tareas de concientización y sensibilización de la comunidad y capacitación del personal empleado, mediante el cual la sociedad se prepare para incluir a las personas con discapacidad, partiendo de la base de que el problema no radica en las personas que poseen algún tipo de discapacidad y sí en la sociedad que los discrimina.

## **2.2 Inclusión**

A pesar de que los verbos “incluir” e “integrar” generalmente se utilizan de manera indistinta, ambos representan filosofías diferentes. La principal diferencia entre ambos es que se pasa de considerar que el “problema” reside en la persona y que es esta quien debe

integrarse, a creer que es el contexto el cual debe satisfacer las necesidades de la totalidad de la población.

Según el “Manual da Mídia Legal” (Escola de Gente- Comunicação em Inclusão, 2002: 16), a diferencia de la integración (que pide concesiones al sistema y se conforma con transformaciones superficiales), la inclusión exige rupturas en los sistemas y cambios profundos. Así, la sociedad es la que debe adaptarse para satisfacer las necesidades de las personas con algún tipo de discapacidad, tornándose de esta forma más atenta a las necesidades de todos.

Brinckmann y Wildgen (2003: 46) afirman que el turismo es una “práctica social colectiva” que integra diferentes modos de relación con el espacio, la identidad y el Otro. Bajo esta línea de pensamiento se entiende a la construcción de la “sociedad inclusiva” a través de la proposición de actividades turísticas y de recreación accesibles al conjunto de la población. Los autores afirman que el “problema” no reside en la persona portadora de una discapacidad, sino en la sociedad que crea ambientes restrictivos, políticas discriminatorias y niega el derecho a la diferencia. Por tal motivo, corresponde a la sociedad eliminar las barreras físicas, programáticas y actitudinales por ella creadas y garantizar que la igualdad de derechos de todas las personas, para que estas puedan desarrollarse personal, social, educacional y profesionalmente.

El Estado aparece entonces como el encargado de garantizar la posibilidad a todos los habitantes de acceso y disfrute del patrimonio de su país. Desde la perspectiva de los turistas con algún tipo de discapacidad (permanente o temporaria), el turismo accesible ayuda en la construcción de una sociedad más inclusiva, en tanto garantiza el acceso de toda la población a actividades turísticas de ocio y recreación.

### **2.2.1 Ocio inclusivo**

Según el Manifiesto por un Ocio Inclusivo (AA.VV. 2003, 3), se entiende al mismo “como una experiencia humana y un fenómeno social, que participa de una serie de dimensiones que posibilitan el desarrollo de procesos de interiorización y actividad libre y satisfactoria, en el marco de los tiempos y espacios en los que se manifiesta”. Dentro de estos

fenómenos se incluye al turismo, que es considerado como un derecho (producto del derecho al descanso y al ocio y a las vacaciones pagas)<sup>1</sup> del que ninguna persona debe ser privado.

Por su parte,

“La inclusión es una actitud ante la vida, relacionada con un sistema de valores y creencias, que se materializa en un conjunto de acciones. Asume que la diversidad, la convivencia y el aprendizaje en los grupos es la mejor forma de *beneficiar a todos y cada uno de los participantes*” (AA.VV., 2003: 4).

Bajo este concepto, se entiende a la discapacidad en función de la relación que una persona establece con su entorno, y se destaca el papel activo que debe tener la sociedad para responder a las necesidades de todas las personas, promoviendo la formación de todos los actores en el desarrollo de un ocio inclusivo. “En el ámbito del turismo, se deben garantizar las condiciones de accesibilidad global de las infraestructuras y entornos turísticos e impulsar la posibilidad real para que todas las personas participen en las ofertas de los diversos turismo temáticos” (AA.VV., 2003: 4).

Para poder lograr un ocio inclusivo (inserto dentro del paradigma de una sociedad inclusiva) la sociedad requiere y urge de cambios que garanticen la inclusión de todas las personas, siendo esta capaz de atender las necesidades de la totalidad de sus miembros (Brinckmann y Wildgen, 2003: 45). Estas modificaciones no apuntan a construir productos, servicios o entornos “especiales” para las personas con algún tipo de discapacidad, sino a implementar un “Diseño Universal” en el que los productos y servicios puedan ser utilizados por todas las personas, independientemente de su capacidad funcional.<sup>2</sup>

### **2.3 Accesibilidad**

Existe a nivel internacional una gran sensibilización en lo que respecta a la igualdad de oportunidades y la no discriminación. La Organización de Naciones Unidas (ONU) y

---

<sup>1</sup> Los mencionados derechos quedan garantizados en el artículo 24 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, así como en el artículo 7d del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

<sup>2</sup> El Trace Center de la Universidad de Wisconsin (EE.UU) define al “Diseño Universal” o “Diseño para todos” como “el diseño de productos, comunicaciones y entornos para ser usados por la más grande extensión posible de todas las edades, ocupación y capacidades, incluyendo niños, adultos mayores, personas con discapacidad, enfermos o lesionados y personas con inconvenientes dados por diversas circunstancias” (Ministerio de de Turismo de la Nación, 2010: 19).

diferentes Organismos internacionales muestran su creciente preocupación por la reivindicación de los derechos de las personas con discapacidad.

“Esa preocupación viene dada por la necesidad de abandonar la vieja tendencia protectora con respecto a las personas discapacitadas por una más actual integradora, consistente en tomar a estas personas como titulares de los mismos derechos que los demás pero con unas especiales dificultades para desarrollar las actividades diarias” (Santos Pita *et al*, 2007: 5).

A su vez, se entiende que a las dificultades personales de quienes poseen algún tipo de discapacidad, deben sumarse aquellas externas, generadas por el entorno en que dicha persona se desarrolla.

La accesibilidad consiste en una característica básica del entorno construido de las personas, que permite a las mismas “llegar, entrar, salir y utilizar los diferentes espacios”, es la condición que permite la participación y disfrute de las actividades, tanto sociales como económicas. La falta de condiciones de accesibilidad en el entorno implica “marginación y pérdida de calidad de vida para las personas” (Ministerio de Turismo de la Nación, 2010: 28).

Partiendo de este concepto, se debe “tener en cuenta que todos somos diferentes y todos tenemos el mismo derecho a utilizar el entorno que nos rodea de igual manera, más allá de las capacidades de cada uno, eliminando para ello las barreras arquitectónicas y de comunicación” (Ministerio de Turismo de la Nación, 2010: 28).

El turismo y la accesibilidad son asociados por primera vez en el año 1980 en que la Organización Mundial del Turismo (OMT), en la Declaración de Manila, reconoce que el turismo es un derecho fundamental y necesario para el desarrollo humano.

Posteriormente, en el año 1989 se elabora el informe “Tourism for All” en el cual se establece la necesidad de diseñar servicios turísticos aptos para el disfrute de todas las personas. “Así un turismo pensado para todos, diseña y desarrolla actividades turísticas y de ocio, apropiadas para cualquier persona con independencia de sus condiciones físicas, sociales o culturales” (Molina Hoyo y Cánoves Valiente, 2010: 26).

El turismo inclusivo, conocido a nivel internacional como “Turismo para todos” engloba dos modalidades de turismo: el turismo social<sup>3</sup> y el turismo accesible. A los fines de la presente investigación se aborda en profundidad el concepto de turismo accesible, haciendo especial referencia a los beneficios de la accesibilidad. Por beneficios entendemos tanto las ventajas con las que cuentan los servicios y productos turísticos accesibles con respecto al resto de la oferta turística, así como los aspectos positivos que son percibidos por quienes utilizan dichos servicios.

En cuanto a los beneficios que la accesibilidad brinda puede mencionarse la consideración de esta como un factor de diferenciación con respecto al resto de la oferta turística, garantizando que quienes visiten el destino podrán disfrutar del mismo sin ningún tipo de restricciones. A su vez, el turismo accesible permite “ofrecer una imagen dirigida a cualquier persona sin ningún tipo de exclusión coadyuva al desarrollo turístico del destino a la vez que posibilita la consecución de un verdadero turismo para todos” (AA.VV., 2010: 3).

Según lo afirmado en el Manual Especializado de Turismo Accesible, los turistas con alguna discapacidad y/o movilidad reducida suelen realizar gastos mayores en destino que el resto de los viajeros. Además, las personas con discapacidad pueden ser consideradas “multiclientes, ya que cada viaje realizado por un turista con movilidad reducida y/o discapacidad atrae a 0,5 acompañantes” (AA.VV., 2010: 3).

Otro de los beneficios importantes que ofrece el turismo a destinos cuya demanda está fuertemente estacionalizada, es la posibilidad de revertir esta situación, puesto que las personas con movilidad reducida y/o discapacidad eligen para viajar las temporadas medias o bajas. Además de ser un factor de diferenciación altamente rentable, el turismo accesible es símbolo de calidad, ofreciendo a todos la posibilidad de disfrutarlo.

“El ocio es, en nuestra cultura, un espacio privilegiado para la autonomía y la autodeterminación, para adquirir capacidad y hacer aquello que deseamos y ello resulta revolucionario para muchas personas con discapacidad que ven limitadas sus actividades, restringida su participación e incluso negada su capacidad y libertad para desear” (Fantova,

---

<sup>3</sup> “La definición de turismo social, tiene como principal objetivo facilitar el acceso al turismo a colectivos desfavorecidos por razones fundamentalmente, económicas y sociales” (Molina Hoyo y Cánoves Valiente, 2010: 26).

2006: 3). El ocio (y dentro de él el turismo) se constituye como un espacio fundamental de la vida de las personas y favorece la inclusión social, mejorando la calidad de vida.

“El propio individuo identifica y experimenta los beneficios, pero también tienen repercusión en su entorno familiar y social. Se puede hablar, por lo tanto, de beneficios de carácter físico, psicológico y social. Todos ellos son de gran importancia en el desarrollo humano, sobre todo el marco de relación interpersonal y la riqueza que esto implica para el crecimiento como individuo social” (AA.VV., 2003: 3).

### **2.3.1 Turismo Accesible**

La Ley de Turismo Accesible de Argentina, sancionada y promulgada en el año 2002, define al mismo en su Art. 1 como el

“complejo de actividades originadas durante el tiempo libre, orientado al turismo y la recreación, que posibilitan la plena integración —desde la óptica funcional y psicológica— de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas, obteniendo durante las mismas la satisfacción individual y social del visitante y una mejor calidad de vida”.

El término “personas con movilidad reducida” hace referencia no sólo a las personas con algún tipo de discapacidad permanente, sino que se incluye también a quienes transitoriamente posean algún tipo de restricción en su desplazamiento. Esto comprende, entre otros, a mujeres embarazadas, padres con cochecitos de bebé, adultos mayores e incluso personas que hayan sufrido algún accidente y se encuentren enyesadas o deban utilizar muletas.

El turismo accesible tiene su fundamento en varias tendencias demográficas y socio-económicas a nivel internacional, entre las cuales se destaca el envejecimiento de la población debido al aumento de la esperanza de vida en las sociedades avanzadas. Este segmento de la población dispone de tiempo libre para viajar, y dinero para hacerlo fuera de los períodos vacacionales, lo que favorece la desestacionalización de la demanda turística, ayudando a distribuir los flujos turísticos hacia los destinos durante todo el año. En términos cuantitativos el segmento de las personas con discapacidad representa el 10 % de la población mundial, lo cual equivale a aproximadamente 650 millones de personas (Molina Hoyo y Cánoves Valiente, 2010: 27). En el caso particular de Argentina, según datos arrojados por la Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad (ENDI), realizada por el INDEC de manera complementaria al censo del año 2001, la población con discapacidad representa el 7,1 por ciento de la población total que vive en localidades de más de 5.000 habitantes, lo cual equivale a decir que el total de personas con discapacidad asciende a 2.176.123 (1.010.572

varones y 1.165.551 mujeres)” (INDEC, 2004: 1). A estas cifras deben agregarse como beneficiarios del turismo accesible las personas con movilidad reducida.

El turismo accesible, dentro del marco de una sociedad que pretende volverse cada vez más inclusiva, se constituye tanto como una necesidad de las personas con algún tipo de discapacidad, como también una nueva preocupación por parte de los empresarios y entes públicos relacionados al sector turístico.

Desde la perspectiva de los prestadores de servicios turísticos, la implementación de medidas de accesibilidad y capacitación del personal, no sólo muestran su sensibilización por las necesidades de un sector de la población que históricamente ha quedado relegado, sino que constituye también una oportunidad de satisfacer los requerimientos de un sector de la demanda, que crece año a año y que muchas veces no encuentra servicios ni productos turísticos adecuados a sus necesidades.

### **2.3.2 Discapacidad**

La Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, a la cual Argentina adhirió en el año 2000, entiende a la discapacidad como “deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, que puede ser causada o agravada por el entorno económico y social” (OEA, 1999).

Por otra parte, debe entenderse que la discapacidad no atañe a un único segmento de la población, sino que, tal como plantea la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2011: 7) la discapacidad forma parte de la condición humana, puesto que puede afirmarse que casi todas las personas tendrán algún tipo de discapacidad (ya sea transitoria o permanente) en algún momento de la vida.

Por su parte, la Ley Nacional N° 22.431 de Institución del Sistema de Protección Integral para las Personas Discapacitadas define en su Art. 2 a las mismas como “toda persona que padezca una alteración funcional permanente o prolongada, física o mental, que en relación a

su edad y medio social implique desventajas considerables para su integración familiar, social, educacional o laboral”.

### **2.3.3 Normativa vigente en Argentina**

Si bien existe abundante normativa internacional con respecto a la accesibilidad y la defensa de los derechos de las personas con discapacidad, fundamentada en la Declaración Universal de los Derechos Humanos (ratificada por Argentina y que proporciona el marco legal para que las personas con discapacidad puedan proteger y promover sus derechos), en la presente tesina se analiza la legislación de vigente a nivel nacional.

La Constitución Nacional establece en su artículo n° 41 que “todos los habitantes gozan del derecho a un ambiente sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano y para que las actividades productivas satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las de las generaciones futuras; y tienen el deber de preservarlo”.

En el artículo 75, inciso 23, la Constitución Nacional establece que corresponde al Congreso de la Nación

*“Legislar y promover medidas de acción positiva que garanticen la igualdad real de oportunidades y de trato, y el pleno goce y ejercicio de los derechos reconocidos por esta Constitución y por los tratados internacionales vigentes sobre derechos humanos, en particular respecto de los niños, las mujeres, los ancianos y las personas con discapacidad.”*

Dentro de las leyes que amparan los derechos de las personas con discapacidad, pueden nombrarse:

- Ley Nacional N° 22.431 (1981). Sistema de protección integral de los discapacitados.
- Ley Nacional N° 24.314 (1994) que modifica la Ley Nacional n° 22431. Accesibilidad de personas con movilidad reducida.
- Ley Nacional N°25.643 (2002). Ley Nacional de Turismo Accesible.
- Ley Nacional N° 25.997 (2005). Ley Nacional de Turismo, dentro de cuyos principios rectores en el Art.2 se incluye la accesibilidad, que hace referencia a “propender a la

eliminación de las barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística por todos los sectores de la sociedad, incentivando la equiparación de oportunidades”.

Por otra parte, los decretos que hacen referencia a las personas con discapacidad son:

- Decreto Nacional N° 498/83 que reglamenta la Ley N° 22.431. Sistema de protección integral de los discapacitados.
- Decreto Nacional N° 762/97. Sistema único de prestaciones básicas para personas con discapacidad.
- Decreto Nacional N° 014/97. Sistema de protección integral de los discapacitados.
- Decreto Nacional N° 38/04. Establece que el certificado de discapacidad (previsto por la Ley N° 22.431) será el documento válido para acceder al derecho de gratuidad para viajar en los distintos tipos de transporte colectivo terrestre.

Puede afirmarse entonces que desde la década del '80 existe a nivel nacional un marco normativo específico destinado a garantizar la igualdad de oportunidades y goce de los derechos de las personas con discapacidad, entre los cuales se contempla el derecho al ocio y al turismo, mediante la sanción de la Ley de Turismo Accesible.

#### **2.4 Las políticas turísticas como políticas públicas**

Según Tamayo Sáenz (en Bañón y Carrillo, 1997: 2) las políticas públicas comprenden “el conjunto de objetivos, decisiones y acciones que lleva a cabo un gobierno para solucionar los problemas que en un momento determinado los ciudadanos y el propio gobierno consideran prioritarios”. Las mismas deben ser entendidas como un proceso, iniciado con la detección de un problema cuya relevancia merece la atención por parte del Estado.

Según el mismo autor, el proceso de construcción de las políticas públicas comprende varias fases: la identificación y definición del problema, la formulación de las alternativas de solución, la posterior adopción de una de las alternativas propuestas, la implantación de la misma y finalmente, la evaluación de los resultados.

En la toma de decisiones respecto a qué problemas atender y de qué modo hacerlo, no sólo participa el gobierno, sino la sociedad en su conjunto. Las decisiones y las políticas no son neutrales ni únicas, puesto que decidir qué cuestiones priorizar y de qué modo responde a las necesidades de diversos actores sociales (cuyos intereses, a su vez, también son diversos). La política pública indefectiblemente contiene un “elemento institucional, en virtud de que las decisiones son tomadas por una autoridad formal legalmente constituida, dentro de un sistema político...” (Nateras González, 2006: 255). Estas decisiones están orientadas hacia el logro de objetivos determinados (cuyo fin último es la solución a un problema público), y para poder cumplir con ellos se realizan un conjunto de acciones intencionales y causales. A su vez, también incluye las no acciones que una autoridad decide ante un problema de carácter público.

Las políticas públicas se caracterizan por ser coercitivas y tener una orientación normativa, puesto que influyen y determinan la actividad de quienes intervienen en ella. Esto no excluye que existan tensiones o conflictos entre los intereses de las partes intervinientes.

De acuerdo con Natera González, con base en Méndez, (2006: 255) para que una política pueda ser definida como tal debe contar, al menos, con los siguientes elementos:

- 1) El problema: debe ser público y, por tanto, legitimado frente a otros problemas. A su vez, debe ser definido con claridad.
- 2) El diagnóstico: se orienta a definir una solución e implementar una estrategia. A partir del mismo se determinan los objetivos generales y las metas, así como el programa de acción para alcanzarlos.
- 3) La solución: se define en función de la claridad y legitimidad del problema.
- 4) La estrategia: depende de la solución que se haya definido.
- 5) Los recursos: pueden ser organizativos, presupuestarios y legales.
- 6) La ejecución: para la misma se deben considerar la instrumentación de las acciones y la evaluación.

### 2.4.1 Políticas turísticas

Una vez definida la política pública, se presenta a continuación la definición de política turística, en tanto la misma forma parte de las políticas públicas, y por lo tanto las acciones o inacciones que se realicen, y el curso que estas sigan influyen en el sector turístico.

Velazco Gonzáles (2011: 960) entiende a la política turística como

“... el conjunto de acciones que impulsan actores públicos —en ocasiones en colaboración con actores no públicos— con la intención de alcanzar objetivos diversos relacionados con la variedad de fenómenos y relaciones que supone el proceso de atracción, estancia o residencia ocasional de ciudadanos en un territorio determinado”.

La existencia de decisiones únicas, o un conjunto de decisiones aisladas que afecten al sector turismo no significa que exista una política turística. Para que pueda ser considerada como tal, Velazco González (2011: 958-959) afirma que deben existir los siguientes elementos:

- Un cauce de acción coherente y articulado. Esto significa que las acciones y decisiones que se tomen como parte de una política tengan relación y coherencia entre sí y se dirijan hacia el mismo objetivo.
- El diseño y concreción de acciones debe estar apoyado recursos (financieros, legales, etc.) destinados a las mismas.
- El actor público debe desempeñarse en el ámbito territorial de su competencia.
- Deben existir objetivos, acciones y metas concretas, que se pretenden alcanzar en un plazo determinado. Se debe dejar en claro qué es lo que se pretende lograr mediante la política (objetivos), cómo se planea alcanzar los objetivos propuestos (acciones) y en qué plazo se planea realizarlo (metas).
- El programa de acciones debe proponer una intervención global en el sector del turismo, considerando a todos los actores, productos e impactos.

Como se observa la definición de política turística consta de los mismos elementos que una política pública (por estar incluida dentro de esta), pero cuyas acciones están destinadas al sector turístico.

**CAPÍTULO III: La  
situación actual de la  
accesibilidad en  
Argentina**

### **CAPÍTULO III: La situación actual de la accesibilidad en Argentina**

Tal y como afirma Wallingre (2007: 219) “el inicio del Siglo XXI hace posible visualizar desde la Administración Pública Nacional, una política de Estado tendiente a una mejor valorización del sector turístico que permita lograr una mayor contribución en el desarrollo nacional y en la diversificación de la economía”. Según la autora, la redacción y lanzamiento del Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable 2016 (y su respectiva Actualización 2011-2020), la sanción de la Ley Nacional de Turismo en el año 2004, entre otras, son medidas que tienden a acentuar la relevancia del sector. En este contexto es que la Secretaría de Turismo (actual Ministerio) incluyó desde el año 2005 la Gestión de la Calidad como uno de sus pilares.

Dentro del marco institucional del Ministerio de Turismo de la Nación Argentina, los temas relacionados con accesibilidad (tanto en alojamiento como en servicios turísticos) dependen de la Subsecretaría de Calidad Turística. La Dirección de Gestión de Calidad Turística diseñó el Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT). El mismo contempla un conjunto de herramientas operativas destinadas a promover la cultura de la calidad y la mejora continua.

Los objetivos del mencionado sistema, tal como aparece enunciado en el sitio web institucional del Ministerio de Turismo, son:

“desarrollar la competitividad del sistema turístico argentino a través de estándares internacionales de calidad, preservando la sustentabilidad social, económica, cultural y ambiental como así también el de implementar entre los actores del sistema un modelo de gestión por resultados mediante el diseño de procesos que respondan al cumplimiento de las misiones institucionales y que puedan ser evaluados fácilmente por los usuarios.”

En lo que refiere a la accesibilidad el Ministerio trabaja en conjunto con la Comisión Nacional de Discapacidad, brindando apoyo a proyectos de turismo accesible en municipios, permitiendo la integración de personas con necesidades diferentes al uso de las instalaciones y el equipamiento turístico.

A partir del año 2007, y a raíz de la firma de un convenio, el MinTur comenzó a trabajar en conjunto con el Servicio Nacional de Rehabilitación. En 2008 Argentina adhirió a la Convención Internacional sobre los Derechos de las personas con discapacidad sancionando la

Ley Nacional N° 26.378. El 24 de junio de ese mismo año se presentaron las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos y según comenta Iván Ravlic, Coordinador del Programa Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos “en el año 2010 se decide ampliar el espectro diseñando las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos, las cuales brindan una serie de recomendaciones para la adaptación accesible de los PN de los cuales ya se ha trabajado en 5 de ellos” (Ver entrevista completa en Anexo N° 4). Las mismas son el resultado del trabajo en conjunto del Ministerio de Turismo con el Servicio Nacional de Rehabilitación (SNR), la APN, la Secretaría de Turismo de la Provincia de Buenos Aires, la Secretaría de Turismo de Entre Ríos, el Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires, la Dirección de Turismo de Villa Elisa, el Ente Municipal de Turismo de Mar del Plata, la Asociación Civil Cherchen Yaich, Asociación Pro Ayuda A No Videntes (APANOVI), Asociación Argentina de Sordos (ASAM), y la Fundación Argentina Para Personas Especiales (FUARPE).

Las Directrices están indicadas para todos los prestadores turísticos, tanto públicos como privados, que pretendan aumentar la satisfacción del turista, mediante prácticas más integradoras y de calidad. Dentro de las mismas se contempla una sección especial para la aplicación de accesibilidad dentro de áreas naturales, lo cual incluye a los Parques Nacionales. Tal como se establece en las directrices “es importante tener en cuenta las barreras propias del entorno natural y considerar que todas las actuaciones que se realicen en él deberán tener en cuenta las características particulares del medio que se protege y ser lo más respetuosas posibles con él” (Ministerio de Turismo de la Nación, 2010: 141).

En líneas generales lo que se propone es contemplar las generalidades referidas a los ingresos, aberturas, sanitarios, circulación y estacionamiento. Se hace hincapié en el rol fundamental de los centros de informes, ya que es allí donde debe brindarse información a los visitantes al respecto de qué circuitos y lugares de esparcimiento son accesibles dentro del parque.

Si bien en las directrices se afirma que “dentro de los entornos naturales existirán diferentes niveles de accesibilidad, dependiendo del lugar en el que nos encontremos, su orografía y su categoría de manejo” (Ministerio de Turismo de la Nación, 2010: 157), se propone que en cada área haya al menos un circuito accesible con los senderos debidamente

adaptados y señalizados. En lo que refiere a los circuitos, debe brindarse al turista suficiente información sobre las dificultades con que puede encontrarse en la realización del mismo.

Según comenta Martín Arregui, responsable del Programa de Turismo Accesible del Servicio Nacional de Rehabilitación, hay varios establecimientos o servicios que afirman ser accesibles, cuando en realidad no lo son, o la accesibilidad que ofrecen es parcial (Ver entrevista completa en Anexo N° 5). Uno de los principales problemas que favorece dicha situación es la desinformación acerca de cuáles son realmente los destinos o servicios accesibles. En este sentido, las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos otorgan un “sello de calidad” que garantiza realmente a los visitantes el disfrute y la comodidad en el destino o el servicio brindado.

Desde el MinTur, la prioridad está enfocada en determinar los lugares accesibles. La Dirección de Calidad del MinTur no ha realizado un estudio sobre las características de la demanda turística, puesto que hasta el momento el enfoque se ha puesto en la oferta. Se pretende la adaptación de la misma, tomando como referencia las recomendaciones de las Directrices, para brindar respuesta al segmento de las personas con movilidad y/o comunicación reducida que se encuentran insatisfechas por la oferta (dado el bajo número de establecimientos accesibles y accesibilidad incompleta por quienes dicen brindar el servicio en general).<sup>4</sup>

En este sentido, la metodología implementada por el Ministerio para la implementación de las Directrices consiste en ir a los lugares (el pedido se realiza a través de la provincia) y capacitar a técnicos municipales y provinciales. A partir de esto se realiza un relevamiento básico de los servicios, y luego se trabaja con veinte o veintidós lugares aproximadamente de alojamiento y otros servicios turísticos con el fin de hacerlos accesibles. Desde el inicio del proceso hasta la evaluación final (realizada por el MinTur) se tarda aproximadamente nueve meses. En el caso de los interesados en implementar las directrices que ya estén capacitados, lo que se procura es incentivar que comiencen con la implementación por sí mismos. En estos

---

<sup>4</sup> Información obtenida de la entrevista realizada al Lic. Iván Ravlic, coordinador del Programa Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos de la Subsecretaría de Calidad Turística, dependiente del Ministerio de Turismo.

casos, los encargados de las Directrices sólo realizan la parte final del proceso, consistente en la evaluación. Las distinciones deben revalidarse periódicamente.

A su vez, el documento de las Directrices de Accesibilidad contiene una “Guía de Autoevaluación”. Esta guía tiene como objetivo “fomentar en los prestadores de servicios turísticos el análisis interno de las actividades y sus resultados, con el grado de cumplimiento de los requisitos de estas Directrices, con el objeto de identificar los puntos fuertes y débiles, y determinar las correspondientes Directrices a implementar” (Ministerio de Turismo de la Nación, 2010: 205) y consiste en una serie de preguntas relacionadas a partir de cuyas respuestas se elabora un “autodiagnóstico”, identificando los requisitos cumplimentados y no cumplimentados. Esta autoevaluación le permite al prestador obtener una primera impresión acerca de lo que refiere a accesibilidad dentro de su establecimiento, e identificar cuáles son los aspectos a mejorar.

Desde el MinTur se resalta la importancia de la inversión en accesibilidad para mejorar los emprendimientos. Además la Organización Mundial de la Salud en su Informe sobre la discapacidad (2011: 5) señala que en el futuro crecerá la preocupación por la discapacidad, ya que su prevalencia está aumentando. Esto se debe al envejecimiento de la población, lo cual incrementa el riesgo de discapacidad, que es más frecuente en los adultos mayores. Como se ha mencionado anteriormente, el sector de la demanda conformado por adultos mayores es uno de los que mayor tiempo dispone para viajar, eligiendo la temporada baja para hacerlo. Los requerimientos que tienen los adultos mayores son los mismos de una persona con discapacidad, puesto que su capacidad de movilidad es reducida. Tal como plantea Martín Arregui,

*“quien se dé cuenta de eso ahora y empiece a trabajar en eso va a tener una ventaja esencial sobre quien se dé cuenta de acá a 10 años que es cuando va a llegar ese momento”.*

En Argentina, la idea de invertir en el diseño universal viene reforzada por los altos índices de accidentología. La Organización Mundial de la Salud estima que a raíz de accidentes de tránsito “en el mundo se producen entre 20 y 50 millones de traumatismos no mortales por año. Estas lesiones también son una causa importante de discapacidad” (OMS,

2009: 2). Según el Informe Sobre Siniestros 2012 más de la mitad de los siniestros ocurridos (51,7 % del total)<sup>5</sup> tienen como resultado personas con heridas leves o de gravedad. En estos casos, la persona lesionada posee una discapacidad temporal (uso de muletas, yeso) o permanente.

Para el trabajo en la temática de accesibilidad, el Ministerio y el Servicio Nacional de Rehabilitación han convocado a personas en sillas de rueda, no videntes, sordas e hipoacúsicas que colaboren con la labor de obtener las soluciones más prácticas posibles. Se intenta evitar que los cambios a realizarse sean estructurales y costosos, para que sea más atractivo para los empresarios. Se apunta también a combinar lo estético con la seguridad, haciendo el tema más atractivo para los prestadores.

### **3.1 Perfil de la demanda de turismo accesible**

Como se mencionó anteriormente Argentina no cuenta con estudios sobre las características de la demanda de turismo accesible. No obstante, el Manual Especializado de Turismo Accesible (AA.VV, 2010: 4-5) presenta una breve caracterización del perfil de dicha demanda. Según el mismo, los turistas con discapacidad viajan generalmente con uno o más acompañantes y realizan un gasto superior al gasto medio por turista sin discapacidad, convirtiéndose así en clientes altamente rentables. Estos turistas prefieren la temporada media o baja para viajar, y en lo que refiere al alojamiento la elección se basa en función del nivel de accesibilidad que este ofrezca. Según el Manual Especializado de Turismo Accesible, los hoteles de 4 ó 5 estrellas son el alojamiento más utilizado por los turistas con discapacidad y/o movilidad reducida, puesto que actualmente son los que ofrecen mayor accesibilidad.

Finalmente, tal como se plantea en el Manual Especializado de Turismo Accesible (AA.VV., 2010: 9), los turistas con movilidad y/o con algún tipo de discapacidad tienen los mismos derechos y expectativas que cualquier otro turista, cuyo objetivo principal es poder disfrutar de la oferta turística con normalidad. Esto mismo plantea Iván Ravlic, Coordinador del Programa Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos, al afirmar que

---

<sup>5</sup> Datos provisorios obtenidos del Informe sobre Siniestros 2012 confeccionado por la Dirección Nacional de Observación Vial (dependiente del Ministerio del Interior y Transporte).

*“la persona con discapacidad, quiere realizar un turismo como cualquier otro turista, sea de manera individual por trabajo o vacaciones, familiar con hijos, padres o abuelos o grupal con amigos. Lo que diferencia al turista con discapacidad y/o movilidad reducida, es que éste va a tratar de escoger aquel destino del cual tenga mayor acceso a la información en base a la cantidad y calidad de la prestación de servicios accesibles; aquel le recomienden y le de confianza, seguridad de que va a encontrar un servicio acorde a sus necesidades y expectativas. Por esta razón, la información sobre la accesibilidad en destino y las características de los servicios son un factor clave para el turista”.*

En este sentido Karina Pudor, responsable de accesibilidad de Iguazú Argentina concesionario del Parque Nacional Iguazú, afirma que los turistas con discapacidad y/o movilidad reducida planifican más el viaje, e investigan más antes de arribar a un destino. La información “boca en boca” obtenida por referencia de amigos o conocidos es una de las mayores vías de difusión, así como la información brindada por asociaciones de personas con discapacidad (Ver entrevista completa en Anexo N° 6).

**CAPÍTULO IV: Turismo  
accesible en Parques  
Nacionales de  
Argentina**

## **CAPÍTULO IV: Turismo accesible en Parques Nacionales de Argentina**

### **4.1 Cantidad de personas con discapacidad que ingresan a los Parques Nacionales por año**

En Argentina las personas con discapacidad ingresan gratuitamente a los Parques Nacionales, mediante la presentación del Certificado Único de Discapacidad<sup>6</sup>, expedido por el Ministerio de Salud según lo establecido en la Ley N° 25.504 (Modificación de la Ley N° 22.431).

En el caso de los PN Talampaya, Iguazú y Quebrada del Condorito no existe un registro de la cantidad de personas con discapacidad que ingresan al parque, ya que las mismas ingresan como “Jubilado y Pensionado”, categorías que se registran conjuntamente y de las cuales no se hace un registro desagregado. En lo que refiere al PN Iguazú, Karina Pudor, responsable del Área de Accesibilidad del PN, estima que el número de personas con discapacidad que ingresan por año a este área protegida representa aproximadamente un 10% del total de visitantes.

Por su parte, el PN Talampaya no lleva un registro específico de ingreso de personas con discapacidad, por lo que, si bien se sabe que en el año 2011 ingresaron a este parque 9.715 personas bajo la categoría de “Jubilados y Pensionados” no se puede determinar exactamente cuántas de estas personas poseen algún tipo de discapacidad.

En lo que respecta al PN Quebrada del Condorito, Valeria Catalfo, encargada del Área de Uso Público del parque, estima que 2 ó 3 veces por año reciben “el pedido de acercar en vehículos a personas con discapacidad” a algunos de los senderos (Ver entrevista completa en Anexo N° 7).

---

<sup>6</sup> El Art. 1 de la Ley N° 25.504 establece que “El Ministerio de Salud de la Nación certificará en cada caso la existencia de la discapacidad, su naturaleza y su grado, así como las posibilidades de rehabilitación del afectado (...).

El certificado que se expida se denominará Certificado Único de Discapacidad y acreditará plenamente la discapacidad en todo el territorio nacional en todos los supuestos en que sea necesario invocarla, salvo lo dispuesto en el artículo 19 de la presente ley.

Idéntica validez en cuanto a sus efectos tendrán los certificados emitidos por las provincias adheridas a la Ley 24.901, previo cumplimiento de los requisitos y condiciones que se establezcan por reglamentación.”

En el Parque Nacional Tierra del Fuego, desde el año 2011 se ha agregado un ítem en las encuestas al visitante que se realizan a la entrada. Durante la temporada alta, tanto el cobro del acceso, como las encuestas son realizadas por estudiantes de la Universidad Nacional de Tierra del Fuego, a través de un convenio realizado entre la institución educativa y el parque nacional en el cual se les permite a los estudiantes (principalmente de la carrera de turismo) obtener una pasantía remunerada dentro del área protegida. En este contexto, los alumnos encargados del cobro de acceso realizan una serie de preguntas a quienes ingresan al parque, entre las cuales se consulta si hay en ese grupo alguna persona con discapacidad. Las personas encargadas del cobro y las encuestas reciben previamente una capacitación (brindada por la Tec. Mariana Esperón, quien trabaja en el Área de Uso Público del Parque) en la que se les explica cómo dirigirse apropiada y respetuosamente a las personas con discapacidad. Estas encuestas se aplicaron únicamente en las últimas temporadas por lo cual los datos pueden no ser precisos, puesto que se está recién comenzando a implementar y muchas veces quienes están encargados del cobro olvidan aplicar el cuestionario.

La postura adoptada por el personal del PN Lanín resulta interesante, puesto que en este área protegida no tienen interés en llevar un registro, ya que como afirma la Lic. Laura Costa Rojo, a cargo del Programa de Accesibilidad para Personas con Discapacidad, lo que se procura desde el parque es

*“correrse del número, ya que la accesibilidad conlleva mejoras que repercuten en la comodidad de un número mayor del de personas con discapacidad; el número de beneficiarios es mayor al de personas con discapacidad. Las mejoras implementadas colaboran a mejorar la calidad de la visitación. No importa si es una sola o son cien las personas con discapacidad que visitan el PN. El Estado es el encargado de garantizar que todas las personas tengan los mismos derechos, y puedan ejercerlos”* (Ver entrevista completa en Anexo N° 8).

Puede resultar interesante intentar “salirse del número” y no hacer hincapié únicamente en el registro cuantitativo de estos visitantes, ya que el Estado es el responsable de garantizar el acceso y disfrute de las áreas protegidas a todos los miembros de la sociedad sin importar el mayor o menor porcentaje que el sector en cuestión represente sobre el total de visitas. Sin embargo, llevar un registro del número de personas con discapacidad que ingresan a las áreas

protegidas y realizar encuestas de satisfacción a dichos visitantes puede ayudar sin duda a obtener un perfil de la demanda, así como a saber si los servicios cumplen o no con las expectativas de los visitantes y cuáles son los aspectos a mejorar en cada caso.

#### **4.2. Accesibilidad turística y calidad en Parques Nacionales de Argentina**

Respecto al trabajo en accesibilidad en PN, en algunos de ellos se ha trabajado con el Programa de Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos, obteniendo la correspondiente distinción. En otros casos se han realizado proyectos que están siendo evaluados, pero aún no se ha obtenido la distinción.

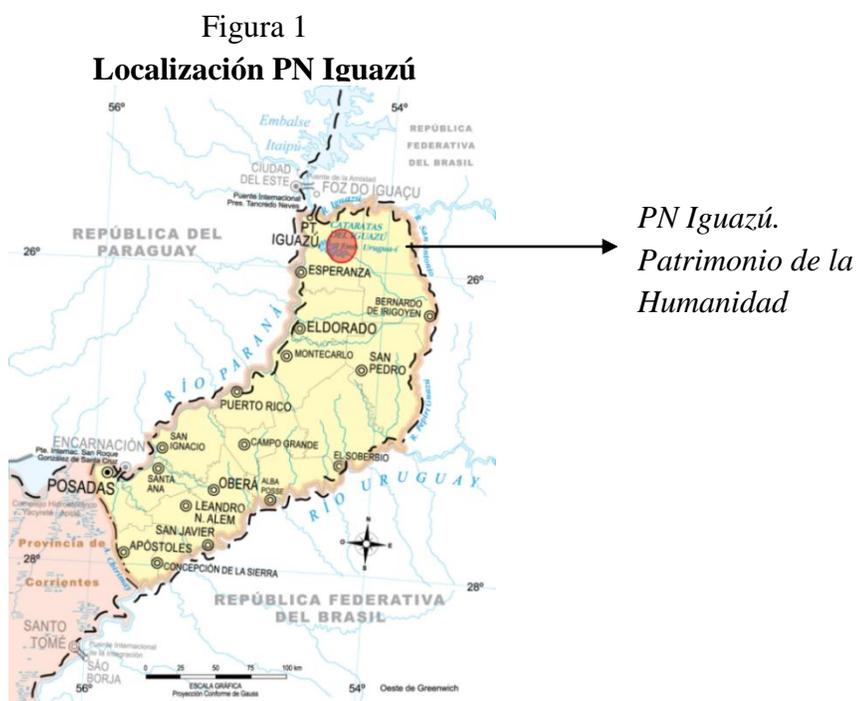
Del total de 30 PN existentes actualmente en Argentina, en la presente tesina sólo se abordará el estudio de caso de 7 de ellos, de los cuales se ha obtenido información al respecto. Los PN que han obtenido una distinción como resultado de la implementación de las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos son cuatro: PN Iguazú, PN Talampaya, PN Lanín y PN Tierra del Fuego. Otra área protegida que está trabajando actualmente en el tema pero no ha alcanzado la distinción es el Parque Nahuel Huapi. Por su parte, en el PN Los Glaciares también se está procurando comenzar a construir infraestructura accesible, mediante licitación. El caso del PN Quebrada del Condorito es especial, ya que a partir del año 2006, dicho área protegida intentó comenzar a trabajar en accesibilidad, y realizó algunas acciones aisladas, pero no pudo concretar su trabajo en la temática debido a dificultades que serán detalladas en el desarrollo de la presente tesina. Cabe destacar que del total de parques nacionales que actualmente están distinguidos en accesibilidad o se encuentran trabajando en el tema, 4 de ellos (PN Iguazú, PN Nahuel Huapi, PN Tierra del Fuego y PN Los Glaciares) representan el 74 % del total de visitas a PN de Argentina (APN, 2013: 9).

Desde el MinTur, el Programa de Directrices brinda asesoramiento gratuito y la certificación de calidad a nivel norma sin costos. Cada Parque Nacional debe encargarse de realizar las modificaciones necesarias. Tal como es planteado por Martín Arregui, las áreas protegidas dependientes del SNAP, muchas veces “tienen otros plazos administrativos”, difíciles de compatibilizar con los nueve meses planteados por el MinTur para la implementación de las Directrices lo cual, a veces, dificulta la misma. Si bien en algunos de los casos se ha distinguido una gran parte del PN, a lo que se apunta desde el MinTur es a la

existencia de al menos un sendero accesible, guías especializados y personal capacitado que pueda informar a los turistas cuáles son los tramos accesibles y, en el caso del resto de los senderos, se informe al turista con qué tipo de dificultades se encontrará al recorrerlos (a partir de una correcta y suficiente información brindada por el personal, será el turista quien decide si desea realizar o no los senderos).

#### 4.2.1 Parques Nacionales distinguidos a través de las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos

El abordaje de la accesibilidad en áreas protegidas es reciente en nuestro país, pues se ha realizado en el siglo XXI. El primer PN que trabajó en accesibilidad fue Iguazú. El mismo está ubicado en la provincia de Misiones, al noreste de Argentina (Figura 1), cuyo objetivo es la conservación de las Cataratas del Iguazú, declaradas recientemente como una de las nuevas 7 Maravillas Naturales del Mundo<sup>7</sup>, y la biodiversidad que estas contienen. Dicho parque fue, junto con Nahuel Huapi, una de las primeras áreas protegidas creadas en Argentina, en el año 1934, a través de la Ley N° 12.103. Además las Cataratas del Iguazú son Patrimonio de la Humanidad, declaradas por la UNESCO/WORLD HERITAGE en el año 1984.



Fuente: <http://mapoteca.educ.ar/>. 2014.

<sup>7</sup> Esta declaración se hizo luego de que las Cataratas del Iguazú ganaran un puesto entre los 7 sitios más votados para convertirse en maravilla natural, a raíz de un concurso virtual organizado por la fundación suiza “New7Wonders” en el año 2011.

En el año 1994 se tramitó la Licitación Pública Nacional e Internacional 3/94, cuyo objetivo era la adjudicación de la construcción y explotación de infraestructura destinada a la atención del visitante en el área Cataratas, bajo jurisdicción del Parque Nacional Iguazú. Un año más tarde, mediante expediente n° 65/95 se otorgó la concesión a la empresa constructora argentina Carlos E. Enriquez S.A. Y OTROS U.T.E. Las obras realizadas incluyeron infraestructura básica (Agua, cloacas, red de tensión, red de telefonía, red de gas, red contra incendio), obra vial, construcción de pasarelas senderos, construcción de medio de transporte (Tren Ecológico), así como equipamientos varios. Según información aportada por Karina Pudor, en el pliego de licitación se establecieron las condiciones que debía cumplir la empresa contratada, haciendo referencia únicamente a cuestiones básicas de accesibilidad, como son el ingreso gratuito a personas con discapacidad y haciendo especial hincapié en la discapacidad visual y motriz. Según comenta el Arquitecto Claudio Benardelli (coordinador del Área de Accesibilidad de la CONADIS) la CONADIS asesoró al jurado en cuanto a accesibilidad en la elaboración de la Licitación para la concesión de los servicios del Área Cataratas, pero lamentablemente no existe registro de ello, salvo algunas fotos de esa época (Ver entrevista completa en Anexo N° 9).

La elaboración de los planes en el caso del PN Iguazú estuvo a cargo de la Administración de Parques Nacionales, que contó con el asesoramiento de la Fundación Mario Pantaleo.

Posteriormente, el concesionario fue el encargado de la realización de las obras. Las obras llevadas a cabo estaban incluidas dentro del Proyecto Cataratas, basado en el Programa Naturaleza sin Barreras. El objetivo de dicho programa es suprimir las barreras arquitectónicas y de información, para brindar la posibilidad a personas con discapacidad de contactarse con la naturaleza. Según la información presentada en el sitio web institucional de Iguazú Cataratas (concesionario del PN), en el caso particular del Proyecto Cataratas el objetivo es “suprimir las barreras arquitectónicas y posibilitar de este modo, el fácil desplazamiento de personas con discapacidad que anteriormente se encontraban limitadas de hacerlo dentro del Parque”. Este proyecto dotó al PN de los recursos necesarios para que todos los visitantes puedan disfrutar del área protegida, mediante su integración física (moverse y transitar por el parque), funcional y social. Las obras incluidas dentro del Proyecto Cataratas permitieron que el parque pueda ser recorrido en un 90% por una persona con discapacidad, quedando incluido entonces entre los circuitos de Máxima Accesibilidad del mundo. En el año 2012 el parque

recibió la visita de los evaluadores del Programa Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos de la Nación, quienes en esa oportunidad realizaron un trabajo de diagnóstico. Como resultado de dicha inspección enviaron un informe con correcciones a realizar para mejorar los estándares de calidad y servicio que se brindan. Como el parque ya trabajaba en lo que refiere a accesibilidad, las modificaciones encomendadas resultaron mínimas, y fue así que en abril de 2013 el concesionario del parque obtuvo la distinción en accesibilidad.

Dentro del parque, los circuitos Garganta del Diablo y Superior no poseen escaleras. El circuito Inferior es accesible en parte, ya que hay un tramo en el que posee escaleras. Todos los accesos a edificios, senderos y pasarelas están contruidos con rampas, que no superan el 6 % de pendiente.

Los solados de los senderos y de las pasarelas fueron diseñados pensando en dar la misma oportunidad de recorrido a todos los visitantes (discapacitados visuales y motrices, ancianos y cochecitos para bebés). Las pasarelas cuentan con doble pasamanos, uno a 0,95m y otro a 0,75m para niños, discapacitados motrices y personas de baja talla (Figura 2). A su vez, el piso está construido de un material facilita el desplazamiento de personas con movilidad reducida. A esto se agregan los baños para personas con discapacidad.

Figura 2  
**Pasarelas PN Iguazú**



Fuente: <http://www.iguazuargentina.com/>, 2014.

El parque cuenta con vehículos eléctricos que pueden ser utilizados por cualquier visitante que así lo requiera (ancianos, embarazadas) para facilitar el desplazamiento dentro del área sin costo alguno (Figura 3). También se cuenta con sillas de ruedas especialmente adaptadas para poder recorrer las pasarelas. El tren posee espacios especiales para personas que se desplazan en sillas de ruedas.

Figura 3  
**Vehículos eléctricos del PN**



Fuente: <http://www.iguazuargentina.com/>, 2014.

El Centro de Interpretación “Ívira Retá” cuenta también con rampas de acceso en los laterales del edificio y grupo de sanitarios accesibles. Dentro de este centro se encuentra la maqueta en relieve (con los circuitos que se pueden recorrer en el parque), con referencias en sistema Braille (Figura 4). Los restaurantes del patio de comidas del área comercial cuentan con menú en Braille (en español e inglés). En el telecentro de este área hay una cabina especial para discapacitados y un teléfono para hipoacúsicos.

Figura 4  
**Maqueta en relieve PN Iguazú**



Fuente: <http://www.iguazuargentina.com/>, 2014.

Entre los años 2001 y 2003 la Fundación Mario Pantaleo brindó las capacitaciones sobre accesibilidad. A partir del 2003, la encargada pasó a ser Karina Pudor (actual responsable del área de Accesibilidad del PN Iguazú), quien brinda capacitaciones anuales. En el marco de las mismas, fue convocada la Escuela Especial N° 10 de Sordos de la ciudad de Posadas para la realización de las prácticas. En el PN Iguazú se apunta a que las capacitaciones sean vivenciales y, principalmente, que el personal de la oficina de informes tenga conocimientos del grado de dificultad de cada circuito y de qué personas deberían o no realizarlo (por ejemplo, una mujer embarazada o una persona obesa no podrán realizar circuitos de alta dificultad). El énfasis en este parque se pone en brindar a los informantes turísticos la mayor cantidad de datos acerca de los circuitos y sus dificultades, para que ellos puedan transmitirlos a los visitantes y que, finalmente, sean estos quienes decidan realizarlos o no. Las capacitaciones son obligatorias para todo el personal que ingresa a trabajar al área protegida. La empresa concesionaria certificó a través de las normas ISO 9001: 2000 el Sistema de Gestión de la Calidad. Por tal motivo existe un proceso estandarizado de las acciones a implementar cuando una persona nueva ingresa a trabajar al parque. En el caso de Iguazú, según lo informado por Karina Pudor (Ver entrevista completa en Anexo N°6)

*“cada persona que ingresa como trabajador del parque nacional recibe un manual con las normas de comportamiento del lugar, un manual de cómo atender personas con discapacidad, y una charla informativa acerca de las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos”.*

Dentro de las capacitaciones (brindadas por el Área de Accesibilidad del Concesionario Iguazú Argentina) se tratan los siguientes puntos: recomendaciones generales (naturalidad, respeto en el trato), atención a personas con discapacidad física y movilidad reducida, personas con discapacidad sensorial y mental y atención a otros tipos de discapacidad como, por ejemplo, baja talla (OMT y Fundación ACS, 2014: 120).

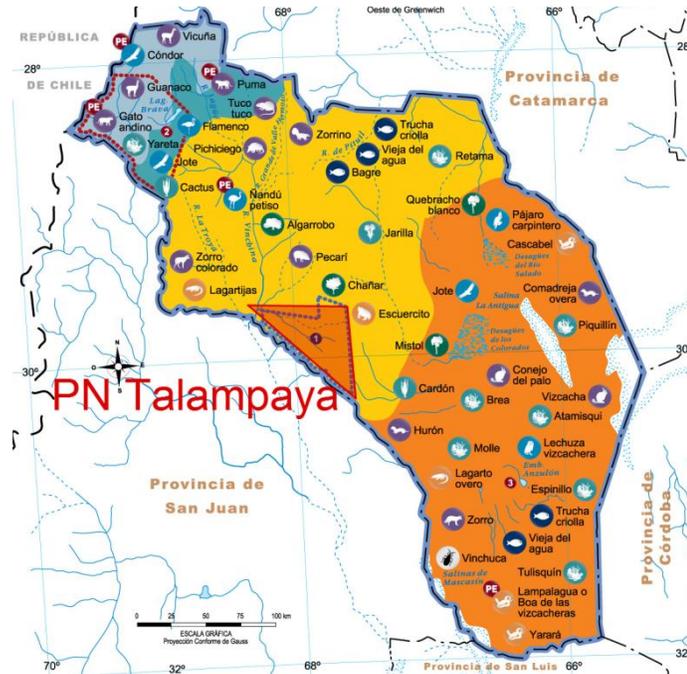
Parte del personal del Concesionario Iguazú está capacitado en lengua de señas. Tal como afirma la encargada de accesibilidad del parque, esta no es una lengua universal y, al ser Cataratas un destino internacional, muchas veces se dificulta el entendimiento entre personas de diferentes países. Por tal motivo, el personal del parque muchas veces utiliza la lectura labial con apoyo de la escritura en el caso de personas con comunicación reducida.

Otro de los parques nacionales que distinguieron a través del Programa de Directrices en Servicios Turísticos fue Talampaya, en cuyo caso (al igual que en el Parque Nacional Iguazú) la distinción la obtuvo el concesionario del parque Rolling Travel<sup>8</sup> en el año 2012. El Parque Nacional Talampaya está ubicado en la provincia de La Rioja, y fue creado por Ley Nacional 24.846 en el año 1997, con el objetivo de proteger los yacimientos paleontológicos ubicados dentro del mismo, los cuales datan del Período Triásico (Figura 5). El parque fue declarado Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO en noviembre de 2000.

---

<sup>8</sup> Rolling Travel es una operadora mayorista de turismo que opera desde el año 1998 en la provincia de Córdoba. En el año 2004 la empresa asumió la concesión de las excursiones al Cañón de Talampaya y Los Cajones, dentro del Parque Nacional Talampaya.

Figura 5  
Localización PN Talampaya



Fuente: <http://mapoteca.educ.ar/>, 2014.

El trabajo en accesibilidad comenzó en marzo del año 2011, en el que se llevó a cabo la visita asesoramiento y el taller de capacitación en el establecimiento del Parque Nacional Talampaya, de las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos donde el equipo integrado por técnicos del MinTur y del SNR, con el apoyo de la Secretaría de Turismo de La Rioja, visitaron las instalaciones del Parque Nacional, sus circuitos turísticos, y realizaron el taller de capacitación al personal del establecimiento. Como ya se mencionó, este trabajo se realizó por iniciativa propia del concesionario Rolling Travel, que en los seis meses siguientes a la visita trabajó para lograr que el Parque Nacional Talampaya lograra ser accesible desde lo arquitectónico, comunicacional y haciendo hincapié también en la capacitación del personal permitiendo que todos los turistas que arriben al lugar puedan disfrutar del área protegida. Si bien el concesionario ya contaba con algunas medidas de accesibilidad desde el momento de la construcción, planteadas en el Reglamento de Construcciones para los Parques Nacionales, Monumentos Naturales y Reservas Nacionales (como rampas y sanitarios accesibles) este trabajo se profundizó para poder obtener la certificación de destino accesible. Según plantea Franco Tobares<sup>9</sup>, si bien la Administración de Parques Nacionales confeccionó el Reglamento

<sup>9</sup> Gerente operativo de Rolling Travel en el Parque Nacional Talampaya.

de Construcciones mencionado anteriormente, en el que se establecen requisitos de construcción como sanitarios accesibles y rampa en los accesos a edificios, no existe un control efectivo de que dichos requisitos se cumplan en cada parque, y la distinción en accesibilidad no es un requisito legal para los concesionarios (Ver entrevista completa en Anexo N° 10).

En el PN Talampaya el trabajo sobre accesibilidad no se hizo en conjunto con ninguna ONG ni asociación, sólo con la asistencia del Servicio Nacional de Rehabilitación y el MinTur. El concesionario del parque, al igual que en el caso de Iguazú certificó la norma ISO 9001: 2000 en el año 2007 enfocando su estrategia en “la diferenciación y la creación de valor en los productos y servicios, trabajando en un Sistema de Gestión de Calidad”. Anualmente la Dirección de Aprovechamiento de recursos diseña e implementa la encuesta de satisfacción al visitante, cuyos resultados son publicados y analizados en un informe anual. En la misma se incluye una pregunta referente al grado de accesibilidad de las instalaciones.

Según los resultados arrojados en el año 2012 el 41 % de los encuestados calificó la accesibilidad del PN como “muy buena”. Sin embargo, el resto de los porcentajes se reparten de manera equilibrada con las demás ponderaciones (bueno, regular, malo, muy malo), por lo que en realidad no es posible identificar una tendencia clara en este aspecto en las opiniones de los encuestados (APN, 2012: 59).

El parque actualmente es accesible para personas con discapacidad motriz y visual, ya que los menús y el magazine de las excursiones se encuentran escritos en Braille. Los folletos cuentan con altorrelieve para que a través del tacto las personas no videntes y/o disminuidas visuales puedan percibir qué es una geoforma o un petroglifo, por ejemplo. El mostrador de ventas es accesible, ya que se encuentra a la altura de una persona con silla de ruedas lo cual hace que el vendedor no hable “desde arriba” al turista, sino que lo sitúa a su misma altura. Las mesas de los restaurantes y bares están adecuadas para que puedan ser cómodas para personas con sillas de rueda. Además de esto, se cuenta con sanitarios accesibles (Figura 6)

Según afirma el gerente operativo de Rolling Travel, si bien el personal está capacitado en manejo de personas con discapacidad motriz, no videntes o disminuidos visuales no existe personal calificado en lenguaje de señas. Actualmente la página web no está adecuada para

personas con discapacidad visual, no obstante, es uno de los próximos pasos a seguir por el concesionario ya que han manifestado su interés en ello.

Figura 6  
**Sanitario accesible del PN Talampaya**



Fuente: <http://turismoaccesibleargentina.blogspot.com.ar/>, 2013.

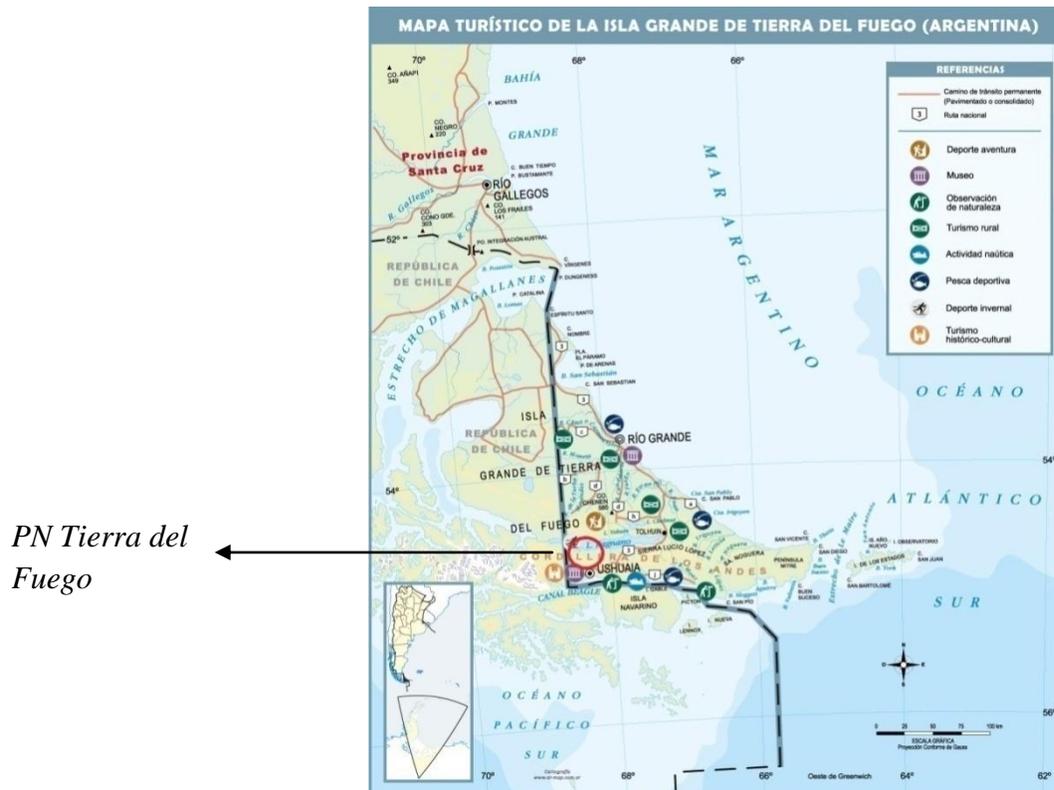
Otro de los parques al que se le otorgó la distinción en Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos es el de Tierra del Fuego (PNTF). Este área protegida se ubica a 12 km. de la ciudad de Ushuaia, en la provincia de Tierra del Fuego, y su principal objetivo de creación es proteger el bosque subantártico (Figura 7). El mencionado parque trabaja en accesibilidad desde el año 2010, en dos líneas diferenciadas de trabajo. Por un lado, el primer trabajo que se hizo sobre accesibilidad en el parque fue la elaboración y puesta en práctica del proyecto “Mejoramiento de la accesibilidad y la comunicación para personas con discapacidad visual del Centro de visitantes ALAKUSH del Parque Nacional Tierra del Fuego.” El mismo fue enmarcado dentro de la convocatoria del año 2010 del ASETUR (Apoyo Tecnológico al Sector Turismo)<sup>10</sup>, dependiente del Consejo Federal de Ciencia y Tecnología (dependiente del Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación Productiva de la Nación). La línea de

---

<sup>10</sup> La línea de financiamiento ASETUR fue creada en el año 2008 mediante Resolución 394/08. La misma fue desarrollada para dar impulso a centros turísticos regionales que requieran innovación tecnológica y que hayan sido seleccionados conjuntamente por las autoridades de aplicación de cada provincia y el área de Turismo, en consonancia con el Plan Estratégico Sustentable 2006-2016.

financiamiento se obtuvo en el año 2011, pero por cuestiones económicas el proyecto todavía se está ejecutando.

Figura 7  
Localización PNTF



Fuente: <http://mapoteca.educ.ar/>, 2014.

El mencionado proyecto propone el trabajo en conjunto del Parque Nacional Tierra del Fuego con la Escuela Especial N°1 Kayu- Chenen de la ciudad de Ushuaia. El objetivo principal del proyecto es mejorar la experiencia de los visitantes del PNTF promoviendo la accesibilidad en el Centro de Visitantes ALAKUSH, lugar en que los visitantes pueden encontrar información general del parque (geológica, flora, fauna). Lo que se pretende a través del proyecto es equipar el centro de interpretación con cartelería Braille. Además, se compró una impresora Braille (pagada a través del financiamiento), la cual fue donada a la Escuela Especial N° 1 Kayú Chenen para que sea operada y administrada por dicha institución. La propuesta es que la impresora permanezca en el colegio y que este retribuya al Parque Nacional con la impresión de folletería en Braille, así como proveer material en Braille para uso educativo y/o turístico (restaurantes, hoteles, organismos gubernamentales, entre otros)

constituyéndose, para las personas con discapacidad visual, en una posibilidad concreta de inclusión laboral en el sector turístico. La razón para trabajar con esta institución de enseñanza fue la afinidad de una de las encargadas del proyecto (Mariana Esperón) con la misma, ya que su hermana asistió a dicha escuela y por lo tanto, ya estaba en contacto con el personal del lugar.

Por otra parte, se confeccionó una maqueta táctil que contiene la parte de uso público del parque, la cual todavía no está instalada, pero que se situaría también en el centro de visitantes para facilitar la orientación y reconocimiento espacial de personas con discapacidad visual. Dentro del mismo proyecto, se grabaron audios, con reproducciones en portugués, alemán y francés de la información general del parque, para lo que se contó con ayuda de radio nacional que dono las grabaciones y de un instituto de idiomas. A su vez, se compraron reproductores de sonido tipo mp3 para la reproducción de dichas grabaciones dentro del centro de interpretación. Esto permite que una persona que hable otro idioma que no sea español o inglés (idiomas en los que esta la información en el centro de interpretación) pueda también acceder a la información. Según lo informado por Mariana Esperón, personal del Área de Uso Público del PNTF, se está grabando también un audio para personas no vidente. Para esto, se contó con la colaboración de una de las profesoras de la escuela, quien hizo una adaptación del texto para que personas ciegas puedan comprender las condiciones naturales del parque. Lo que se pretende es implementar todas estas novedades en el mismo momento, en el mes de octubre cuando comience la temporada alta (Ver entrevista completa en Anexo N° 11).

La segunda línea de trabajo que viene implementando el PNTF es la aplicación de las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos, en conjunto con personal del Servicio Nacional de Rehabilitación, el Instituto Fueguino de Turismo (In.Fue.Tur) y el MinTur. Las mencionadas directrices fueron aplicadas en dos senderos del parque: el sendero Castorera y el Sendero Bahía de Lapataia.

En el caso del Sendero Castorera, que es una senda corta de 800 mts., cuyo recorrido lleva aproximadamente 15 minutos, se mejoraron las cuestiones referentes a la seguridad. Se realizó un muro de contención y se colocaron las barandas exigidas en las Directrices. Además, al finalizar el punto panorámico de la senda se colocó un banco accesible. En el recorrido de la senda fue colocada cartelería que indica cuál es el camino que se debe seguir y

que contiene el Símbolo Internacional de Accesibilidad (Figura 8). Este trabajo fue realizado por el personal de servicios auxiliares y los guardaparques del correspondiente parque nacional. El Sendero se convirtió así en accesible para personas en silla de ruedas, contando con el ancho correspondiente.

El Sendero Bahía de Lapataia ya contaba con un entablonado adecuado, lo que se hizo a partir de las directrices fue colocar la cartelería correspondiente indicando qué parte del sendero debían tomar las personas con silla de ruedas (Figura 9). El 80% del sendero es accesible, pues para acceder a un mirador hay que subir cinco escalones y eso hace que la senda no sea totalmente accesible. En el lugar hay un muelle para el ascenso y descenso de pasajeros que realizan excursión en catamarán y allí se trabajó para mejorar la seguridad: se colocaron más barandas en el muelle y se colocó un módulo vehicular accesible.

Figura 8  
**Sendero Castorera accesible**



Fuente: Provisto por Tec. Mariana P. Esperón. Programa de Uso Público del PNTF, 2014.

Figura 9  
**Sendero Bahía Lapataia PNTF**



Fuente: Provisto por Tec. Mariana P. Esperón. Programa de Uso Público del PNTF, 2014.

El 30 de noviembre 2012 el PNTF acreditó mediante el MinTur esas dos sendas como accesibles. En el momento de la certificación se hizo entrega al parque de 2 carteles que se colocaron en el acceso al mismo, los cuales informan a los visitantes que el parque tiene sitios accesibles.

Como una acción aislada, que no forma parte de ninguno de los dos proyectos en los que se trabajó, pero que acompaña a los mismos se realizaron modificaciones en el sanitario del centro de visitantes, lo cual se realizó con dinero del propio parque. Este es un edificio nuevo (construido en el año 2008), cuyo baño cumplía con las medidas exigidas en las directrices, pero que no contaba con los accesorios correspondientes ni colocados a la altura debida. Lo que se hizo fue trabajar en poner jabonera, toallero, picaporte apto y otros accesorios a la altura indicada por las Directrices, así como colocar un timbre inalámbrico (para el caso en que una persona se descomponga o se caiga, esa persona toca el timbre y este suena en la parte de la confitería dando aviso al personal de que hay que ir a socorrer). El problema actual es el del lugar donde está situado el inodoro, que está mal colocado pues no cuenta con los 80 cm. reglamentarios con que debería contar al costado para colocar la silla de ruedas (Figura 10).

Figura 10  
**Sanitario accesible PNTF**

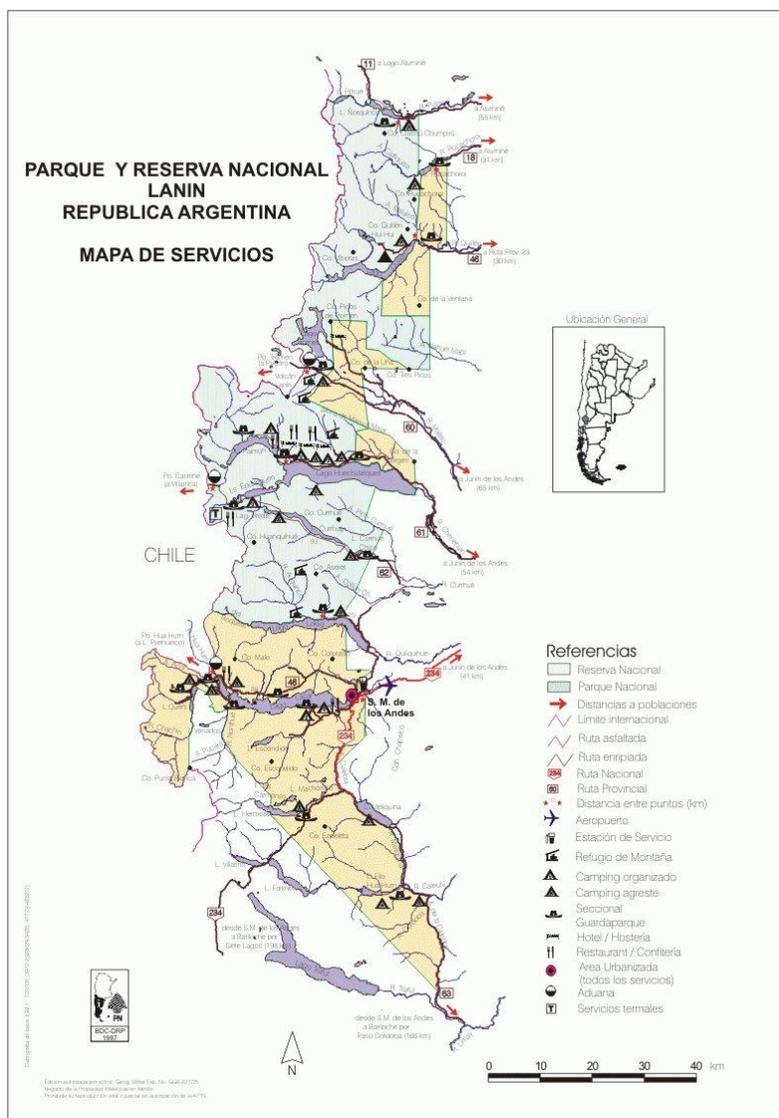


Fuente: Provisto por Tec. Mariana P. Esperón. Programa de Uso Público del PNTF, 2014.

Por su parte, el PN Lanín, ubicado en el sur de la provincia de Neuquén y cuyo objetivo de conservación es preservar parte de la Ecorregión de los Bosques Patagónicos, con sectores de Estepa Patagónica y Altos Andes (Figura 11). El trabajo en accesibilidad en esta área protegida comenzó alrededor del año 2007. Según comenta Laura Costa Rojo (Responsable del Programa de Accesibilidad para Personas con Discapacidad del PN Lanín), ella fue la primera persona que se interesó por trabajar en esta temática, y fue así que en el año 2006 se acercó al intendente del PN con un proyecto elaborado por ella, basado en el Plan de Gestión Institucional para los Parques Nacionales. El Programa de Accesibilidad para personas con movilidad y/o comunicación reducida apuntaba a la capacitación del personal acerca de la accesibilidad, para posteriormente ejecutar acciones que mejoraran la calidad de las visitas y que estarían destinadas a la construcción de un nuevo centro de visitantes accesible. Este

trabajo fue llevado a cabo por las personas del Área de Uso Público y el Área de Obras del PN Lanín, con financiamiento otorgado por el Banco Interamericano de Desarrollo. Como parte del proyecto también se apuntaba a coordinar las acciones de las distintas áreas en que está dividido el PN, para que todas apuntaran a trabajar en accesibilidad.

Figura 11  
Localización PN Lanín



Fuente: <http://www.sib.gov.ar/>, 2014.

Como resultado del Programa, logró incorporarse en los pliegos de licitación de servicios algunas condiciones para asegurar la accesibilidad, como ser la construcción de rampas y sanitarios accesibles en las nuevas obras a realizarse. En el marco de este programa

también se refaccionó el actual Centro de Visitantes y Museo del PN Lanín, que ocupa el edificio histórico en cual durante más de seis décadas estuvo situada la intendencia del PN. A su vez, también se encuentra allí la oficina de Educación Ambiental, dependiente del parque. El edificio cuenta con rampas en el ingreso, y la planta baja del edificio es totalmente accesible. Cuenta también con un sanitario accesible en la planta baja y un teléfono para hipoacúsicos. Existe cartelería de fácil lectura y en Braille y elementos corpóreos (como cortezas, piñones, etc.) y una “caja con olores” para ayudar a las personas con discapacidad visual a comprender el entorno del PN. A las personas ciegas y/o con disminución visual se las guía en el recorrido del edificio. La planta alta del lugar no es accesible, puesto que para acceder a ellas hay que subir escaleras. En lo que respecta al Museo de sitio Van Dorsen, en Hua Hum, el edificio cuenta con baños accesibles, y estacionamiento reservado a personas con discapacidad. Dentro del museo hay paneles con información en Braille, unidos por una soga, para que las personas puedan guiarse. En todos los Centros de Visitantes del PN hay baños accesibles, y el edificio del Área Tromen cuenta con una rampa en el acceso. La actual Intendencia del PN cuenta con rampas en el ingreso y un ascensor.

En un primer momento en PN trabajó en conjunto con el vecino municipio de San Martín de los Andes, participando de la Comisión de Asesoramiento y Contralor para la Eliminación de las Barreras Físicas para Personas con Movilidad Reducida o con cualquier otra limitación (CAEB). Dicha comisión fue creada en el año 1999 y tiene la función de asesorar al Municipio y a los otros organismos interesados respecto a las soluciones más adecuadas para la adaptación de las instalaciones, así como evaluar el grado de accesibilidad de los edificios e instalaciones y recibir denuncias, quejas y sugerencias y disponer de su tramitación. Si bien actualmente el PN Lanín no cuenta con un representante dentro de la CAEB, antiguamente la Lic. Laura Costa Rojo era quien ocupaba este rol convirtiéndose en un nexo entre el PN y el Municipio de San Martín de Los Andes. Durante su participación en la CAEB, el PN Lanín mantuvo relaciones con la Asociación Nueva Esperanza “Ayuda a la Persona con Discapacidad” y el Centro de atención a personas con discapacidad y familias “Puentes de Luz”, realizando algunas actividades conjuntas en beneficio de estas organizaciones.

En lo que refiere a la capacitación del personal, desde el PN se apunta a contar con recursos humanos altamente calificados, por lo que se hace hincapié en las capacitaciones del personal, para que ellos puedan luego guiar a las personas con discapacidad que arriben al área protegida. Las primeras capacitaciones fueron financiadas por la Fundación Telefónica que, según comenta la Lic. Laura Costa Rojo, contrataba una ONG del municipio cercano y realizaba actividades de sensibilización y trato adecuado a personas con discapacidad. También se realizaron capacitaciones brindadas por el MinTur, dentro de la implementación del programa de Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos. Sin embargo, como plantea Laura Costa Rojo (quien ha brindado capacitaciones en la vecina localidad de Aluminé, que sirve como centro de servicios a quienes visitan el PN) la alta rotación del personal constituye un gran problema, puesto que muchos de los recursos calificados no conforman la planta permanente de personal del PN.

#### 4.2.2 Parques Nacionales en proceso de implementación de mejoras en accesibilidad

Dentro del Parque Nacional Nahuel Huapi, ubicado al oeste de las provincias de Neuquén y Río Negro, se ha estado trabajando en accesibilidad desde el año 2003 (Figuras 12 y 13). Este área protegida fue, junto con Iguazú, la primera en ser creada en el año 1934, con el objetivo de conservar una muestra representativa de los ecosistemas andino norpatagónicos, de las altas cuencas hidrológicas y sitios arqueológicos.

Figura 12  
Localización PNNH



Fuente: <http://mapoteca.educ.ar/>, 2014.

Figura 13  
Mapa PN Nahuel Huapi



Fuente: <http://www.sib.gov.ar/>, 2014.

Según manifiesta Ana Laura Barrandeguy, personal de la División de Planificación y Gestión del Uso Público del Parque Nacional Nahuel Huapi

*“el interés en trabajar para convertir este área en accesible surgió a comienzos del año 2003, a raíz de una propuesta presentada por un grupo de vecinos (en su momento se denominaba Patagonia Accesible) en la que se presentó un proyecto de adaptación para la accesibilidad de un circuito turístico peatonal y la Intendencia. A partir de ese momento, el personal abocado a la temática, comenzó a interiorizarse en el tema, tramitando y diseñando las alternativas, de acuerdo a las reglamentaciones vigentes.*

*Actualmente, el parque se encuentra trabajando en el “Proyecto Integral de Accesibilidad del Parque Nacional Nahuel Huapi”, el cual fuera desarrollado a raíz de la puesta en marcha de las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos en la*

*ciudad de Bariloche, mediante las cuales, se le exigió al Parque la adecuación de la excursión a Isla Victoria y Bosque de Arrayanes, lo cual hasta la actualidad no ha sido posible lograr. A esto se suman los resultados obtenidos a partir del Proyecto de Relevamiento Estadístico (aplicado por la División de Planificación y Gestión del Uso Público)<sup>11</sup>, los cuales arrojaron el pedido frecuente por parte de los turistas, de adaptación de los sitios más visitados del parque para el disfrute de personas con discapacidades, adultos mayores, mamás con niños pequeños, personas de baja estatura, entre otros” (Ver entrevista completa en Anexo N° 12).*

Ante esta demanda, y reconociendo que el parque no cuenta con sitios accesibles para personas con movilidad restringida temporal o permanente, o discapacidad sensorial, el Departamento de Uso Público del PNNH elaboró el Proyecto Integral de Accesibilidad, contando en un comienzo con el asesoramiento de la Fundación Invisibles. Cabe destacar que el mencionado proyecto se encuentra actualmente en manos de los arquitectos del parque, para la diagramación de los planes de obra necesarios.

En una primera instancia el mencionado proyecto pretende la adecuación de cinco puntos de interés del área protegida, desde el punto de vista tanto físico como de la información de acuerdo a lo establecido por las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos. Estos puntos serían:

- Circuito entablonado en Parque Nacional los Arrayanes (Accesible).
- Circuito entre el Muelle de Puerto Anchorena en Isla Victoria, con acceso a la Casa histórica de Anchorena, restaurante en base C° Bellavista (pliego de licitación en proceso), ex CIG y el Mirador de la Escuela de Guardaparques (Practicable con ayuda).
- Sendero a Cascada de los Duendes en lago Gutiérrez (Accesible).
- Sendero de acceso a Playa Huinca, en el camping agreste homónimo en la costa del lago Guillermo (Accesible)<sup>12</sup>.

---

<sup>11</sup> El mencionado proyecto, implementado desde el año 2010, consiste en el registro de datos cuantitativos (utilizando registros estadísticos de visitantes) y cualitativos (mediante entrevistas) en 15 puntos de uso masivo del parque.

<sup>12</sup> El Camping Playa Huinca actualmente se encuentra administrado por la asociación CREARTE, cuyo fin es brindar espacios de atención integral para personas con discapacidad.

- Acceso al hall de entrada y Oficina de Informes de la Intendencia del Parque Nacional Nahuel Huapi (Accesible).

La adecuación de los lugares mencionados anteriormente se hará según lo propuesto por las Directrices de Accesibilidad en Servicios turísticos, las cuales se incorporarán como requisito a cumplir para todo nuevo servicio a concesionar y/o pendiente de renovación. Por otro lado, se incorporarán los planes de mejoras correspondientes al Circuito entablado del Parque Nacional Los Arrayanes; al recorrido entre el Muelle de Puerto Anchorena en Isla Victoria, con acceso a la Casa histórica de Anchorena, restaurante en base C° Bellavista (pliego de licitación en proceso), ex CIG y el Mirador de la Escuela de Guardaparques; y el Sendero de acceso a Playa Huinca, en el camping agreste homónimo en la costa del Lago Guillermo, considerando la incorporación de una parcela exclusiva para el uso de personas con discapacidad.

Para las obras a realizarse en el Puerto Pañuelo (desde donde parten las excursiones lacustres hacia Isla Victoria y Bosque de Arrayanes), se deberá tener en cuenta: la delimitación de un sector de estacionamiento exclusivo para personas con discapacidad; la señalización correspondiente de ese sector; las rampas de acceso y el ancho correspondiente; las características y distribución de los sanitarios, mostradores y boleterías. A su vez, se contemplará la existencia de bancos de descanso, procurando que un 10% de los mismos cumplan con los requisitos establecidos en las Directrices.

En lo que refiere a la comunicación, se diseñará y colocará la señalización correspondiente de cada sendero. Además, se expondrán carteles con información de los sitios a visitar, dificultad de los senderos y se creará un plano táctil de cada uno de los circuitos con las especificaciones necesarias para que una persona con discapacidad visual pueda identificar las características del recorrido. Se colocarán carteles interpretativos a lo largo de los senderos, los cuales estarán escritos en Braille y también con textos e imágenes y textos de fácil lectura. Para los carteles en Braille (así como para desvíos, cruces de caminos, acceso a establecimientos, etc.) se deberá colocar en las barandas o mediante un cambio de textura en el suelo, algún llamado de atención, para que quien realiza el circuito detecte donde habrá necesidad de detenerse.

A su vez, se pretende diseñar una guía en Braille que contenga información de cada uno de los circuitos que se encuentren adaptados para no videntes. Con el mismo objetivo, se creará una guía con texto de fácil lectura e imágenes para el resto de las personas con discapacidades que visiten el parque nacional. Ambas guías se encontrarán disponibles en la Oficina de Informes Turísticos de la Intendencia del Parque Nacional Nahuel Huapi.

Según informa Ana Laura Barranteguy, el personal del parque que tiene contacto con los visitantes (entre ellos, informantes turísticos, guardaparques de destinos masivos y ella como encargada del mencionado proyecto) se encuentra capacitado en la temática de accesibilidad. Las capacitaciones fueron brindadas por personal del Ministerio de Turismo de la Nación en conjunto con el Servicio Nacional de Rehabilitación y se basaron en general en la sensibilización en el trato con personas con discapacidad, y en particular en la aplicación de las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos. A su vez, dentro del parque hay dos personas que se encuentran realizando el curso de Lengua de Señas Argentina, el cual dura 4 años.

Respecto al acceso a información turística general del Parque, se realizará con asistencia de personal del Parque Nacional Lanín, una serie de grabaciones in situ, en los circuitos tradicionales, las que serán explicadas mediante audios, Lengua de Señas Argentina y subtítulos. Para tal fin, se contará con la colaboración de la Lic. Laura Costa Rojo (que actualmente se encuentra trabajando en el Parque Nacional Lanín, vecino a Nahuel Huapi) quien es intérprete de lengua de señas. Los videos estarán disponibles en las computadoras de la Oficina de Informes del Parque y en el sitio web del mismo.<sup>13</sup>

Como ha sido mencionado anteriormente, el Parque Nacional Los Glaciares, ubicado en el sudoeste de la provincia de Santa Cruz (Figura 14), también está trabajando actualmente para convertirse en un destino accesible. Este parque fue creado en el año 1937 con el objetivo de preservar una extensa área de hielos continentales y glaciares, del bosque andino patagónico austral y muestras de la estepa patagónica. En abril del corriente año se realizó la Licitación Pública Nacional referente a la obra “Refuncionalización de Oficina de Informes y Construcción de Rampa con accesibilidad para Visitantes con Movilidad reducida en Sectores

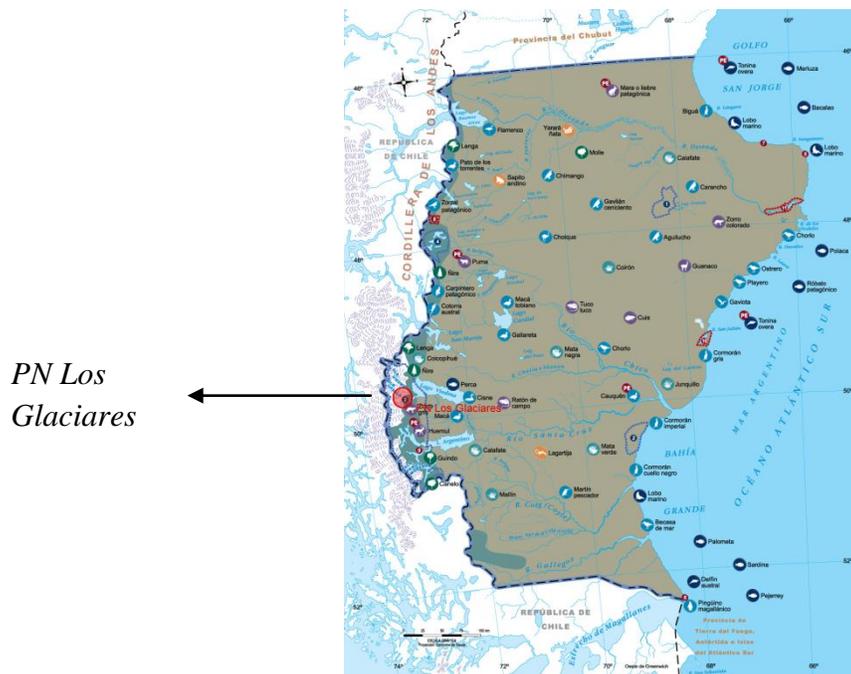
---

<sup>13</sup> Información obtenida del Proyecto de Accesibilidad Integral del Parque Nacional Nahuel Huapi, el cual todavía no ha sido formalmente aprobado por medio de acto administrativo.

de Pasarela del Glaciar Perito Moreno, en el marco de proyecto BID 2606/OC-AR, Programa de Desarrollo de Corredores Turísticos”. En respuesta a la convocatoria hubo una única oferta presentada correspondiente a la empresa Los Alpes S.R.L, que al momento está siendo evaluada.

Durante la realización de la presente tesina se intentó establecer contacto con el personal del PN para poder obtener más información al respecto de si existen planes, programas llevados a cabo, o cuáles son las acciones planificadas para el futuro pero no se obtuvo respuesta, por lo que la información disponible es únicamente la que figura en el sitio web institucional de la Administración de Parques Nacionales.

Figura 14  
**Localización PN Los Glaciares**



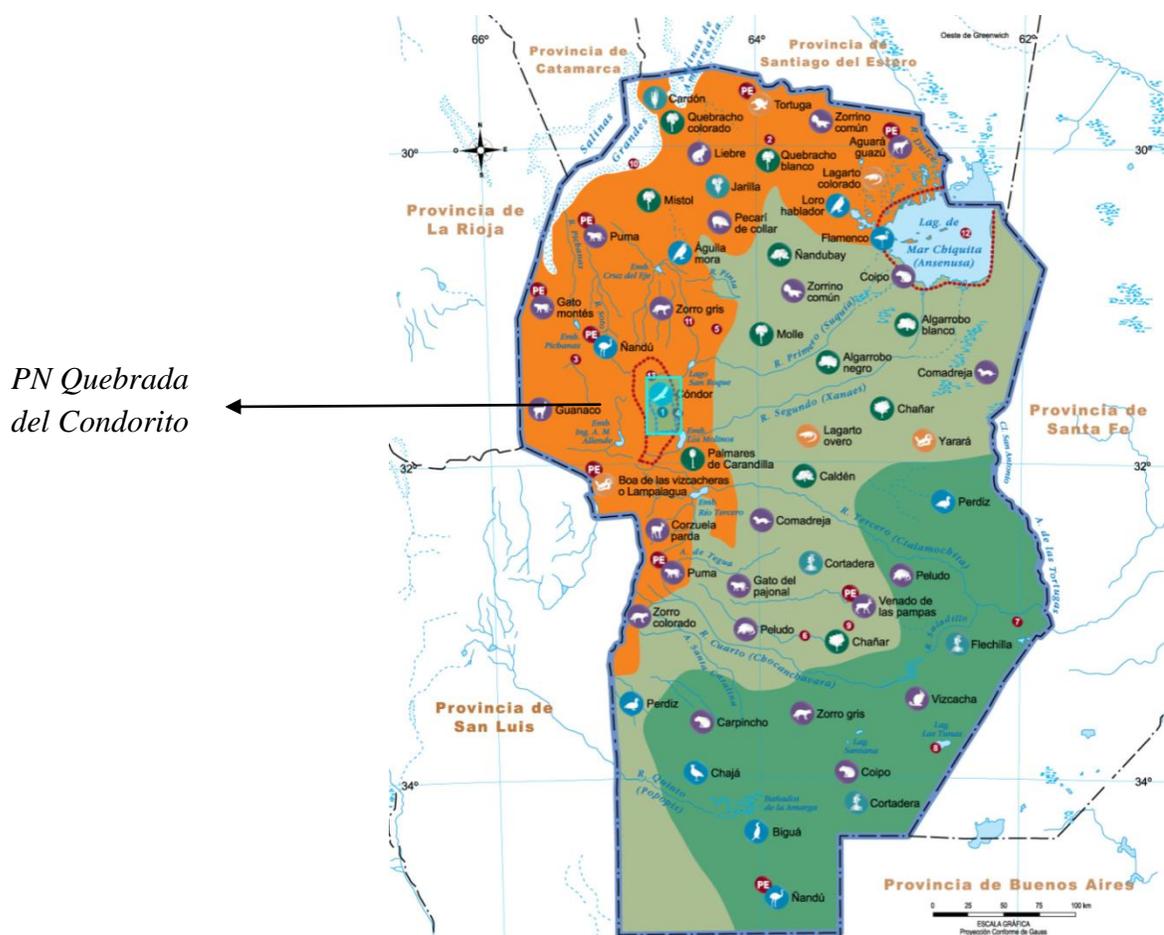
Fuente: <http://mapoteca.educ.ar/>, 2014.

### 4.2.3 Otros casos

El Parque Nacional Quebrada del Condorito, ubicado al oeste de la provincia de Córdoba, fue creado en el año 1996 mediante Ley N° 24.749 para conservar la diversidad natural y cultural del lugar, propiciando el desarrollo sustentable (Figura 15). A partir del año

2006 el personal del parque comenzó a interesarse en la temática de accesibilidad, con el objetivo de poder ofrecer a todos los visitantes infraestructura adecuada. Por tal motivo, decidieron comenzar a trabajar en un proyecto denominado “Parque Nacional Quebrada del Condorito Accesible”, el cual consistía en implementar modificaciones edilicias y de infraestructura en el área del Centro de Visitantes, adecuar el estacionamiento y la cartelería y construir un sector adecuado para interpretación ambiental para personas con discapacidad sensorial. A su vez, también se contemplaría la capacitación del personal y de los guías para poder atender a personas con discapacidad. El proyecto fue impulsado por la Lic. en Turismo Valeria Catalfo, encargada del Área de Uso Público del parque, con apoyo de sus compañeros del parque y los guías.

Figura 15  
Localización PN Quebrada del Condorito



Fuente: <http://mapoteca.educ.ar/>, 2014.

Sumado a este proyecto, y con el apoyo del personal del parque, las Guías y Técnicas en Turismo María Cecilia Gianoglio y Ma. de los Ángeles Polliotto realizaron el trabajo final de su carrera acerca de la accesibilidad en el mencionado parque, con el objetivo de investigar alternativas que permitieran el disfrute del patrimonio del PNQC a las personas con discapacidades visuales.

La propuesta hecha en dicho trabajo final contenía el “Programa de Accesibilidad para Personas con Discapacidad Visual en el Parque Nacional Quebrada del Condorito” cuyo objetivo principal era “Mejorar las condiciones de Accesibilidad para Personas con Discapacidad Visual en el PNQC”, mediante la adecuación del Centro de Visitantes y de uno de los senderos así como la capacitación del personal del parque y los guías habilitados.

Es así que el Programa de Accesibilidad para Personas con Discapacidad Visual (Gianoglio y Polliotto, 2010: 172) en el Parque Nacional Quebrada del Condorito contiene tres proyectos, siendo estos: Centro de Visitantes accesible para Personas con Discapacidad Visual; Sendero interpretativo accesible para Personas con Discapacidad Visual (Senderos Bajo Nuestros Pies); y Capacitación sobre estrategias de Accesibilidad para el Personal del Parque y los Guías habilitados. Dentro de los proyectos se proponía el adecuamiento edilicio del Centro de Visitantes, la elaboración de material informativo en formato auditivo, la adecuación de uno de los senderos del parque y la confección de señalización en Braille y macrotipo. Para cada uno de los proyectos se estimó el tiempo que duraría la implementación del mismo, así como cuáles serían los costos de cada proyecto.

Debe destacarse que a pesar del esfuerzo, tanto del personal del parque como de las Téc. Gianoglio y Polliotto, ninguno de los dos proyectos realizados pudo ser llevado a cabo. Lo único que logró concretarse fue una visita al parque por parte de un grupo de 36 personas con discapacidad visual, ideada por Ma. de los Ángeles Polliotto. Dicha visita se realizó en mayo del año 2011 y el grupo fue guiado por uno de los guardaparques en el recorrido del sendero interpretativo “Secreto Bajo Nuestros Pies” que duro aproximadamente 3 horas. El objetivo de la visita era que los ciegos y disminuidos visuales pudieran conocer el ambiente biótico y abiótico del lugar y los fenómenos que allí suceden haciendo uso del resto visual, si lo tienen, o de los demás sentidos: oído, olfato, tacto.

Respecto a la capacitación, en el año 2010 se realizó un taller con los guías habilitados y el personal del parque, brindado por un guía docente de escuelas especiales. Durante la capacitación se abordó la temática de accesibilidad, cómo tratar a personas con discapacidad, cuáles son los errores más comunes que cometen las personas que no están capacitadas en este tema, cómo realizar el acompañamiento a personas no videntes y a personas con discapacidad motriz. Cabe destacar que en el PNQC no existe actualmente personal capacitado en lenguaje de señas.

**CAPÍTULO V: Evaluación  
de las condiciones de  
accesibilidad en Parques  
Nacionales de Argentina**

## **CAPÍTULO V: Evaluación de las condiciones de accesibilidad en Parques Nacionales de Argentina**

La dependencia de la APN del Ministerio de Turismo facilita la coordinación de estrategias y actividades conjuntas y constituye una oportunidad para que el SACT (y específicamente las Directrices de Accesibilidad) puedan ser implementadas en los PN. A su vez, la existencia de un Centro de Formación y Capacitación en Áreas Protegidas constituye una fortaleza, en tanto permite generar una oferta de cursos y capacitaciones para el personal de la APN.

Respecto a los instrumentos normativos de la política turística, puede observarse que existe una gran cantidad de leyes y decretos destinados a garantizar el derecho al ocio y al turismo de las personas con discapacidad. Específicamente en el orden de la Administración de Parques Nacionales, si bien el Plan de Gestión Institucional para Parques Nacionales representa un elemento normativo en el cual se contemplan cuestiones de accesibilidad, el mismo no obliga a los Parques Nacionales a incluir dentro de sus prioridades a la accesibilidad.

El instrumento normativo que aborda la accesibilidad de una forma más completa (incluyendo la capacitación del personal, la comunicación, iluminación y señalética accesible) es el de las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos. Sin embargo, dentro de la APN no se ha realizado la difusión de las mismas. Por este motivo, los PN que tomaron conocimiento del documento lo realizaron por motivaciones particulares, como es el caso de los PN que han distinguido a través de este programa y del PNNH.

A partir de las entrevistas realizadas es posible afirmar que las acciones de política de accesibilidad en los PN están fundamentadas en intereses particulares del personal de cada PN, debido a experiencias personales o a intereses de los concesionarios de mejorar la imagen del área protegida ofreciendo servicios de mayor calidad. En el caso del PN Iguazú, según surge de la entrevista realizada a Karina Pudor, el interés por convertir al área protegida en accesible surgió del concesionario, y era visto como una oportunidad de negocios, al mejorar la calidad de la atención de los visitantes y lograr captar un segmento de la demanda cuyas necesidades no estaban satisfechas. Esta situación se repite en el PN Talampaya, en el que el interés por

trabajar en accesibilidad también surgió del respectivo concesionario. En ambos casos se contó con la aprobación y el apoyo de la Administración de Parques Nacionales. La mayor parte de la inversión fue realizada por los concesionarios puesto que, como ha sido manifestado en las entrevistas, los costos de inversión para la remodelación de la infraestructura o construcción de nuevas obras son muy altos y superan la capacidad de la APN para absorberlos, motivo por el cual se concesionan a privados que cuentan con el capital para realizar las obras necesarias.

En otros casos y, tal como plantea Martín Arregui, es más fácil trabajar en el tema de accesibilidad en PN cercanos a municipios en donde se estén implementando las Directrices. Tal es el caso del PNNH, en que el interés por comenzar a trabajar en accesibilidad surgió a raíz de una propuesta de vecinos de la localidad de Bariloche. Además, el Proyecto Integral de Accesibilidad del PN se desarrolló como resultado del trabajo del municipio de Bariloche en las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos.

El caso del PN Lanín es semejante, puesto que en sus comienzos la labor en accesibilidad también se hizo en conjunto con el vecino municipio de San Martín de los Andes, que desde el año 1999 trabaja para convertirse en un “Destino para todos”. En ambos casos, los PN son productos muy preciados de los destinos y, por tal motivo, el trabajo en accesibilidad que realizan los municipios se extiende a los PN procurando trabajar en conjunto y mejorar la imagen del destino, puesto que los turistas que arriban a las localidades mencionadas visitan muchas veces las áreas protegidas vecinas.

En el caso del PN Lanín el interés por trabajar en accesibilidad también estuvo relacionado con motivos o experiencias personales de la Lic. Laura Costa Rojo (principal persona que se interesó en el tema), puesto que sus padres poseen una discapacidad auditiva y ese fue uno de los motivos que impulsó a Laura a trabajar en la temática. Esta situación se repite en el PNTF en el que la Encargada de Uso Público Mariana Esperón (quien tuvo, junto con uno de los guardaparques, la inquietud de trabajar con las líneas de financiamiento de Apoyo Tecnológico al Sector Turismo) explica que el interés por trabajar en accesibilidad surgió por motivos personales, puesto que un familiar con discapacidad mental asistió a la escuela con la que el PN decidió trabajar en conjunto. En este caso, la persona encargada del proyecto de accesibilidad contó con el total apoyo del Intendente del PN, quien demostró una

actitud política a favor de la accesibilidad, destinando parte del presupuesto del parque para las remodelaciones y nuevas obras necesarias.

Por otro lado, si bien la distinción en accesibilidad otorga un sello de calidad y distinción, desde el MinTur se hace hincapié en que aquellos PN que no puedan realizar todas las modificaciones necesarias, al menos adecuen los sanitarios y los centros de visitantes u oficinas de informe, para posteriormente realizar otras modificaciones mayores. Respecto a los sanitarios públicos, se está procurando trabajar con el nuevo concepto de “baños familiares”, mucho más inclusivo, puesto que no solo sirve para personas con discapacidad sino que también cuenta con cambiadores para bebés y está destinado para madres con hijos varones pequeños y padres con hijas pequeñas. El PN Lanín actualmente está trabajando para poder contar con un sanitario público de este tipo.

Como se observa en la mayoría de los casos, los PN trabajan en conjunto con organizaciones no gubernamentales, escuelas o asociaciones civiles de las localidades vecinas relacionadas a la discapacidad. En este sentido, se observa un intenso trabajo de parte de las áreas protegidas por colaborar con estas instituciones, tal como sucede en los casos del PNTF, PN Lanín, PN Iguazú, PNNH y Quebrada del Condorito. El PN Talampaya trabajó únicamente con personal del Servicio Nacional de Rehabilitación y el MinTur durante la implementación de las Directrices de Accesibilidad. Del PN Los Glaciares no ha sido posible tener información, debido a la ausencia de respuesta.

Por otro lado, según información aportada por las entrevistas, los PN no han realizado trabajos en conjunto, ni han hecho consultas con otros PN. Únicamente en el caso del PNTF, la Encargada de Uso Público contactó al personal del PN Iguazú para solicitar ayuda en la realización de la maqueta. En el resto de los casos es posible observar falta de coordinación de acciones conjuntas entre los PN. Cada área protegida funciona independientemente, sin compartir información, experiencia o capacitaciones con el resto. Esta falta de contacto se ve reflejada en el hecho de que el personal de cada PN no sabe en qué otras áreas protegidas se está trabajando en accesibilidad, ni tiene contacto con las personas encargadas de dichos proyectos. También es posible observar la ausencia de personal técnico abocado al tema en Casa Central (en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires) encargado de supervisar o reunir información acerca de los proyectos, programas y acciones llevadas a cabo en los diferentes

PN en lo que refiere a accesibilidad para poder compartir dicha información con el resto del personal. Cada PN trabaja aisladamente sobre esta temática, y los documentos existentes son generalmente de carácter interno, por lo que la difusión de información que podría ayudar a otras áreas protegidas es dificultosa.

A pesar de ser escaso el número de PN trabajando en el tema, debe destacarse que los PN que han obtenido la distinción en accesibilidad o trabajan para hacerlo son aquellos que concentran la mayor cantidad de visitas: los seis PN estudiados en la presente tesina reciben el 78% de las visitas. De estas áreas la mayor parte de visitas (aproximadamente el 68%) se realizó a aquellos PN que ya obtuvieron la distinción (PN Iguazú, PN Talampaya, PNTF y PN Lanín), recibiendo los PNNH y PN Los Glaciares (que están comenzando a trabajar en la temática) el 32% de visitas restante.

En relación con los instrumentos financieros de la política turística, tal como es posible observar la fuente de financiación de las obras ha sido diferente, dependiendo del PN en cuestión. En el caso de los PN Iguazú y Talampaya, en que la distinción en accesibilidad fue obtenida por los respectivos concesionarios, el interés por garantizar el acceso y disfrute del parque a todas las personas estuvo más relacionado con la necesidad de brindar servicios de calidad dentro del parque que con lineamientos institucionales planteados por la Administración de Parques Nacionales. En ambos casos las remodelaciones necesarias y la construcción de nuevas obras pudieron ser realizadas gracias al financiamiento privado de los concesionarios. En otros casos, como el del PN Lanín y parte de las obras del PNTF el financiamiento fue otorgado por una organización financiera internacional, en ambos casos el Banco Interamericano de Desarrollo. Una parte de las obras del PNTF también fue realizada con recursos otorgados por el propio parque, que destinó dinero de su presupuesto para la adecuación del sanitario. En el caso del proyecto del PNNH, que está siendo actualmente evaluado por los arquitectos del parque, se pretende obtener financiamiento externo, sea mediante el MinTur o el Banco Interamericano de Desarrollo puesto que el presupuesto con el que cuenta este PN es insuficiente para realizar las obras necesarias.

A partir de lo expuesto en los párrafos precedentes, es posible identificar una serie de problemáticas presentes en la gestión de las acciones de política en accesibilidad en PN, que dificultan el proceso de implementación de las mismas. Entre las dificultades se mencionan:

los fondos insuficientes de los PN para poder llevar adelante obras de remodelación y nuevas construcciones, la escasa atención e importancia otorgada a la temática de accesibilidad en la sociedad en general y la falta de designación de personal a cargo del tema en Casa Central de la APN.

En primer lugar, la falta de presupuesto de los PN destinado a obras de accesibilidad es un hecho recurrente en la mayoría de los casos abordados. En el caso específico del PNQC este fue un factor determinante que impidió la puesta en marcha del proyecto elaborado. Evidentemente, la cantidad de modificaciones a realizar y los costos van a depender del grado de accesibilidad con el que cuente previamente el PN, por lo cual en algunas áreas el esfuerzo deberá ser mayor que en otras. La mejora en las condiciones de accesibilidad y en la calidad de los servicios es continua y progresiva, por lo cual aquellas condiciones que no puedan lograrse en una primera etapa de trabajo, podrán conseguirse posteriormente.

En segundo lugar, a partir de la información recabada se destaca que la cantidad de áreas protegidas accesibles, o trabajando para convertirse en accesible es escasa si se compara con el total de PN existentes. De los 30 PN de Argentina, solo 4 han obtenido la distinción del MinTur certificando las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos (PN Iguazú, PN Talampaya y PN Lanín y PNTF). A eso se suman otros 2 PN (PN Los Glaciares y PNNH) que están comenzando a trabajar en el tema. Tal como es planteado por el personal del SNR, la escasa cantidad de prestadores y emprendimientos trabajando el tema de accesibilidad no sólo es algo que sucede en el orden de la Administración de Parques Nacionales, sino que es una situación generalizada ya que el grado de atención que se le da actualmente a la discapacidad es ínfimo. Aún falta que se naturalice la accesibilidad y que la demanda exija que los servicios sean accesibles.

Otra dificultad ante la que se encuentran los PN que desean comenzar a trabajar en accesibilidad, y que ha sido posible vislumbrar a lo largo de la investigación es la falta de personal técnico abocado al tema en Casa Central de la Administración de Parques Nacionales. Durante la fase de recolección de información y realización de entrevistas se ha intentado contactar con varias personas de Casa Central de la APN (arquitectos, Presidente y Vicepresidente del Directorio, personal de Uso Público). En algunos casos no se ha obtenido respuesta (a pesar de los reiterados intentos y medios de contacto) y en otros se informó que

no se podía brindar información, puesto que el tema no dependía de ese área. Así, no ha quedado claro cuál es la figura competente a quien solicitar información y realizar preguntas en relación al tema. Esto mismo ha sido planteado por el personal entrevistado de cada uno de los PN, quienes afirman que la ausencia de un referente claro a quién consultar en Casa Central dificulta la labor y coordinación de las actividades entre los diferentes PN.

En síntesis, en lo que refiere a la APN puede observarse el compromiso del Estado en algunos de los instrumentos constitutivos de una política turística, a ser recursos humanos y organizativos, instrumentos normativos y programáticos careciendo en algunos casos de instrumentos financieros.

# **CAPÍTULO VI:**

## **Reflexiones Finales**

## **CAPÍTULO VI: Reflexiones Finales**

La presente tesina se inició con el objetivo de analizar la política turística de accesibilidad y su implementación en los Parques Nacionales de Argentina durante el siglo XXI. Como ha sido mencionado, los PN pertenecen al Sistema Nacional de Áreas Protegidas y por tal motivo son gestionados por la Administración de Parques Nacionales, cuya Casa Central está ubicada en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (que cuenta con Delegaciones Regionales que permiten descentralizar la actividad). A su vez, cada PN es administrado de manera independiente, al contar con un Intendente que está al mando del mismo (siempre respondiendo a los lineamientos establecidos en el marco legal de la APN y a las políticas impulsadas por el Directorio de la APN).

El Sistema Nacional de Áreas Protegidas en general, y los Parques Nacionales en particular, están destinados a conservar parte de las diversas ecorregiones del país, a la vez que ofrecen la posibilidad de disfrute de estos lugares a los turistas, convirtiéndose en un atractivo cada vez máspreciado. La existencia de estos espacios está fundamentada en un compromiso entre la sociedad y el Estado de hacer de los Parques Nacionales lugares que, mediante su conservación para las generaciones presentes y futuras, estén al servicio de toda la sociedad, garantizando el derecho de todas las personas al ocio y al turismo.

Dada la falta de bibliografía específica, fue necesario realizar entrevistas con personal técnico del Ministerio de Turismo y de la APN, que permitieran conocer la situación actual de accesibilidad en los PN de Argentina, los avances realizados a lo largo del siglo XXI, así como determinar la existencia o no de una política de Estado y la implementación de la misma. En este sentido se pudo conocer, que existe en el marco del Ministerio de Turismo un Sistema de Gestión de Calidad, denominado Sistema Argentino de Calidad Turística. Dentro del mismo existe un programa específico (elaborado en conjunto con el Servicio Nacional de Rehabilitación) de Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos, herramienta que fomenta el proceso de planificación de las actividades y servicios turísticos bajo un modelo que contemple la inclusión de todas las personas.

Como resultado de la presente tesina pueden corroborarse la primera hipótesis planteada, al afirmar que existe actualmente una política de accesibilidad turística en PN de Argentina

que permite la inclusión de personas con discapacidad al disfrute de la naturaleza, en este caso particular de las áreas protegidas. Esta idea es reforzada por la corroboración de la segunda hipótesis, afirmando que la implementación del Programa de Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos colabora con la mejora de la calidad de la experiencia turística en los PN de Argentina.

Dentro de la política de accesibilidad turística en PN existen instrumentos más desarrollados y otros de los que aún la APN carece.

Dentro de los instrumentos de la política turística desarrollados pueden mencionarse en primer lugar los instrumentos organizativos. En el caso de la APN se cuenta con estructuras político administrativas, que son: el Ministerio de Turismo (del cual depende la APN), la Administración de Parques Nacionales, y sus respectivas Delegaciones Regionales.

A su vez, en ciertas áreas protegidas también se cuenta con instrumentos programáticos de la política, al desarrollar cada uno de estos parques sus proyectos específicos de accesibilidad los cuales permitieron, en algunos de los casos, obtener la distinción en accesibilidad mediante el Programa de Directrices. Los mencionados instrumentos programáticos tienen su sustento en los instrumentos normativos (como el Plan de Gestión Institucional para Parques Nacionales) en los cuales se afirma que los servicios e instalaciones deben ser accesibles.

Respecto a los instrumentos financieros de una política turística, la APN carece en este momento de los mismos, puesto que los presupuestos asignados a cada parque suelen resultar insuficientes para afrontar los costos de las remodelaciones o construcción de nuevas obras.

A raíz de lo expuesto anteriormente y como resultado de la presente tesina pueden delinearse algunas posibles líneas de acción a seguir, cuya factibilidad y conveniencia deberán ser previamente analizadas. El Programa de Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos resulta muy interesante para su aplicación en PN, puesto que ofrece capacitación gratuita para el personal. En este sentido, aquellas personas que han sido capacitadas y que actualmente trabajan dentro de la APN podrían continuar con esta labor, impartiendo los conocimientos obtenidos al total del personal que trabaja en cada uno de los PN, así como a los prestadores turísticos de las localidades vecinas a los parques. Es necesario garantizar

servicios y atractivos de calidad a los turistas, especialmente al segmento de la demanda de personas con discapacidad y/o movilidad reducida, que generalmente no hallan una oferta que satisfaga sus necesidades. Con este fin, una de las posibles líneas de acción, podría ser trabajar la accesibilidad como destino, aumentando los vínculos entre cada PN y los prestadores turísticos de los municipios vecinos, con el fin de compartir experiencias y aunar esfuerzos para lograr aumentar el número de visitas recibidas. Esto permitiría que el desarrollo de la actividad turística sea planificado y sustentable, redundando en beneficios sociales y económicos para todas las partes involucradas, y permitiendo la conservación de cada una de las ecorregiones.

Al mismo tiempo, dada la existencia de un Centro de capacitación y Formación en Áreas Protegidas, podría resultar interesante generar una oferta de capacitaciones específicas sobre accesibilidad, destinadas al personal de las áreas protegidas. Contando con personal capacitado dentro de algunos de los PN, este también podría ofrecer talleres vivenciales o capacitaciones al resto del personal que aún no tiene conocimientos sobre la temática.

Otra de las posibles estrategias sería la de difusión y promoción de aquellas áreas protegidas que actualmente son, en su totalidad o en parte, accesibles. Como se mencionó anteriormente, el de personas con discapacidad y/o movilidad reducida es un segmento que generalmente no encuentra servicios y/o actividades acordes a sus necesidades. Por este motivo, generalmente planifican más su viaje, e investigan anticipadamente, buscando información sobre los destinos a visitar, y la calidad de los servicios ofrecidos. Lógicamente, se priorizará el viaje a aquellos destinos que cuenten con servicios de calidad en los que puedan satisfacer sus necesidades, y donde se garantice el disfrute de la experiencia. En este sentido, puede resultar interesante la difusión (desde la APN) de cuáles de los PN son accesibles, como modo de atraer el segmento de la demanda mencionado anteriormente, brindando servicios de calidad que permitan el pleno disfrute de la visita al área protegida.

Entendiendo al turismo “como derecho de todos los habitantes, sin discriminación alguna”, y existiendo normativa a nivel internacional y nacional que respalda esta afirmación y se encarga de garantizar este derecho, el Estado es el encargado de asegurar que la normativa existente se cumpla, y la totalidad de la población tenga garantizada su inclusión en la sociedad, pudiendo disfrutar de las áreas naturales protegidas. En este sentido puede

observarse el compromiso del Estado en algunos de los instrumentos constitutivos de una política de Estado, a ser recursos humanos y organizativos e instrumentos normativos careciendo por el momento de instrumentos financieros.

Para finalizar, y como ha sido posible observar como resultado de la presente investigación, aún falta que la accesibilidad se naturalice, tanto en el ámbito público como en el privado. Para esto, es necesario profundizar en acciones de concientización destinadas a modificar algunas de las concepciones erróneas que existen hoy en día acerca de la discapacidad. En este caso en particular, el abordaje de la temática se realiza desde el sector turístico, pero es necesario un cambio profundo de conciencia y la ruptura de algunos sistemas para que la sociedad pueda adaptarse con el fin de satisfacer las necesidades de todos. En este contexto se destaca la importancia de eliminar las barreras arquitectónicas, comunicacionales y actitudinales creadas por la sociedad, y garantizar así la igualdad de derechos y la inclusión de todas las personas.

## **Bibliografía**

ADMINISTRACIÓN DE PARQUES NACIONALES. 1995. Licitación Pública Nacional e Internacional N° 4/95 para la concesión de la construcción, conservación, administración y explotación de las obras e instalaciones de infraestructura para la atención de visitantes al Área Cataratas, Parque Nacional Iguazú. Buenos Aires: APN.

ADMINISTRACIÓN DE PARQUES NACIONALES. 2001. “Plan de Gestión Institucional para los Parques Nacionales” [En línea]. Buenos Aires: APN, disponible en: [http://www.capacitacionapn.gob.ar/wp-content/uploads/plan\\_de\\_gestion.pdf](http://www.capacitacionapn.gob.ar/wp-content/uploads/plan_de_gestion.pdf) [enero 2014].

ADMINISTRACIÓN DE PARQUES NACIONALES DIRECCIÓN DE APROVECHAMIENTO DE RECURSOS. 2012. Informe estadístico sobre la actividad turística en las áreas protegidas (2003- 2011). Buenos Aires: APN, 8 pp.

ADMINISTRACIÓN DE PARQUES NACIONALES DIRECCIÓN DE APROVECHAMIENTO DE RECURSOS. 2012. Encuesta de Satisfacción al visitante PN Talampaya, 61 pp.

ADMINISTRACIÓN DE PARQUES NACIONALES DIRECCIÓN DE APROVECHAMIENTO DE RECURSOS. 2013. Análisis de Visitantes en Jurisdicción de la APN. Buenos Aires: APN, 23 pp.

AA.VV. 2003. “Manifiesto por un Ocio Inclusivo” [En línea]. Bilbao: Cátedra de Ocio y Discapacidad, Universidad de Deusto, 12 pp. Disponible en: [http://www.ocio.deusto.es/servlet/Satellite/Page/1118058571931/\\_cast/%231118058571810%231311683979811%231118058571879%231118058571931/c0/UniversidadDeusto/Page/PaginaCollTemplate](http://www.ocio.deusto.es/servlet/Satellite/Page/1118058571931/_cast/%231118058571810%231311683979811%231118058571879%231118058571931/c0/UniversidadDeusto/Page/PaginaCollTemplate) [marzo 2014].

AA. VV. 2010. “Manual Especializado de Turismo Accesible” [En línea]. Jaen: FEJIDIF. Disponible en: <http://www.jaenaccesible.org/meta>.

BAÑÓN, R. y CARRILLO, E. (Comp.). 1997. La Nueva Administración Pública. Madrid: Alianza Universidad, 22 pp.

BRINCKMANN, W. y WILDGEN, J. 2003. “Desafíos para los estudiosos del turismo: la construcción de la «sociedad inclusiva» y del «turismo accesible»”. *Cuadernos de Turismo* [En línea]. Murcia: Universidad de Murcia, nº 11, pp- 41- 58. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/753849.pdf> [marzo 2014].

ESCOLA DE GENTE- COMUNICAÇÃO EM INCLUSÃO. 2002. “Manual da Mídia Legal. Comunicadores pela inclusão” [En línea]. Río de Janeiro: VWA Editora, noviembre de 2002, 100pp. Disponible en: [http://www.escoladegente.org.br/\\_recursos/\\_documentos/mml1/mml1.pdf](http://www.escoladegente.org.br/_recursos/_documentos/mml1/mml1.pdf) [marzo 2014].

FANTOVA, F. 2006. “Ocio, discapacidad e inclusión: un esquema de referencia” [En línea]. Tercer Congreso Internacional de Discapacidad. Inclusión: oportunidades para todos. Medellín, Colombia, 20- 23 de septiembre de 2006. Disponible en: [http://fantova.net/?wpfb\\_dl=63](http://fantova.net/?wpfb_dl=63) [abril 2014].

GIANOGLIO, M. y POLLIOTTO, M. 2010. Accesibilidad en el Parque Nacional Quebrada del Condorito. Tesis de Guía Superior de Turismo. Córdoba, Argentina. Escuela Superior de Turismo y Hotelería Marcelo Montes Pacheco, 219 pp.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, R. *et al.* 2006. Metodología de la Investigación. Cuarta edición. México D.F: MC Graw- Hill Interamericana, 850 pp.

INDEC. 2004. Encuesta Nacional de Personas con Discapacidad (ENDI) 2002-2003. *Aquí se cuenta* [En línea]. Buenos Aires: INDEC, nº 14, 5 pp. Disponible en: [http://www.indec.mecon.ar/micro\\_sitios/webcenso/ENDI\\_NUEVA/ampliada\\_lista\\_provincia.asp?Cap=2&Apertu=0&prov=01](http://www.indec.mecon.ar/micro_sitios/webcenso/ENDI_NUEVA/ampliada_lista_provincia.asp?Cap=2&Apertu=0&prov=01) [marzo 2014].

LEY NACIONAL N° 22.351. Parques Nacionales. Boletín Oficial de la República Argentina, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina, 12 de diciembre de 1980.

LEY NACIONAL N° 22.431. Institución del Sistema de Protección Integral de las Personas Discapacitadas. Boletín Oficial de la República Argentina, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina, 1981).

LEY NACIONAL N° 25.643. Ley Nacional de Turismo Accesible. Boletín Oficial de la República Argentina, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina, 12 de septiembre de 2002.

MINISTERIO DE TURISMO DE LA NACIÓN Y SERVICIO NACIONAL DE REHABILITACIÓN. 2010. “Directrices Accesibilidad en Servicios Turísticos y Guía de Autoevaluación” [En línea]. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Ministerio de Turismo de la Nación. Disponible en: [http://www.snr.gob.ar/uploads/TA-DA-Servicios\\_Turisticos.pdf](http://www.snr.gob.ar/uploads/TA-DA-Servicios_Turisticos.pdf) [noviembre 2013].

MINISTERIO DE TURISMO DE LA NACIÓN. 2011. “Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable. Actualización 2011-2020” [En línea]. Argentina: Ministerio de Turismo de la Nación. Disponible en: <http://desarrolloturistico.gob.ar/subsecretaria/plan-federal-estrategico-de-turismo-sustentable> [diciembre 2013].

MOLINA HOYO, M. y CÁNOVES VALIENTE, G. 2010. “Turismo accesible: turismo para todos. La situación en Cataluña y España”. *Cuadernos de turismo* [En línea]. Murcia: Universidad de Murcia, n° 25, pp. 25- 44. Disponible en: [http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/3796/turismo\\_accesible\\_turismo\\_para\\_todos.pdf?sequence=1](http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/3796/turismo_accesible_turismo_para_todos.pdf?sequence=1) [noviembre 2013].

NATERAS GONZÁLEZ, M. 2006. “Las políticas públicas: ¿Discurso o realidad?”. *Espacios Públicos* [En línea]. Toluca: Universidad Autónoma del Estado de México, vol.9, n° 017, pp. 252-274. Disponible en: <https://www.google.com.ar/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCMQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.redalyc.org%2Farticulo.oa%3Fid%3D67601715&ei=LY7vU9PRI6LmsATS5oKIBw&usg=AFQjCNH7hMKh8EEReGempabjiAHa112y8w&bvm=bv.73231344,d.cWc> [abril 2014].

ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS. 1999. “Convención interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad” [En línea]. Guatemala. Disponible en: <http://www.oas.org/juridico/spanish/firmas/a-65.html> [marzo 2014].

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. 2009. “Informe Sobre la Situación Mundial de la Seguridad Vial. Es hora de pasar a la acción” [En línea]. Suiza. Disponible en: [http://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/road\\_safety\\_status/report/web\\_version\\_es.pdf?ua=1](http://www.who.int/violence_injury_prevention/road_safety_status/report/web_version_es.pdf?ua=1) [mayo 2014].

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. 2011. “Informe Mundial sobre la Discapacidad” [En línea]. Malta: OMS. Disponible en [http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/summary\\_es.pdf?ua=1](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/summary_es.pdf?ua=1) [abril 2014].

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO y FUNDACIÓN ACS. 2014. “Manual sobre turismo accesible para todos. Alianzas Público-Privadas y Buenas Prácticas” [En línea]. Madrid: OMT. Disponible en: <http://www2.unwto.org/es/node/40496> [junio 2014].

PULIDO FERNÁNDEZ, J. 2004. “El medio ambiente en la política turística española”. *QPE Cuaderns de Política Económica*. Valencia: Depto. de Economía Aplicada, Universidad de Valencia, vol. 7, pp. 93- 114.

SANTOS PITA, P. *et al.* 2007. “Turismo accesible: por un turismo para todos”. IX Reunión de Economía Mundial. Madrid, abril 2007.

VELASCO GONZÁLEZ, M. 2011. “La política turística. Una arena de acción autónoma”. *Cuadernos de Turismo* [En línea]. Murcia: Universidad de Murcia, nº 27, pp. 953- 969. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/download/articulo/3770673.pdf> [abril 2014].

WALLINGRE, N. 2007. *Historia del Turismo Argentina*. Buenos Aires: Ediciones Turísticas, 255 pp.

**Sitios Web consultados:**

<http://www.cofecyt.mincyt.gov.ar/Asetur>

<http://www.iguazuargentina.com/>

<http://mapoteca.educ.ar/>

<http://www.parquesnacionales.gob.ar/>

<http://www.sib.gov.ar/>

# **Anexo**

## **Anexo Nº 1: Modelo de entrevista semi-estructurada.**

- ¿Existe algún registro estadístico de cuántas personas con alguna discapacidad ingresan al PN por año? ¿Qué porcentaje representa este segmento con respecto a la cantidad total de visitantes?
- ¿Cuáles son las características de la demanda turística de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas?
- ¿Cuándo surgió el interés en el PN por empezar a trabajar en accesibilidad?
- ¿El interés por brindar servicios, infraestructura y equipamiento accesible en el PN responde a una política de la Administración de Parques Nacionales o a un interés surgido desde el propio PN/Concesionario?
- ¿Existen documentos escritos de los programas/planes implementados dentro del PN en lo concerniente a accesibilidad? ¿Cómo se llaman los mismos? ¿En qué consisten? ¿Cuáles fueron sus resultados?
- ¿El trabajo del PN sobre la temática de accesibilidad se hizo en conjunto con otros Parques Nacionales? ¿Se trabajó con alguna ONG relacionada al tema?
- ¿Existe en el PN personal capacitado en accesibilidad? En caso afirmativo ¿Quién es o fue el encargado de llevar a cabo las capacitaciones?
- ¿Hay dentro del personal del PN gente capacitada en lenguaje de señas?
- ¿Considera Ud. que es más costoso o difícil hacer que un PN sea accesible, con respecto a otro tipo de servicio turístico?
- ¿Cree que el marco legal de los Parques Nacionales (ley 22.351 y Plan de Gestión para Parques Nacionales) está suficientemente actualizado?
- ¿Por qué considera Ud. que la cantidad de PN accesibles en Argentina es tan escasa con respecto al total de áreas protegidas con que cuenta el país?
- ¿Qué formas existen de generar mayor conciencia en la sociedad respecto de la importancia de la accesibilidad y de garantizar la igualdad de derechos?

## Anexo N° 2: Mapa de Áreas Protegidas de Argentina



Fuente: Sistema <http://www.sib.gov.ar/>, 2014.

### Anexo N° 3: PN de Argentina

#### AREAS PROTEGIDAS CATEGORÍA PARQUE NACIONAL (II) DE LA ADMINISTRACIÓN DE PARQUES NACIONALES

CATEGORIA DE CONSERVACION	UNIDAD DE CONSERVACION	ECO-REGION	SUPERFICIE (ha)		
			Cat.II - PN	Cat.VI - RN	Conjunto (PN+RN)
Parque Nacional	BARITU	Selva de las Yungas	72.439	0	72.439
Parque Nacional	CALILEGUA	Selva de las Yungas	76.306	0	76.306
Parque Nacional	CAMPO DE LOS ALISOS	Selva de las Yungas	18.307	0	18.307
Parque Nacional	CAMPOS DEL TUYU	Pampa	3.040	0	3.040
Parque Nacional	CHACO	Chaco Húmedo	14.981	0	14.981
Parque Nacional	COPO	Chaco Seco	118.119	0	118.119
Parque Nacional	EL LEONCITO	Monte de Sierras y Bolsones	89.706	0	89.706
Parque Nacional	EL PALMAR	Espinal	8.213	0	8.213
Parque Nacional	EL REY	Selva de las Yungas	44.162	0	44.162
Parque Nacional y Res.Nacional	IGUAZU	Selva Paranense	59.945	7.675	67.620
Parque Nacional	ISLAS DE SANTA FE	Delta e Islas del Paraná		0	3.000
Parque Nacional y Res.Nacional	LAGO PUELO	Bosques Patagónicos	18.100	5.600	23.700
Parque Nacional y Res.Nacional	LAGUNA BLANCA	Estepa Patagónica	8.213	3.038	11.263
Parque Nacional y Res.Nacional	LANIN	Bosques Patagónicos	216.993	195.010	412.000
Parque Nacional	LIHUE CALEL	Monte de Llanuras y Mesetas		0	31.802
Parque Nacional y Res.Nacional	LOS ALERCES	Bosques Patagónicos	193.144	69.856	263.000
Parque Nacional	LOS ARRAYANES	Bosques Patagónicos	1.840	0	1.840
Parque Nacional	LOS CARDONES	Monte de Sierras y Bolsones	65.000	0	65.000
Parque Nacional y Res.Nacional	LOS GLACIARES	Bosques Patagónicos	548.427	178.500	726.927
Parque Nacional	MBURUCUYA	Esteros del Iberá	17.729	0	17.729
Parque Nacional y Res.Nacional	MONTE LEÓN	Estepa Patagónica y Mar Argentino	61.777	0	61.777
Parque Nacional y Res.Nacional	NAHUEL HUAPI	Bosques Patagónicos	475.650	234.240	709.890
Parque Nacional y Res.Nacional	PERITO MORENO	Estepa Patagónica	85.500	29.500	115.000
Parque Nacional	PRE-DELTA	Delta e Islas Río Paraná	2.458	0	2.458
Parque Nacional	QUEBRADA DEL CONDORITO	Chaco Seco (Subreg.Chaco Serrano)	37.000	0	37.000

Parque Nacional	RIO PILCOMAYO	Chaco Húmedo	51.889	0	51.889
Parque Nacional	SAN GUILLERMO	Altos Andes	147.830	0	147.830
Parque Nacional	SA. DE LAS QUIJADAS	Monte de Llanuras y Mesetas	73.781	0	73.781
Parque Nacional	TALAMPAYA	Monte de Sierras y Bolsones	215.000	0	215.000
Parque Nacional	TIERRA DEL FUEGO	Bosques Patagónicos	68.909	0	68.909
<b>Totales (Hectáreas)</b>			<b>2.794.458</b>	<b>723.419</b>	<b>3.552.688</b>

Fuente: Provisto por Rodolfo Burkart, D.N de Conservación y Áreas Protegidas, 2014.

## **Anexo N° 4: Entrevista a Iván Ravlic. Coordinador del Programa Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos de la Subsecretaría de Calidad Turística del Ministerio de la Nación.**

### **¿Cuál es el perfil del turista con discapacidad en Argentina?**

Desde las Directrices de Accesibilidad no tenemos realizado un estudio sobre la demanda turística accesible, hasta el momento nos hemos enfocado en la oferta, que la misma pueda adaptarse tomando como referencia las recomendaciones de Directrices y brindar respuesta al segmento de las personas con movilidad y/o comunicación reducida que se encuentran insatisfechas por la oferta, dado el bajo número de establecimientos accesibles y accesibilidad incompleta por quienes dicen brindar el servicio en general ¿Qué lugares son de su preferencia al momento de realizar un viaje? En consonancia con la respuesta anterior, no tenemos hecho un trabajo sobre la demanda aún, pero la persona con discapacidad, quiere realizar un turismo como cualquier otro turista, sea de manera individual por trabajo o vacaciones, familiar con hijos, padres o abuelos o grupal con amigos. Si va a tratar de escoger aquel destino por el cual tenga mayor acceso a la información en base a la cantidad y calidad de la prestación de servicios accesibles, aquel le recomienden y le den confianza, seguridad de que va a encontrar un servicio acorde a sus necesidades y expectativas. ¿Por qué? Nadie va a un destino sólo para alojarse en un hotel, hacer excursiones, visitas a museos, sitios de interés, ir a la playa, cenar en un restaurante son todos ejemplos de actividades que realiza un turista. El turista con discapacidad también quiere y tiene derecho para realizarlo

### **¿Qué Parques Nacionales de Argentina son accesibles o están trabajando sobre la temática de accesibilidad?**

Los PN que distinguieron y continúan con el proceso de mejora continua son el PN Iguazú, Talampaya, Lanin, Tierra del Fuego, otro que ha trabajado pero no han alcanzado la distinción fue el PN Nahuel Huapi

### **En el caso de los PN que trabajaron/trabajan con accesibilidad, ¿Esto se debe a intereses o situaciones particulares, o a una política implementada por la Administración de Parques Nacionales?**

Un poco de todo, comúnmente adhiere el PN que está cercano a la localidad en la cual se está implementando el Programa y en otros casos por una solicitud puntual para trabajar en accesibilidad.

### **¿Por qué el número de PN accesibles en la actualidad es tan reducido si se compara al número total de PN con que cuenta nuestro país?**

Desde mi opinión personal la accesibilidad es un tema que ha tomado fuerza en los últimos años, particularmente el Turismo y la accesibilidad se vinculan por primera vez en el año 80 cuando en la Asamblea General de la

OMT celebrada en Manila recogió el derecho al turismo con las mejores condiciones de acceso y sin discriminación.

En el orden nacional se registró que la accesibilidad de personas con movilidad y comunicación reducidas en el ámbito urbanístico y arquitectónico está regulada por los artículos 20 y 21 de la Ley Nacional N° 24.314 (modificación de la ley N° 22.431) la cual fue promulgada en el año 1994, dejando de lado otras leyes y pasando al turismo desde el año 2002 El turismo accesible está reglamentado por la Ley Nacional N° 25.643, donde determina que las prestaciones de servicios turísticos deberán adecuarse a los criterios universales establecidos en la ley anteriormente mencionada. La ley Nacional de Turismo 25.997 del año 2005 enuncia a la Accesibilidad como uno de sus principios rectores. En el año 2008 la Argentina adhiere a la Convención Internacional sobre los Derechos de las personas con discapacidad sancionando la ley 26378. En ese mismo año se diseñan las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos y en el transcurso del camino en el año 2010 se decide ampliar el espectro diseñando las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos, las cuales brindan una serie de recomendaciones para la adaptación accesible de los PN de los cuales ya se ha trabajado en 5 de ellos. Por lo cual, si bien falta mucho por hacer, creo que estamos transitando un proceso de cambio, sobre todo a nivel cultural, el conjunto de la población debe exigir y colaborar en la accesibilidad del medio y la comunicación, y nosotros desde el Ministerio de Turismo de la Nación (adquiere su rango como tal en el 2010, antes era una Secretaría de Turismo) estamos trabajando y siendo parte de ese cambio, para que cada vez más servicios y PN sean accesibles para todos.

### **La implementación de la accesibilidad ¿Es más difícil o costosa en un PN que en otro tipo de establecimiento o destino?**

Esto depende del grado de avance en accesibilidad en el cual se encuentre el PN, para algunos implicará más para otros menos, y lo mismo sucede en los alojamientos o cualquier otro tipo de servicio, sabemos que la mejora en la calidad es continua y progresiva por lo cual aquellos instrumentos o condiciones que no se logren alcanzar en una 1ra etapa se podrán hacer en una 2da. También depende del tamaño y cantidad de servicios brindados. Con predisposición, profesionalismo y lógicamente un presupuesto económico se pueden llevar a cabo acciones que a su vez deben mantener la naturaleza e identidad del prestador o PN y así contribuir al desarrollo sostenible.

### **¿Existen o existieron capacitaciones sobre el tema para el personal de los PN? ¿Cuál es el organismo u organización encargado de llevarlas a cabo?**

No pertenezco a PN pero hemos brindado capacitaciones para todos aquellos que implementaron las Directrices.

### **¿Qué formas existen de generar mayor conciencia en la sociedad acerca del tema?**

Instalándolo, viendo y compartiendo los espacios y la educación con personas con discapacidad, siendo inclusivos, pero para ello se deben dar un conjunto de condiciones físicas, de capacitación y sobre todo de naturalidad y respeto. Entendiendo que nadie esta ajeno a vivenciar una discapacidad en primera persona por una

multiplicidad de causas o acompañar a alguien que la haya adquirido y todos a lo largo de nuestra vida sufrimos problemas de interacción con el entorno, porque cuando somos niños no podemos alcanzar ciertos objetos, luego podemos sufrir algún accidente que nos imposibilite o nos dificulte la movilidad de forma temporaria, las embarazadas, quienes circulan con cochecitos de bebés o transportando bultos pesados, al envejecer nuestras capacidades disminuyen al oír, ver o caminar, entonces todos debemos ser conscientes que necesitamos de la accesibilidad. Para ello y a modo de conciencia desde el programa brindamos capacitaciones y una forma con la cual logramos mayor concientización es realizando los talleres vivenciales donde el participante experimenta la discapacidad visual, auditiva y motriz en primera persona entonces logra captar las necesidades y dificultades de aquellas personas con discapacidad.

## **Anexo N° 5: Entrevista a Martín Arregui. Responsable del Programa de Turismo Accesible del Servicio Nacional de Rehabilitación.**

### **¿Cómo es el trabajo que realiza el Servicio Nacional de Rehabilitación?**

El SNR trabaja en conjunto con el MinTur a partir de la firma de un convenio en el año 2007. Se buscan soluciones prácticas, se ha convocado a personas en silla de rueda, ciegas, sordas, hipoacúsicas, todos fueron dando soluciones prácticas. Se evita tener que hacer cambios estructurales costosos y cuando hay q hacer cambios estructurales hacer ver al empresario que el costo no es tan grande.

Muchos lugares que dicen ser accesibles y no lo son, el principal problema es la desinformación. Las Directrices ofrecen sello de calidad, lo cual garantiza que quienes visiten el lugar van a estar cómodos. A veces la accesibilidad es parcial, porque si tiene en cuenta la posibilidad de moverse de personas paraplégicas, pero no de otras que tienen menos capacidad de movimiento.

La prioridad actualmente está puesta en determinar qué lugares son accesibles. La metodología consiste en: ir a los lugares (se hace pedido vía provincia), se capacita a técnicos municipales y provinciales, quienes realizan un relevamiento básico, y luego se trabaja con entre 20 y 22 lugares de alojamiento y servicios. Esto tarda aproximadamente 9 meses desde que se inicia hasta que se va a evaluar. Se procura incentivar a los implementadores capacitados para que ellos mismos empiecen una implementación por sí mismos, y el SNR vaya solo a evaluar. Las Directrices se deben revalidar periódicamente.

### **¿Existe algún registro estadístico de cuántas personas con alguna discapacidad ingresan al PNs. por año? ¿Qué porcentaje representa este segmento con respecto a la cantidad total de visitantes?**

No se habla solo de la persona con discapacidad, sino que se incluyen las personas con movilidad reducida: adultos mayores, familias con chicos, cochecitos de bebé, embarazadas y el grupo familiar o acompañante de la persona. Ambos segmentos en Europa suma 35% de la población. Uno de los beneficios del segmento de personas con discapacidad y adultos mayores es que no prefieren temporadas altas, prefiere temporada media o baja, esto permite romper con la estacionalidad y distribuir la afluencia de visitantes durante el año.

Según resultados arrojados por la ENDI las personas con discapacidad representan el 7,1% de la población. Yo creo que ese no es el número real. La OMS estima que las personas con discapacidad representan el 15% de la población. Si bien estadísticamente lo que se puede sumar es el número de personas con alguna discapacidad y adultos mayores, el resto (mujeres embarazadas, familias con cochecitos, discapacidad temporal) también debe ser tenido en cuenta porque también serán beneficiarios de las instalaciones. Hay que tener en cuenta que si una persona tiene un accidente en el destino pueda seguir disfrutando de sus vacaciones y no tenga que volverse por lo que le sucedió.

Desde las Directrices se hace hincapié en vender en que invertir en accesibilidad es negocio. Una encuesta realizada a 2025 afirma que, al ir creciendo la expectativa de vida crece la calidad de vida, y que los adultos mayores tienen tiempo disponible y por eso eligen viajar. Esta gente probablemente tenga inconvenientes de movilidad y tiene los mismos requerimientos de una persona con discapacidad. “Quien se dé cuenta de eso ahora y empiece a trabajar en eso a ahora va a tener una ventaja esencial sobre quien se dé cuenta de acá a 10 años que es cuando va a llegar ese momento”.

Además, Argentina es un país con índice de accidentología muy alto, hay personas que quedan con alguna secuela luego de los accidentes. Ongs. vinculadas al tema estiman que este número ronda las 80-100 personas por día. Estas personas con discapacidad permanente o transitoria también se necesitan servicios e instalaciones accesibles.

### **¿Quién es el encargado de llevar a cabo la capacitación del personal en los temas relacionados con accesibilidad?**

Nosotros hemos brindado capacitaciones de gente que atiende al público en Mar del Plata y Bariloche, por ejemplo. Capacitando agentes locales se permite que los mismos puedan seguir avanzando y los encargados del MinTur viajen solo a evaluar.

En 5 años se llegó a 100 distinguidos, se pretende agilizar el proceso y tener más distinguidos en más partes del país.

### **¿Qué PN obtuvieron la distinción a través del Programa de Directrices?**

Dos de los PN distinguidos son Talampaya e Iguazú. En esos dos casos distinguieron más del 80 % del PN, y se debió a la inquietud de los concesionarios. Tuvieron parte privada interesada en el tema.

Lo que se hace en el Programa de Directrices es promover que los PN tengan aunque sea un sendero accesible, guías especializados. En el PN Tierra del Fuego se distinguió el Sendero de Bahía de Lapataia. En Lanín distinguió una de las oficinas de informes y un museo accesible. En estos lugares hay intención de trabajar en el tema, al igual que en Bariloche y el Parque Nacional Nahuel Huapi.

El Programa de Directrices brinda asesoramiento gratuito y certificación a nivel norma (que deberían ser pagos). Esto se hace sin costos, pero el privado debe poner la parte de las modificaciones. A diferencia de un privado, los lugares públicos exceden los 9 meses que se plantean en el MinTur para la implementación, puesto que tienen otros plazos administrativos. Se tiene confianza en la realización de una charla entre el Presidente del Directorio de PN y el Director de Calidad Turística, para dar buen impulso al tema e incluirlo en las partidas presupuestarias, ya que muchas veces no son cambios costosos los que deben realizarse. En algunos parques las características geográficas hacen que la inaccesibilidad sea real. Se apunta a que haya sanitarios públicos en las oficinas de informes: sanitario familiar (sirve para persona con discapacidad, madre que debe cambiar al bebé,

madre con hijo pequeño varón, padre que va con la hija mujer) es un concepto mucho más inclusivo y le otorga autonomía a la persona con discapacidad dentro del PN.

En otros PN también hay intenciones de trabajar sobre el tema, generalmente es más fácil que se realice en parques cercanos a municipios que estén implementando las directrices. Si el MinTur va a algún destino a avalar lugares es más fácil que el PN cercano se sume a la implementación.

El Ministro E. Meyer hace hincapié en aumentar la superficie de áreas protegidas, cualquiera sea su categoría de protección, se hace menester que cualquier persona pueda visitarlo.

Las capacitaciones llevadas a cabo en PN están a cargo del MinTur. En ocasiones en los destinos se buscan Ongs relacionadas con discapacidad para que las mismas puedan también brindar capacitaciones. Estas Ongs mandan al Ministerio cuáles son los temas que se van a abordar, quién hará la capacitación y el MinTur corrige y avala esto, como una manera de descentralizar la actividad.

Uno de los puntos más débiles es la capacitación en lenguas de señas. Se recomienda que por establecimiento lo hagan 2 personas, para mantener la práctica y no olvidar la lengua.

### **¿Qué opinás acerca de los costos de implementación de equipamiento, infraestructura y servicios accesibles en PN?**

Creo que la implementación no es más difícil ni más costosa en un PN que en otro tipo de establecimiento. Los costos de implementación son menores en PN que en un hotel, por ejemplo.

En Ushuaia, por ejemplo, se trabajó con un crédito del BID. En otros casos los estatales pueden incluir dentro de su Plan Operativo Anual la accesibilidad, y así destinar fondos a ello.

### **¿Existe en la APN personal capacitado en accesibilidad?**

Del personal de APN, solo en algunos PN han tenido intenciones de capacitarse acerca del tema. El personal sabe más por temas vivenciales, de enfrentar las situaciones, más que por capacitaciones formales. Creo que todavía falta capacitar bastante al personal, y concientizar. Lo principal es dirigirse siempre a la persona con discapacidad, no hablar con un tercero.

### **¿Existen documentos escritos de los programas/proyectos de accesibilidad implementados en cada parque?**

Los documentos sobre accesibilidad de cada PN son documentos internos, como en los casos de los PN Iguazú y Talampaya. En Iguazú, por ejemplo, el concesionario es el encargado de capacitar su propio personal.

**¿Por qué cree Ud. que la cantidad de PN accesibles en Argentina es tan escasa con respecto al total de áreas protegidas con que cuenta el país?**

La escasa cantidad de lugares trabajando el tema de accesibilidad no sólo responde al orden de PN, sino que es algo que sucede a nivel general. El grado de atención que se le da a la discapacidad es ínfimo. Para nosotros, desde el SNR encontramos con gente dentro de PN que esté interesada en empezar a trabajar el tema resulta novedoso y positivo. Los casos actuales surgieron de iniciativas propias de cada parque (debido a cuestiones personales o intereses de privados) y no a una conciencia general.

**¿Cómo puede mejorarse la situación expuesta anteriormente?**

Es importante poner el tema dentro de la agenda de APN, e incluirlo en un plan de 4 ó 5 años para que la situación cambie.

Más allá del aspecto geográfico, a veces los obstáculos se pueden salvar de distintas formas. Uno de los principales problemas con que se encuentran los turistas con discapacidad en áreas protegidas que no son accesibles son la falta de capacitación del personal y la falta de sanitarios públicos accesibles.

Se apunta también a que haya planos que puedan ser usados por todas las personas: mapas con relieve, escritos y también escritos con braille. A su vez, se está intentando realizar la implementación de audioguías grabadas (que pueden ser filmadas en lengua de seña), eso puede colocarse en la página web para descargarse al celular, tablet, para recorrer independientemente el parque. Esto no tiene mayor costo y resulta una herramienta que sirve para cualquiera.

**¿Qué formas existen de generar mayor conciencia respecto de la importancia de la accesibilidad y de garantizar la igualdad de derechos?**

Creo que la única forma es la sensibilización y entrar en contacto: charlas y talleres vivenciales (sentarse en silla de rueda, taparse los ojos y usar un bastón).

## **Anexo N° 6: Entrevista a Karina Pudor. Responsable del Área de Accesibilidad de Iguazú Argentina (Concesionario del PN Iguazú).**

### **¿Cuándo surgió el interés en el PN Iguazú por empezar a trabajar en accesibilidad?**

En la década del 90 empezó la licitación para privatizar la infraestructura del PN. La mayoría de la elaboración de los planes estuvo a cargo de la APN, con el asesoramiento de la Fundación Mario Pantaleo. La empresa concesionaria realizó la parte física. El nuevo centro de visitantes se construyó donde se localizaba el viejo aeropuerto, porque el terreno era llano.

Dentro del pliego de licitación se establecen los lineamientos, en lo que refiere a la accesibilidad se establecen requisitos básicos (entrada gratis a personas con discapacidad), haciendo hincapié en discapacidad visual y motriz.

Para empezar a trabajar en accesibilidad se realizó un convenio entre el PN Iguazú con universidades de Canadá, pero no existen documentos de ello. La crisis socioeconómica de los años 2000 y 2001 frena los proyectos que habían, los cuales quedan en stand by hasta 2003. Como no existían lugares que fueran referentes en accesibilidad a nivel nacional, se comenzó a trabajar con CONADIS.

En 2003 se retomó el trabajo en turismo accesible, el cual es visto como una oportunidad de negocio, de mejorar la calidad de la atención.

En el año 2012, para trabajar con el Programa de Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos se redacta el proyecto “Naturaleza Sin Barreras”.

### **¿Existe algún registro estadístico de cuántas personas con alguna discapacidad ingresan al PN Iguazú por año? ¿Qué porcentaje representa este segmento con respecto a la cantidad total de visitantes?**

No hay una estadística hecha por tipo de discapacidad. Se estima que el 10% de los ingresos al PN Iguazú son de personas con discapacidad. Para entrar gratis hay que mostrar certificado de discapacidad.

### **¿Existe en el PN personal capacitado en accesibilidad? En caso afirmativo ¿Quién es o fue el encargado de llevar a cabo las capacitaciones?**

Al comienzo las capacitaciones las ofrecía la Fundación Mario Pantaleo. A partir de 2003 comencé a encargarme yo de las mismas, realizando capacitaciones anuales. Se convocó a grupo Escuela de Sordos de Posadas para realizar las prácticas. Las capacitaciones se realizan de forma vivencial. Se hace hincapié, por ejemplo, en que el personal de la oficina de informes tenga conocimiento del grado de dificultad del circuito. Los informantes deben poder transmitir a los turistas el grado de dificultad de cada circuito, y en base a la información brindada, cada

turista tomará la decisión. Otro de los sectores que más capacitación demanda es el de restauración. Dentro de los lugares dedicados a la gastronomía se cuenta con menús en Braille.

Las capacitaciones son obligatorias para el personal. La empresa concesionaria (Iguazú Argentina) recertificó normas ISO 9001, estableciendo un sistema de gestión en que cada nueva persona que ingresa al PN necesita una charla de cómo manejar directrices de accesibilidad. El personal que ingresa recibe un manual con las normas de comportamiento y otro manual de cómo atender gente con discapacidad.

### **¿Hay dentro del personal del PN Iguazú gente capacitada en lenguaje de señas?**

La lengua de señas no es universal, y como al PN Iguazú ingresan personas de diferentes lugares se dificulta el entendimiento. Se utiliza la lectura labial, con apoyo de la escritura.

### **¿Por qué cree Ud. que la cantidad De PN accesibles en Argentina es tan escasa con respecto al total de áreas protegidas con que cuenta el país?**

La APN es un ente que está muy alejado de lo que en realidad es el turismo accesible. Una rampa y un sanitario no es turismo accesible. Por ejemplo, existió en un momento problemas con el perro guía, porque en Argentina no se acostumbra y dentro de los PN no dejaban entrar mascotas. Debería tenerse en cuenta que en el caso de personas no videntes el perro no es una mascota, sino que es una necesidad de la persona, esto no se contempla en ningún reglamento de PN. Por otro lado, existe un problema de costos demasiados altos, que la APN no puede afrontar. El personal puede estar capacitado, pero los costos de inversión son muy altos y por ese motivo se realizan concesiones a privados.

A esto se suma el hecho de que la accesibilidad no es una prioridad, excepto que un sector muy representativo de la demanda lo exija.

### **¿Es más costoso o difícil hacer que un PN sea accesible, con respecto a otro tipo de servicio turístico?**

En este sentido considero que es más económico readaptar infraestructura que ya está construida. Remodelar la obra es más fácil que empezar de cero. En el caso de Iguazú se realizó una autoevaluación y después se abrió el llamado a licitación

### **¿Qué formas considera Ud. que existen de generar mayor conciencia respecto de la importancia de la accesibilidad y de garantizar la igualdad de derechos?**

Es menester que el PN tenga el objetivo de establecer accesibilidad, buscar aumentar el número de visitas. Se debe lograr que el PN atraiga visitas porque es accesible. Los ingresos que más aumentaron son los de personas con discapacidad, por eso se debe elegir a qué público apuntar. Las personas con discapacidad planifican más el viaje, e investigan antes de elegir un destino. Conocen el destino por anticipado (mediante el boca en boca,

folletos, web y la información que circula dentro de los grupos de personas con discapacidad). Una de las claves más importantes es el boca en boca. Las personas eligen visitar el PN y luego volver porque saben que tienen los servicios adecuados. Un punto importante es plantear y dejar en claro los beneficios con que se van a encontrar al llegar al lugar. Un viaje no es solo la estadía dentro del PN, sino el hotel, el medio de transporte, la restauración, etc. Se debe trabajar la accesibilidad como destino.

## **Anexo N° 7: Entrevista a Valeria Catalfo. Encargada del Área de Uso Público del PN Quebrada del Condorito**

**¿En qué año (aproximadamente) surgió el interés del PN Quebrada del Condorito por trabajar sobre la temática de accesibilidad? ¿A qué se debió dicho interés?**

2006. Se debió al interés del personal por brindar infraestructura adecuada

**¿Existe algún registro estadístico de cuántas personas con alguna discapacidad ingresan al PNQC por año? ¿Qué porcentaje representa este segmento con respecto a la cantidad total de visitantes?**

No, pero estimamos dos a tres veces al año, el pedido de acercar en vehículos a personas con discapacidad hasta el mirador del 5 o cerca del balcón.

**En el sitio web institucional del PNQC aparece una sección destinada a accesibilidad, pero está vacía.**

Te cuento que lo que figura en la página Web es algo que dimos de baja y que no podemos borrar el link de la página, ya que tal como decía, no hay nada allí (salvo una nota en pág. 5 del boletín 1 del año 2011). El tema es que nosotros hicimos un proyecto de accesibilidad y nunca se pudo implementar. Una alumna de la Carrera de guía de turismo de Córdoba. Hizo su tesis sobre visitas de personas no videntes al parque y es lo que tenemos (lo trabajamos juntos). También esta nuestro proyecto que nunca implementamos.

**¿Cuál era el nombre del proyecto? ¿En qué consistía?**

El proyecto se llamaba “Parque Nacional Quebrada del Condorito Accesible y consistía en en implementar modificaciones edilicias y de infraestructura en el área del centro de visitantes, estacionamiento y cartelería, además de contar con un sector adecuado para interpretación ambiental para no videntes y personas sordas también capacitación para personal y guías para atender a personas con discapacidad.

**¿Quién/es fue/ron los encargados de la elaboración del proyecto mencionado en la pregunta anterior?**

Como encargada del área de Uso Público, fui yo quien más lo impulsó, pero conté con el total apoyo de compañeros y algunos guías.

**¿Se trabajó en conjunto con alguna ong/organismo estatal/persona particular?**

Con docentes especializados.

**Con respecto a la alumna de la carrera de guía de turismo de que Ud. comentó que hizo su tesis sobre visitas de personas no videntes al parque ¿Cuál es el nombre de ella?**

María de los Ángeles Polliotto.

**¿En qué consistía la tesis?**

Estaba hecha para no videntes y disminuidos visuales

**¿Cuáles considera Ud. que son los requisitos principales para que un PN pueda ser accesible?**

Uno no puede acceder a todos los sitios en todos lados, aun cuando no tenga un impedimento físico importante. Con esta premisa, debemos entender que un área protegida no es totalmente accesible para todo el mundo, pero debemos acercarnos a todas las personas, los objetivos del área, los valores de conservación, al menos imágenes e información de sus principales recursos y atractivos y la posibilidad de una experiencia valiosa y agradable en un ambiente natural, en un área protegida. Para ello, hay que contar con infraestructura adecuada, un plan de comunicación adecuado para este segmento, materiales y herramientas que ayuden a cumplir nuestro objetivo. Prever las condiciones básicas de accesibilidad, antes de iniciar obras y reformas. Este parque tiene obras del 2004 y sin embargo, no son accesibles el centro de visitantes ni los senderos interpretativos más cortos.

**¿Cuáles son las dificultades a las que se enfrenta el PN Quebrada del Condorito que impiden que pueda convertirse en un PN accesible? ¿Cuáles son las reformas principales que deberían realizarse?**

Falta de presupuesto, falta de proyectos de obras accesibles. Personal insuficiente y falta de capacitación específica

**¿El personal del PN ha recibido algún tipo de capacitación en lo que refiere a accesibilidad? ¿Quién fue el encargado de brindar dicha capacitación? ¿En qué consistió? ¿Qué temas se abordaron?**

Hicimos en el 2010 un taller con guías y personal para trabajar con personas con discapacidad, que lo dio un guía que es docente de escuelas especiales cómo abordar la temática, roles, errores comunes, formas de facilitar la experiencia en el área, acompañamiento para no videntes y personas con discapacidad motriz

**¿Existe dentro del personal del PN gente capacitada en lenguaje de señas?**

Ahora no.

**¿Por qué cree Ud. que la cantidad de PN accesibles en Argentina es tan escasa con respecto al total de áreas protegidas con que cuenta el país?**

¡Es casi nula! por lo que pasa en toda la obra pública, no se contemplan estas cosas, ni se da presupuesto adecuado. Como cuesta más dinero remodelar o adecuar lo existente o hacer nuevas obras con estas condiciones, no las preveen para abaratar costos. No hay una política de estado real sobre el tema

**¿Considera Ud. que existe una voluntad política de parte de la APN de trabajar la temática de accesibilidad dentro de las áreas protegidas bajo su jurisdicción?**

De manera personal, a todos les interesa, pero a la hora de tomar las decisiones, no pasa nada en caso de respuesta negativa.

**¿Considera Ud. que el marco legal de los Parques Nacionales (Ley Nacional N° 22.351 y Plan de Gestión para Parques Nacionales) está suficientemente actualizado?**

Si bien la ley tiene muchas críticas, no he visto nada que sea renovador o propuestas de modificación realmente novedosas. Debería agregarse algo específico sobre este tema de la discapacidad, pero hay muchos ejemplos aislados del trabajo de personal de parques resolviendo demandas sobre estas necesidades, aun sin acompañamiento institucional.

**¿Existieron o existen capacitaciones a nivel nacional para el personal de PN sobre la temática de accesibilidad?**

Creo que sí, pero en parques del sur y en casa central nunca llego nada a nivel general.

**¿Considera Ud. que la accesibilidad es sinónimo de calidad?**

Sí, en algunos sentidos, insisto, no en todo el área protegida, porque acá, en pos de la accesibilidad, quieren asfaltar el camino a la quebrada y no es ese el espíritu del área. Se pueden adaptar o acondicionar cosas que hace falta y mucho, pero eso no debería poner en detrimento la experiencia de la mayoría de las personas y del recurso en sí.

**¿Qué formas existen de generar mayor conciencia en la sociedad respecto de la importancia de la accesibilidad y de garantizar la igualdad de derechos?**

Promover los cambios en ese sentido, establecer políticas firmes sobre estas necesidades, mayor capacitación e infraestructura adecuada.

## **Anexo N° 8: Entrevista a Laura Costa Rojo. Responsable del Programa de Accesibilidad para Personas con Discapacidad del PN Lanín.**

**¿Existe algún registro estadístico de cuántas personas con alguna discapacidad ingresan al PN por año? ¿Qué porcentaje representa este segmento con respecto a la cantidad total de visitantes?**

Dentro del PN no existe un registro del número de personas con discapacidad que ingresan al PN, porque no es nuestra intención. Creemos que es importante lograr correrse del número, ya que la accesibilidad conlleva mejoras que repercuten en la comodidad de un número mayor del de personas con discapacidad; el número de beneficiarios es mayor al de personas con discapacidad. Las mejoras implementadas colaboran a mejorar la calidad de la visitación. No importa si es una sola o son cien las personas con discapacidad que visitan el PN. El Estado es el encargado de garantizar que todas las personas tengan los mismos derechos, y puedan ejercerlos

**¿Cuándo surgió el interés en el PN por empezar a trabajar en accesibilidad?**

El interés surge entre los años 2006 y 2007. Yo entré a trabajar en el PN en el año 2006 y me acerqué al Intendente del PN de ese momento con un proyecto de accesibilidad basado en el Plan de Gestión Institucional.

**¿Existen documentos escritos de los programas/planes implementados dentro del PN en lo concerniente a accesibilidad? ¿Cómo se llaman los mismos? ¿En qué consisten? ¿Cuáles fueron sus resultados?**

El proyecto no contaba con acciones concretas sino que proponía ir pensando qué se podía trabajar en accesibilidad para luego ejecutar acciones que mejoren la calidad de las visitas. A partir de ahí surgió la idea de que el nuevo Centro de Visitantes a construirse tenía que ser sí o sí accesible.

Se trabajó con personal de Uso Público y Obras del PN, con financiamiento obtenido del BID.

Lo que se hizo en primer lugar fue lograr que los 4 jefes de área del PN se hiciera cargo de trabajar en accesibilidad.

Se logró incorporar en los requisitos de Licitación las rampas al ingreso de los edificios. A su vez, la nueva intendencia también cuenta con un ascensor. El edificio histórico (que actualmente es la oficina de educación ambiental) se refaccionó: se colocaron rampas, sanitarios accesibles y objetos corpóreos dentro del museo (cortezas, piñones, cajas con olores) para las personas con discapacidad visual. La planta baja del museo es accesible, pero la planta alta no.

Con las personas con discapacidad visual se trabaja guiándolos. Además contamos con una maqueta del edificio.

A la vez existen en el PN estacionamientos reservados para personas con discapacidad, pannelería e información en Braille unidos por una soga para que las personas con discapacidad visual puedan guiarse. En todos los centros de visitantes hay baños accesibles. En Tromen también hay una rampa. En Puerto Canoa hay un camino consolidado accesible

**¿El trabajo del PN sobre la temática de accesibilidad se hizo en conjunto con otros Parques Nacionales? ¿Se trabajó con alguna ONG relacionada al tema?**

En un principio el PN participaba de la CAEB, trabajando en conjunto con la gente de la Municipalidad. En los inicios, participando de la CAEB se trabajó en conjunto con la “Asociación Nueva Esperanza” y también con “Puentes de Luz” como colaboradores.

**¿Existe en el PN personal capacitado en accesibilidad? En caso afirmativo ¿Quién es o fue el encargado de llevar a cabo las capacitaciones?**

Nosotros apuntamos a los recursos humanos calificados, por eso se brindan capacitaciones al personal de informes. Esto a veces es un problema porque al haber alta rotación del personal, la gente capacitada a veces se va del PN.

En los inicios la Fundación Telefónica pagaba las capacitaciones, contratando ONGs relacionadas al tema que llevaban a cabo tareas de sensibilización y trato adecuado.

Luego el MinTur ofreció capacitaciones sobre trato adecuado. Yo también ofrecí algunas capacitaciones para la localidad de Aluminé

**¿Considera Ud. que es más costoso o difícil hacer que un PN sea accesible, con respecto a otro tipo de servicio turístico?**

Yo creo que la accesibilidad no debe ser pensada como un servicio, sino como un derecho que el Estado tiene que garantizar a todas las personas. Independientemente de los costos, yo creo que en este momento no se plantean objetivos a largo plazo

**¿Por qué considera Ud. que la cantidad de PN accesibles en Argentina es tan escasa con respecto al total de áreas protegidas con que cuenta el país?**

Creo que actualmente no hay mucho conocimiento al respecto de accesibilidad, y además no constituye un tema prioritario. Las Directrices, por ejemplo, no son una bajada institucional y deberían serlo. No hay bajada de línea institucional ni incentivos para trabajar en accesibilidad. Además de eso, falta mucha información.

**¿Qué formas existen de generar mayor conciencia en la sociedad respecto de la importancia de la accesibilidad y de garantizar la igualdad de derechos?**

Creo que, más allá de que las Directrices son un documento interesante, no debería trabajarse únicamente para realizar la distinción en accesibilidad. Aunque no llegue a hacerse todo lo necesario para distinguir debe hacerse hincapié en realizar algunas modificaciones graduales. Creo que también es importante que exista una mayor demanda social, porque actualmente no hay quejas de las personas con discapacidad respecto de la falta de servicios acordes.

## **Anexo N° 9: Entrevista a Claudio Benardelli. Coordinador del Área de Accesibilidad de la Comisión Nacional Asesora para la Integración de Personas con Discapacidad.**

**¿Cuáles son las características de la demanda de las personas con movilidad y/o comunicación reducidas?**

Las características de la demanda son como cualquier otra relacionada al servicio turístico solo que se le debe adicionar los apoyos que cada persona con discapacidad requiera. Hoy día en casi todo el mundo esos apoyos se brindan mediante la infraestructura edilicia ya concebida y mediante las repuestas a la necesidades específicas de cada persona.

**¿Qué relaciones ha mantenido la CONADIS con la Administración de Parques Nacionales?**

Ha mantenido relaciones con la ex Secretaría de Turismo y el ahora Ministerio de Turismo del cual depende Parques. El Ministerio tiene un área que se dedica a la accesibilidad en destinos turísticos.

**Según lo comentado en una entrevista con Karina Pudor (encargada de accesibilidad en PN Iguazú), dicho PN comenzó a trabajar sobre accesibilidad en conjunto con la CONADIS ¿Existen registros/documentos de dichos trabajos?**

Lamentablemente no existen registros salvo algunas fotos de aquellas épocas. En el primer concurso de proyectos que hubo para la remodelación del Parque (previo a la concesión), en el año 1994, la CONADIS asesoró al Jurado en cuanto a la accesibilidad. El concurso creo que quedó desierto y posteriormente se hizo otro que respetaba las condiciones de accesibilidad.

**¿Cuáles son los requisitos para que un Parque Nacional pueda ser considerado accesible? ¿Considera Ud. que la adaptación de un PN o construcción de infraestructura accesible en un área natural es más difícil o costosa con respecto a otros tipos de establecimientos (hoteles, restaurantes)?**

Los requisitos son los mismos que en cualquier otro hábitat. Las personas, independientemente de su condición, tienen el derecho de deambular, aprehender, localizar y recorrer de la manera más autónoma posible o que se le brinden los apoyos necesarios para que ello suceda.

Un PN tiene sanitarios, tiene senderos y tiene todos los apoyos para que las personas puedan disfrutarlo, por consiguiente si todo eso es también accesible desde su diseño, los costos no repercuten en nada. El tema pasa por tomar el conocimiento técnico para poder resolver la accesibilidad sin faltar el respeto a lo Natural.

**¿Considera Ud. a la accesibilidad considerada como sinónimo de calidad en un servicio o producto? ¿Por qué?**

Porque la calidad se mide por la prestación de ese servicio y/o producto y por ello si los mismos son diseñados y preparados para que todas las personas puedan utilizarlo, por consiguiente la calidad se aprecia y eleva. Eso se puede verificar en todas las páginas de Internet que motivan a las personas a expresar opiniones por la calidad en la prestación de los servicios turísticos o de cualquier otra índole en lo que intervenga el tema de la recreación y el esparcimiento.

**Según pude observar en el sitio web de la CONADIS, Ud. ofreció un programa de capacitación acerca de la accesibilidad (en turismo) como criterio de calidad y buena práctica. Dentro del mismo se abordaba dentro del temario el trato adecuado ¿Cómo es dicho trato en el caso de la actividad y el personal turístico? ¿Qué reglas se deben tener en cuenta?**

Cada persona es un mundo a la hora de ser tratada como "cliente" si hablamos de turismo. Las personas con discapacidad no requieren algo "especial" salvo que así lo necesiten y lo soliciten. Para ello se debe tbn informar a la PCD para que informe previamente sus necesidades específicas a la hora de tomar el servicio turístico. Por otro lado el prestador tiene que tener RRHH preparados para la buena atención y la calidad en el trato.

Ejemplo de ello podría ser que haya empleados que conozcan la Lengua de Señas, que sepan cómo dirigirse a una persona sorda oralizada o que estén capacitados para orientar a personas ciegas y darles la información necesaria para que puedan ser lo más autónomas posible.

**¿Por qué considera Ud. que la cantidad de PN accesibles (o trabajando en ello) en Argentina es tan escasa con respecto al total de áreas protegidas existentes en el país?**

Supongo que es porque aún falta que se naturalice la accesibilidad en todas las acciones que se producen tanto desde el ámbito privado como el público y eso tiene que ver también porque la demanda no lo exige o la gente se resigna a que la accesibilidad sea una meta invisible.

Por otro lado existe algo que yo llamo "voluntad" y con eso sólo no alcanza para llevar a cabo las soluciones que se necesitan.

A la voluntad hay que sumarle el deber de cumplir, el conocimiento acabado para brindar soluciones efectivas y eficaces. Esto último lo digo en todo sentido y no solo en el tema de discapacidad. Ejemplo de ello y que tiene que ver con la calidad en la prestación, es que vayas a un hotel y al utilizar la bañera o el lavatorio tenga el efecto "tapado y rebalse". Hay destinos donde la solución y mantenimiento de ello es parte de la política del lugar y teniendo en cuenta que si de ese detalle partimos, seguro que ese lugar reúne todas las condiciones para prestar el mejor servicio ante la demanda más fuerte.

En accesibilidad persiste la idea que con "rampas y baños" se soluciona el tema. Por eso repito que generalmente falta una planificación estratégica para tornar en hechos sustentables las soluciones que se adoptan en la temática de la accesibilidad y para que ello suceda tiene que estar presente el conocimiento de la demanda. Una vez que ella está presente las soluciones aparecen como una sucesión de eslabones que forman una cadena, la "cadena de la accesibilidad".

## **Anexo N° 10: Entrevista a Franco Tobares. Gerente Operativo de Rolling Travel en el PN Talampaya.**

### **¿Cuándo surgió el interés en el PN Talampaya por empezar a trabajar en accesibilidad?**

La distinción del concesionario Rolling Travel a través del Programa de Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos fue obtenida en el año 2012. Previo a eso, el concesionario ya contaba con algunas medidas de accesibilidad, como rampas y sanitarios accesibles desde el momento en que se construyeron algunas de las instalaciones.

### **¿Existe algún registro estadístico de cuántas personas con alguna discapacidad ingresan al Parque Nacional Talampaya por año? ¿Qué porcentaje representa este segmento con respecto a la cantidad total de visitantes?**

No existe un registro estadístico de las personas con discapacidad que ingresan al PN. El único registro que se tiene es el de la venta de los ingresos, las personas con discapacidad no pagan entrada, y son contabilizadas en la categoría de “Jubilado o Pensionado”. No se lleva un registro específico del ingreso de las personas con discapacidad como para hacer un trabajo.

### **¿El interés por brindar servicios, infraestructura y equipamiento accesible en el PN Talampaya responde a una política de la Administración de Parques Nacionales o a un interés surgido desde el propio PN/Concesionario?**

En el caso de Talampaya fue decisión del concesionario. La APN brindó su apoyo y elaboró un proyecto para la construcción de una tarima y la rampa en un circuito específico.

Actualmente el parque es accesible para personas con discapacidad motriz y discapacidad visual. En este sentido, las cartas (menú) están en Braille, al igual que el magazine de información de la excursión, que también está en aumentativo (para personas con discapacidad visual). Existe material en altoprelieve para que a través del tacto las personas puedan percibir qué es una geoforma o un petroglifo. El mostrador de la venta de excursiones también es accesible, encontrándose a la altura de una persona con silla de ruedas, para que así el vendedor no tenga que hablar “desde arriba” y lo pueda hacer directamente a la altura de la cara de la persona.

Las mesas de los restaurantes y bares están adecuadas para que puedan ser cómodas para personas con sillas de rueda. La página web no está adecuada para personas con discapacidad visual. El próximo paso a seguir es la certificación de las excursiones (mediante el acondicionamiento de un vehículo) y luego nos interesaría acondicionar el sitio web.

**¿El trabajo del PN Talampaya sobre la temática de accesibilidad se hizo en conjunto con otros Parques Nacionales? ¿Se trabajó con alguna ONG relacionada al tema?**

No se trabajó en conjunto con otros PN ni ONGs. Únicamente se trabajó con personal del Ministerio de Turismo y el Servicio Nacional de Rehabilitación, quienes brindaron capacitaciones sobre la implementación de las Directrices.

**¿Existen documentos escritos de los programas/planes implementados dentro del PN Talampaya en lo concerniente a accesibilidad? ¿Cómo se llaman los mismos? ¿En qué consisten? ¿Cuáles fueron sus resultados?**

Existen documentos en que el personal plasma lo que se hizo y manuales que contienen los procedimientos para el tratamiento de personas con discapacidad para certificar. Son documentos internos. No se elaboró un plan específico, sino que se realizó una evaluación de cuáles eran las modificaciones que había que realizar para poder obtener la distinción a través del Programa de Directrices.

**¿Existe en el PN personal capacitado en accesibilidad? En caso afirmativo ¿Quién es o fue el encargado de llevar a cabo las capacitaciones?**

Sí, el personal se capacitó en los talleres ofrecidos por el Ministerio de Turismo en el proceso de implementación de las Directrices. El personal está capacitado en trato a personas con discapacidad motriz, ciegos y disminuidos visuales.

**¿Hay dentro del personal del PN Talampaya, gente capacitada en lenguaje de señas?**

No existe personal calificado en lenguaje de señas.

**¿Por qué cree Ud. que la cantidad de PN accesibles en Argentina es tan escasa con respecto al total de áreas protegidas con que cuenta el país?**

Desde la APN en los requisitos de construcción sólo se menciona que los sanitarios deben ser accesibles y deben colocarse rampas en los ingresos, pero no existe un efectivo control de ello, no es obligatorio para los PN. No es un requisito legal para los concesionarios certificar accesibilidad.

**¿Qué formas considera Ud. que existen de generar mayor conciencia respecto de la importancia de la accesibilidad y de garantizar la igualdad de derechos?**

Considero que las personas con discapacidad que arriban al parque lo hacen porque saben que el PN está preparado para recibirlos. En este sentido, destaco la importancia de la capacitación del personal, y pienso que debería promocionarse más desde la APN y desde el propio parque la certificación en accesibilidad. Debería promocionarse más (tanto desde los concesionarios como desde la APN) cuáles son las áreas protegidas accesibles.

## **Anexo N° 11: Entrevista a Mariana Esperón. Área de Uso Público del Parque Nacional Tierra del Fuego.**

### **¿Cuándo surgió el interés en el PN Tierra del Fuego por empezar a trabajar en accesibilidad?**

El PN Tierra del Fuego trabaja en accesibilidad desde el año 2010. Esto fue hecho mediante dos líneas de trabajo. La primera línea, que cuenta con financiamiento de Nación, mediante la línea de financiamiento ASETUR 2010. Todavía se está ejecutando porque por cuestiones económicas se demoró más de 1 año (que era el plazo establecido). El proyecto presentado se evaluó primero a nivel provincial y luego a nivel nacional. El nombre del mismo es: Mejoramiento de la accesibilidad y la comunicación para personas con discapacidad visual del Centro de visitantes ALAKUSH del Parque Nacional Tierra del Fuego. Este proyecto integra a la escuela especial n°1 Kayu- Chenen, a los turistas en general. La intendencia (ubicada en el centro de Ushuaia dista 12 km. del PN. Dentro del PN hay un centro de visitantes dentro del cual está la sala de interpretación Alakush, en donde hay información general del parque (geológica, flora, fauna). La idea fue trabajar en ese lugar porque los paneles están escritos en español y en inglés.

Al comenzar a trabajar en las directrices se tenía la intención de colocar aros para hipoacúsicos en el techo del centro de interpretación, pero nos encontramos frente a la dificultad de que en Patagonia no es posible conseguirlos. Por este motivo decidimos dedicarnos puntualmente a los ciegos y lo que se pretende es equipar el centro de interpretación con cartelería Braille. Se compró una impresora Braille (pagada a través del financiamiento), la cual se donó a la escuela (estamos esperando que llegue). La idea es que la impresora quede en el colegio y que este retribuya al PN con folletería.

Por otra parte, se hizo una maqueta que todavía no está instalada y también iría en el centro de interpretación para que personas ciegas o con disminución visual la puedan tocar. La maqueta contiene la parte de uso público del PN. La idea es implementar todo junto en octubre (comienzo de temporada alta). Dentro del mismo proyecto lo que se hizo también fueron audios, reproducciones en portugués, alemán y francés (con ayuda de radio nacional que dono las grabaciones y de un instituto de idiomas) y se compraron mp3. Esto se hizo para que una persona que hable otro idioma que no sea español o inglés pueda también acceder a la información. Se está haciendo también un video para personas no videntes, con ayuda de la escuela. Una de las profesoras de la escuela hizo una adaptación del texto para que personas ciegas puedan comprender el entorno del parque.

En el centro de visitantes también se trabajó en el baño (el edificio es nuevo, año 2008). El mismo cumplía con las medidas reglamentadas en las Directrices, pero no tenía los accesorios correspondientes ni colocados a la altura debida. Lo que se hizo fue trabajar en poner la jabonera, el toallero a la altura indicada por las directrices y colocar un timbre inalámbrico (para el caso en que una persona se descomponga o se caiga, esa persona toca el timbre y este suena en la parte de la confitería dando aviso al personal de que hay que ir a socorrer). Se colocó el picaporte apto, así como percheros. El problema actualmente del lugar donde está situado el inodoro (mal

colocado) es que no cuenta con los 80cm reglamentarios con que debería contar al costado del inodoro para colocar la silla de ruedas. Esto no estuvo en el marco de ninguno de los dos programas, se hizo con dinero del Parque para acompañar el resto de las acciones.

La segunda línea de trabajo, es la de las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos, realizada en conjunto con gente del SNR y el MinTue. Se trabajó en 2 senderos. Por un lado, el Sendero Castorera (sendero corto, de 15 minutos de recorrido aproximadamente), en el que se mejoraron cuestiones de seguridad: se hizo un muro de contención y se colocaron barandas. Este trabajo fue realizado por personal de servicios auxiliares del PN y guardaparques. Al final del punto panorámico que tiene la senda se colocó un banco accesible (con apoya brazos). El sendero es accesible para personas en silla de ruedas, puesto que cuenta con el ancho correspondiente. En el mismo sendero se colocó cartelería que indica cuál es el camino que se debe seguir y tiene el cartel de accesibilidad. También se destinó un área exclusiva para vehículos.

También se trabajó en el Sendero Bahía de Lapataia, donde había un entablonado grande. Lo que se hizo a partir de las Directrices fue colocar la cartelería correspondiente indicando qué parte del sendero debían tomar las personas con silla de ruedas. 80% del sendero accesible (porque tiene 5 escalones para acceder a un mirador). En el lugar hay un muelle para el ascenso y descenso de pasajeros que realizan excursión en Catamarán. También se trabajó en seguridad: se colocaron más barandas en el muelle y se colocó un módulo vehicular accesible.

El 30 noviembre de 2012 el PN acreditó mediante el MinTur estas dos sendas como accesible. Cuando se certificó accesibilidad se hizo entrega de 2 carteles que se colocaron en el acceso al PN, lo cual informa a una persona que ingresa que el parque tiene sitios accesibles.

### **¿El trabajo del PNTF sobre la temática de accesibilidad se hizo en conjunto con otros Parques Nacionales? ¿Se trabajó con alguna ONG relacionada al tema?**

Se trabajó con el Instituto Fueguino de Turismo, el Servicio Nacional de Rehabilitación y con gente en silla de ruedas que probaron los senderos. También se trabajó con la Escuela N° 1, como mencioné anteriormente. No se trabajó con ninguna otra ONG ni escuela. La decisión de trabajar con la Escuela N° 1 fue por un tema personal de afinidad, ya que conocía a la gente que trabaja allí, porque tengo una hermana con discapacidad mental que asistía a esa escuela.

El único contacto que se tuvo con otros PN fue con Iguazú (para la realización de maquetas), pero los objetivos de la maqueta eran diferentes por lo cual el contacto no se mantuvo.

### **¿El interés por brindar servicios, infraestructura y equipamiento accesible en el PN Talampaya responde a una política de la Administración de Parques Nacionales o a un interés surgido desde el propio PN/Concesionario?**

El interés por trabajar el tema salió desde una inquietud propia mía, y de otro guardaparque a raíz de las líneas de financiamiento ASETUR. Cuando lo comentamos al intendente del parque del momento (Daniel Ramos, actual vicepresidente APN) le agradó la idea, y brindó su apoyo. Para ejecutar el proyecto se trabajó con guardaparques y con la gente de la Administración del PNTF; hubo un gasto del parque para realizar algunos trabajos, como los del baño. los trabajos. Existió una actitud política a favor de accesibilidad.

**¿Existe algún registro estadístico de cuántas personas con alguna discapacidad ingresan al Parque Nacional Tierra del Fuego por año? ¿Qué porcentaje representa este segmento con respecto a la cantidad total de visitantes?**

Desde el año 2011 en temporada alta el acceso lo cobran estudiantes de la Universidad de Tierra del Fuego (estudiantes de turismo, pasantía remunerada) y toman las estadísticas. Desde ese año se agregó un ítem para personas con discapacidad. Los cobradores preguntan si hay alguna persona con discapacidad y lo anotan. Al haberse aplicado las últimas 2 o 3 temporadas puede que los datos obtenidos no sean certeros. Quienes realizan el cobro reciben una capacitación (otorgada por mí) antes de entrar a trabajar en la que se les explica cómo relacionarse con personas con discapacidad. Por otro lado, el parque toma un examen (oral y escrito) a los guías y se les da una charla en la cual, hace dos años, se incluye la temática de accesibilidad.

**¿Quién es el encargado de llevar a cabo la capacitación del personal en los temas relacionados con accesibilidad? ¿Existe dentro del personal del PNTF gente capacitada en lenguaje de señas?**

No hay personal capacitado en lenguaje de señas. 4 personas del PN hicieron un taller vivencial sobre accesibilidad. La idea es reproducir el curso para todo el personal del parque (brigadistas, personal intendencia, guardaparques) durante la temporada baja, con ayuda de la escuela especial.

**¿Por qué cree Ud. que la cantidad de PN accesibles en Argentina es tan escasa con respecto al total de áreas protegidas con que cuenta el país?**

Si bien son muchas las áreas la visitación no es en todos lados igual ya que hay 4 ó 5 parques que reciben la mayoría de las visitas. Hay parques nacionales que prácticamente no tienen movimiento de visitantes. Yo creo que la decisión política está, pero que son pocas las áreas protegidas accesibles porque algunas no reciben muchas visitas y tienen poco personal trabajando dentro del parque. Creo que hay interés e intención desde la APN en trabajar el tema, pero no hay un programa, ni gente que se dedique exclusivamente a eso.

## **Anexo N° 12: Entrevista a Ana Laura Barrandeguy. División de Planificación y Gestión de Uso Público del Parque Nacional Nahuel Huapi.**

**¿En qué año (aproximadamente) surgió el interés del PNNH por trabajar sobre la temática de accesibilidad? ¿A qué se debió dicho interés? ¿La voluntad de hacer accesible el PN surgió del personal de dicho PN, o como fruto de una política implementada por la Administración de Parques Nacionales?**

El interés de este Parque Nacional por la accesibilidad, surgió a principio del año 2003, a raíz de una propuesta presentada por un grupo de vecinos que en su momento se hizo llamar Patagonia Accesible y que presentó un proyecto de adaptación para la accesibilidad de un circuito turístico peatonal y la Intendencia. A partir de aquel entonces, el personal abocado a la temática, comenzó a interiorizarse en el tema, tramitando y diseñando las alternativas, de acuerdo a las reglamentaciones vigentes.

**¿Existe algún registro estadístico de cuántas personas con alguna discapacidad ingresan al Parque Nacional Nahuel Huapi por año? ¿Qué porcentaje representa este segmento con respecto a la cantidad total de visitantes?**

No existe registro alguno, debido a que los mismos, rara vez se contactan con esta Administración. El único medio por el que pudiere tenerse control de este aspecto, sería mediante la emisión de boletos de acceso al Parque, pero esto no es posible, debido a que el boleto exento de pago no discrimina la razón, pudiendo ser estos: menores de 16 años, jubilados, pensionados, residentes locales y/o personas con discapacidad.

**¿Existe un Proyecto de accesibilidad del PNNH? ¿En qué consiste? ¿Existen documentos escritos (digitales o en papel) del mismo?**

El Parque Nacional Nahuel Huapi, se encuentra trabajando en un proyecto integral de accesibilidad, que pretende en primera medida, la adecuación de 5 puntos de interés del área protegida, desde el punto de vista físico como informacional.

En relación a ello el proyecto se encuentra en manos de los arquitectos del Parque, quienes se encuentran diagramando los planos de las obras necesarias para ello.

Con respecto a la información turística accesible, se cuenta con dos manuales descriptivos de los Parques Nahuel Huapi y los Arrayanes, traducidos en sistema Braille y dos miembros de la Oficina de Informes Turísticos, se están capacitando en LSA.

Por otro lado, estamos haciendo la revisión de los guiones descriptivos del Parque Nacional, así como de sus destinos principales, para realizar videos en LSA. De igual manera, lo realizaremos en audios para personas con

ceguera, incluyendo además y de manera experimental, un circuito autoguiado en el destino Isla Victoria y Bosque de Arrayanes.

El proyecto se llama “Proyecto Integral de Accesibilidad del Parque Nacional Nahuel Huapi”. El mismo se desarrolló, a raíz de la puesta en marcha de las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos, en la ciudad de Bariloche, mediante las cuales, se le exigió al Parque la adecuación de la excursión a Isla Victoria y Bosque de Arrayanes en año 2010, aspecto que lamentablemente hasta la actualidad, no ha sido posible lograr.

El mismo consiste en los proyectos de accesibilidad física e informativa, para el destino antes mencionado; la Cascada del arroyo Pescadero en lago Gutiérrez (Cascada de los Duendes); la Oficina de Informes Turísticos de la Intendencia; y el camping Playa Huinca en el lago Guillermo, el que actualmente se encuentra administrados por la asociación CREATE, la que trabaja con personas de diversos tipos de discapacidades. A su vez, se incorpora el cumplimiento de las Directrices de accesibilidad en servicios turísticos, como requisito para todo nuevo servicio a concesionar y/ o pendiente de renovación.

**¿Quién/es fue/ron los encargados de la elaboración del proyecto mencionado en la pregunta anterior? ¿En qué año se empezó a trabajar en dicho proyecto? ¿Se trabajó en conjunto con alguna ONG/Organismo estatal/persona particular?**

El proyecto fue elaborado por el Depto. de Uso Público del Parque Nacional, a cual pertenezco. Se comenzó a trabajar en el mismo en el año 2012, en principio, con consultas a la Fundación Invisibles.

**¿Cuáles son los puntos de interés del área protegida que van a adecuarse en la primera instancia del proyecto?**

Los puntos de interés a abordarse en primera medida son aquellos referentes a lo informativo, continuando con los aspectos físicos/arquitectónicos, dependiendo estos de financiamiento externo.

**¿Cuáles considera Ud. que son los requisitos principales para que un PN pueda ser accesible?**

Acceso a líneas de financiamiento, debido a que las características geográficas de Área Protegida, hacen que para que el mismo sea accesible, sean necesarias grandes obras de infraestructura y adecuación del terreno, para lograr el tránsito de personas con cualquier tipo de discapacidad o limitación.

**¿Cuáles son las principales dificultades a las que se enfrenta el PNNH a la hora de convertirse en accesible? ¿Cuáles son las reformas principales que deberían realizarse?**

Como mencioné anteriormente, la dificultad principal es natural (las características geográficas propias de un destino de montaña) y a raíz de ello, la falta de fondos suficientes auto gestionados por la Administración para poder costear las obras necesarias para la adecuación, lo que hace que sea prácticamente imposible lograr un parque 100% accesible.

Por otro lado cabe mencionar como una limitante, el impacto ambiental que una obra de infraestructura acarrearía, lo que desde el punto de vista de la conservación no es un dato menor, más allá de que políticamente es intención de la Administración que los parques sean accesibles.

**¿El Personal del PNNH ha recibido algún tipo de capacitación en lo que refiere a accesibilidad?  
¿Quién fue el encargado de brindar dicha capacitación? ¿En qué consistió? ¿Qué temas se abordaron?**

El personal del Parque que se encuentra capacitado en la temática es todo aquel que tiene contacto con los visitantes, entre ellos, los informantes turísticos, los guardaparques de destinos masivos y yo como encargada del proyecto. Las capacitaciones llevadas a cabo, fueron brindadas por personal del Ministerio de Turismo de la Nación en conjunto con el Servicio Nacional de Rehabilitación. Las mismas consistieron en general, en sensibilizaciones en el trato con personas con discapacidad y en particular en la aplicación de las Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos.

**¿Hay dentro del personal del PN gente capacitada en lenguaje de señas? ¿Quién brindó dicha capacitación?**

Desde marzo de 2014, uno de los informantes turísticos y yo, comenzamos el curso de LSA. El mismo es de tipo anual, como el aprendizaje de cualquier idioma, continuando el mismo por el término de 4 años, lo que hace que nos sea posible obligar a todo el personal a realizarlo.

Cabe mencionar, que por motivos personales, yo tuve que discontinuar mi participación en el mismo, al menos por lo que resta de este año.

Dicho curso es llevado a cabo por personal docente de la Fundación Invisibles.

**¿Por qué cree Ud. que la cantidad de PN accesibles en Argentina es tan escasa con respecto al total de áreas protegidas con que cuenta el país?**

Efectivamente lo considero así, dado a que los PN accesibles del sistema, adecuados, se reducen a aproximadamente 4, siendo esto un 10% del sistema, a los que podrían llegar a sumarse algunos otros que, por sus características geográficas lo son de manera natural.

**¿Considera Ud. que existe una voluntad política de parte de la APN de trabajar la temática de accesibilidad dentro de las áreas protegidas bajo su jurisdicción? En caso de respuesta negativa, ¿A qué cree que se debe la falta de interés?**

Es definitivamente un decisión política de la APN, que se trabaje en la temática, siendo que además, se encuentra entre los fundamentos y objetivos establecidos para el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable, elaborado por el MINTUR, organismo del cual depende esta Administración.

**¿Considera Ud. que el marco legal de los Parques Nacionales (Ley Nacional N° 22.351 y Plan de Gestión para Parques Nacionales) está suficientemente actualizado?**

Si bien la Ley 22351 data del año 1980, contamos con infinitas herramientas legales que se actualizan constantemente. Con respecto al Plan de Gestión Institucional, el mismo establece desde el año 2005 que cada parque actualice el propio, por lo que desde el año 2012, se encuentra en dicho proceso el de este Parque Nacional.

**¿Considera Ud. que la accesibilidad es sinónimo de calidad?**

Sin duda lo considero. Un aspecto primordial de la calidad, es todo aquello que admite que cualquier persona acceda a uso y disfrute pleno de cualquier servicio, sitio, atractivo, destino.

**¿Por qué dentro del PNNH se considera importante que el mismo sea accesible?**

Porque lo reviste la importancia suficiente como para que el mismo se encuentre abierto al 100% de su público potencial. Porque es el primer PN de nuestro país, del que nació el objetivo de la creación del sistema, por sus bellezas naturales, porque los recursos que protege son de todos, porque el turismo es un derecho de todos por igual, entre otro sin fin de justificaciones.

**¿Qué formas considera Ud. que existen de generar mayor conciencia en la sociedad respecto de la importancia de la accesibilidad y de garantizar la igualdad de derechos?**

Informar a la gente, sensibilizarla de que una persona con discapacidad no es sólo aquella que circula en una silla de ruedas, de que la accesibilidad es un concepto integral, el que abarca más que una rampa en una esquina.

Pero como mencioné anteriormente, informar a la gente.