

## **GENERACIÓN DE INSTRUMENTOS PARA EVALUAR DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES**

**IZCOVICH, Melina; GODOY, María Eugenia;**

**APOLLONIO, Adriana**

[mizcovich@hotmail.com](mailto:mizcovich@hotmail.com); [eugego1@hotmail.com](mailto:eugego1@hotmail.com);

[adriapollonio@gmail.com](mailto:adriapollonio@gmail.com)

Centro de Investigación Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y del  
Transporte CIBAUT Comisión Pro Medios Accesibles, Facultad de  
Arquitectura, Diseño y Urbanismo

### **Resumen**

Las herramientas facilitan la realización de tareas, nos valemos de ellas para trabajar en nuestras disciplinas. Así como dentro de una caja de herramientas cada instrumento se utiliza para una labor particular, en los trabajos de investigación se debe premeditar las herramientas que serán utilizadas para alcanzar aquello que se quiera desarrollar.

Particularmente en el ámbito de la certificación, los instrumentos de evaluación aseguran ciertos estándares de calidad emitiendo un juicio de valor basado en parámetros validados y permitiendo orientar al actor que está siendo calificado, para mejorar y optimizar su estado.

En el ámbito del turismo, las herramientas de certificación permiten asegurar que el destino responde a ciertos estándares de calidad. La evaluación de estos destinos no se focaliza en una instancia particular de la cadena turística, sino que consiste en una secuencia de acciones que realizan los usuarios garantizando experiencias positivas en cada instancia de interacción.

Los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) nacen de la concepción de ciudades inteligentes y de las

nuevas dinámicas del mercado turístico. Buscan mejorar la calidad de experiencia de los usuarios haciendo uso de los avances tecnológicos para fomentar el desarrollo eficiente y sostenible. Al ser un concepto novedoso aún no existe una normativa o instrumento de validación a nivel nacional que los contemple, lo que permitiría incrementar la calidad en los productos, entornos y servicios de los destinos turísticos del país.

El objetivo de este trabajo es contribuir a la accesibilidad, tecnología e innovación en la oferta turística local como herramienta de calidad del servicio, de equiparación de oportunidades y de inclusión social. Habiendo recabado la información sobre el marco teórico normativo, los referentes nacionales e internacionales asociados a la oferta turística inteligente y las tecnologías de la información y la comunicación vinculadas a este ámbito; se procederá a su análisis, a fin de diseñar una matriz de datos que permita identificar las variables y atributos pertinentes de los DTI. Esta matriz se tomará de base para definir lineamientos de máxima y de mínima en función de los eslabones establecidos desde la Cadena de Accesibilidad, garantizando la calidad en todas las instancias de interacción, que serán aplicados a un destino turístico de la Ciudad de Buenos Aires, a fin de identificar su condición como DTI.

### **Palabras clave**

Certificación, Destinos Turísticos Inteligentes, Accesibilidad e inclusión, Tecnología e Innovación, Calidad y Turismo.

### **Introducción**

La palabra herramienta proviene del latín “ferramenta” y se define como un instrumento, por lo común de hierro o acero, con el que trabajan los artesanos. Esta definición da cuenta de la extensa trayectoria del término, que ha nacido con los comienzos de la especie humana y ha evolucionado hacia nuevos y diversos horizontes, en la actualidad, estrechamente vinculados con las

tecnologías. Este proyecto se apropia de la palabra herramienta y la conceptualiza como aquellos instrumentos que permiten y facilitan la medición de calidad de un destino para su certificación, circunscribiendo su aplicación al ámbito turístico.

Así como la reconceptualización del término es parte de la evolución de la especie humana, existen inmensidad de elementos que han acompañado este progreso, se ha modificado la manera en que los ciudadanos accionan, se relacionan y se comunican con los entornos, productos y servicios, facilitando su interacción con el fin de mejorar su calidad de vida.

En el ámbito turístico, este cambio ha transformado los hábitos de los turistas en la forma en que acceden a la información, planifican y reservan sus destinos, y comparten sus viajes. De esta forma, el consumidor exige cada vez más, distintas emociones y experiencias creando nuevas tendencias de consumo. Estas situaciones impulsan la aparición de estrategias innovadoras estimulando la competitividad de las empresas que ofertan los destinos.

En este contexto surgió la necesidad de crear e implementar el concepto de —Destino Turístico Inteligente (DTI), que incorpora los conceptos de sostenibilidad, accesibilidad, tecnología e innovación en torno a los destinos turísticos. Se trata de utilizar los avances tecnológicos para fomentar el desarrollo eficiente y sostenible incrementando la calidad de experiencia de los turistas. El visitante pasa a tomar un rol central en el desarrollo de los destinos, creando elementos que faciliten la interpretación y el desenvolvimiento dentro del entorno.

El Subcomité de Normalización de los Destinos Turísticos Inteligentes organizado por AENOR aprobó por unanimidad en octubre de 2013 la siguiente definición del destino turístico inteligente:

«Un espacio turístico innovador, accesible a todos, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia que garantiza el desarrollo sostenible del territorio, facilita la interacción e integración del visitante con el entorno, e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y la calidad de vida de los residentes».

Actualmente el Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires impulsa un programa llamado “Directrices de Accesibilidad” con el fin de que los destinos turísticos realicen un análisis de situación de su accesibilidad física, comunicacional y de trato del personal para con los turistas con discapacidad, y a partir de ese diagnóstico realizar las modificaciones pertinentes para cumplir con los estándares de accesibilidad establecidos por la normativa.

Si bien existen leyes y normas que establecen las condiciones de accesibilidad a entornos, productos y servicios, el ámbito de inclusión comunicacional e informativa, todavía se encuentra en proceso de desarrollo normativo. Existen referentes de entes privados en tecnologías que usan sistemas de información

físicas (redes y dispositivos) en ejecución con plataformas virtuales y softwares desarrolladas para la orientación de rutas turísticas inteligentes.

Un sistema de información y orientación turística inteligente es un recurso multidimensional y multisensorial conectado que, acompañando la señalética, mejora sustancialmente la acogida de los turistas que visitan un destino, brindando información sobre dónde ir, qué hacer, dónde comer, dónde dormir y que permite el acceso a servicios personales como, por ejemplo, sistemas de reserva online. Estos sistemas inteligentes resuelven las limitaciones de los sistemas tradicionales de señalización in situ: problemas de actualización de contenidos de información, falta de mantenimiento y desgaste del material en las señales, imposibilidad de incluir idiomas en los soportes físicos, y la dificultad de recoger la gran oferta de servicios turísticos.

Atendiendo a que los Destinos Turísticos Inteligentes integran la planificación turística del territorio, la aplicación de la sostenibilidad a la cadena de valor, la incorporación de la tecnología en la experiencia del turista y en la prestación de los servicios, la gestión eficaz y eficiente de los recursos y la habilidad para dar respuesta a las necesidades y los comportamientos de los turistas; reconociendo la complejidad de variables involucradas, en este proyecto, se propone abordar un recorte de la temática en materia de accesibilidad para desarrollar una matriz de datos que permita identificar las variables y atributos asociados a los DTI, enfatizando en la infraestructura tecnológica de avanzada, a fin de garantizar la cadena de accesibilidad y la inclusión al mayor rango posible de personas. Entendiendo a la cadena de accesibilidad como el conjunto de elementos que en el proceso de interacción usuario - entorno permite la realización de las actividades previstas en él, y atendiendo a que los componentes de un proceso son interdependientes e interaccionan entre sí.

### **Marco conceptual y normativo**

El Libro Blanco “Smart Destination - Destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro (2015) define a los Destinos Turísticos inteligentes como un *“espacio turístico innovador, accesibles para todos, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia que garantiza el desarrollo sostenible del territorio, facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y la calidad de vida de los residentes”*.

La Secretaría de Estado de Turismo de España impulsa la Norma UNE 178501 que regula el “Sistema de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes: Requisitos” y la Norma UNE 178502 “Indicadores y herramientas de los destinos turísticos inteligentes”, la cual brinda un marco para los gestores en turismo otorgándoles herramientas de gestión con el fin de mejorar la experiencia los turistas con los destinos durante toda la cadena de interacción.

En Argentina la Ley Nacional 25.643 promueve el derecho a un turismo para todos. Establece pautas de integración respecto de las actividades recreativas, turísticas y culturales para personas con discapacidad; teniendo como especial objetivo una verdadera integración física-comunicacional, funcional y social de las personas con discapacidades, planificando un futuro sin barreras y adoptando el medio actual mediante su eliminación gradual. Esta Ley promulga el uso de los espacios turísticos que incorporen guías y profesionales que puedan expresarse en lenguaje de señas, material en Braille, señalización adecuada y servicios de tecnología adaptados.

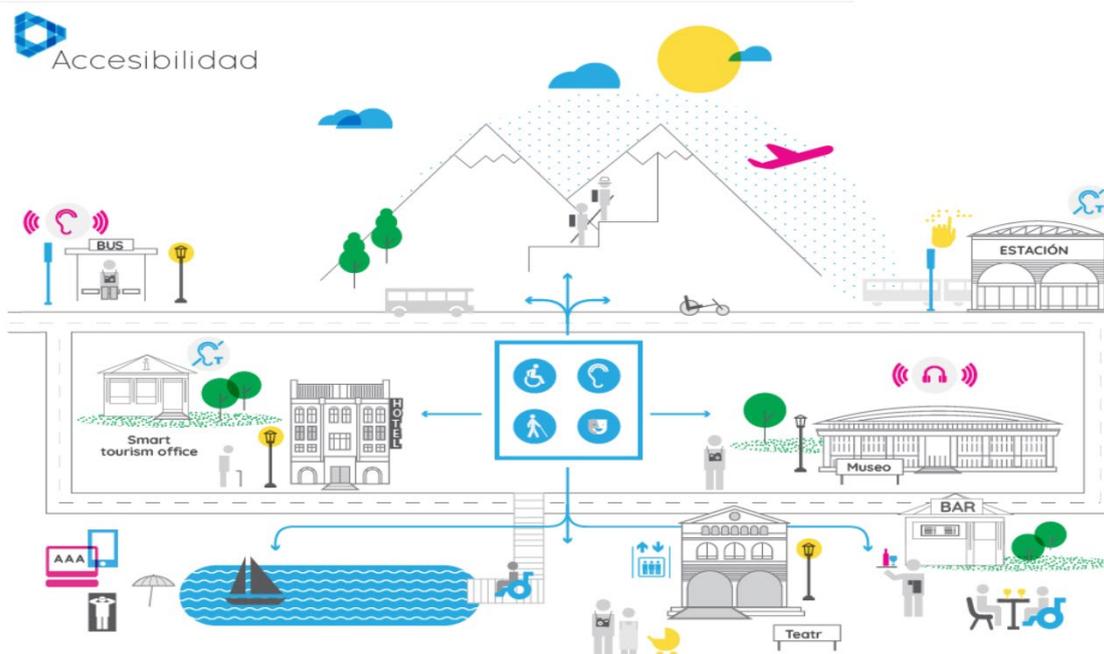
Desde el más amplio marco del derecho La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, aprobada mediante resolución de la Asamblea General de Naciones Unidas en diciembre del 2006 (Ley Nacional 26.378/2008), reclama en el artículo 9 “los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

Respecto a las tecnologías de la información y comunicación, a nivel internacional, el Organismo World Wide Web Consortium (W3C) ha impulsado las Pautas de Accesibilidad Web 2.1 (versión 2018), cuyo contenido dirigido a diseñadores, programadores y desarrolladores de sitios web incluye principios, pautas, criterios de conformidad y técnicas suficientes y recomendables en pos de lograr que las páginas web sean utilizables por el máximo número de personas, independientemente de sus conocimientos o capacidades personales e independientemente de las características técnicas del equipo utilizado para acceder a la Web.

En el ámbito nacional desde el año 2010, la “Ley de Accesibilidad de la Información en las páginas Web” (Ley 26.653) obliga a las empresas, organismos y personas jurídicas a adoptar en los diseños de sus páginas Web las normas y requisitos sobre accesibilidad que faciliten el acceso a sus contenidos a todas las personas con discapacidad con el objeto de garantizarles la igualdad real de oportunidades y trato, evitando así todo tipo de discriminación

El desarrollo de la actividad turística conlleva una secuencia de acciones que implican una cadena de accesibilidad en las distintas fases de la oferta turística en las que el aporte de las nuevas tecnologías de la información y comunicación constituyen un aporte sustancial en la acreditación del servicio.

**Figura 1: Infografía de cadena de accesibilidad de un DTI.**



*Fuente: Segittur. Secretaría de Innovación y Turismo, España.*

La cadena de accesibilidad del turismo conlleva una secuencia de acciones que se repiten independientemente del destino: desde que el turista se encuentra en su hogar e indaga sobre el destino a visitar, se traslada al sitio a través de medios de transportes de larga distancia, interactúa con el entorno urbano, utiliza el transporte público y privado local, se aloja en una estancia, se dirige a los comercios, realiza actividades de ocio y excursiones, requiere asistencia médica, vuelve a tomar el transporte de regreso y finaliza la experiencia. Estas actividades que se desarrollan son elementos que actúan como eslabones dentro de la cadena de accesibilidad, donde la falla de uno de ellos interrumpe o entorpece la experiencia turística.

### **Metodología**

Esta investigación se inscribe en el marco teórico conceptual general referido a la relación del hombre con su entorno y aborda la temática de la accesibilidad con un enfoque particular en las tecnologías de la información y comunicación (TICs) y su acceso, uso y beneficio por parte de las personas con discapacidad en la oferta turística local.

Entendiendo que el uso efectivo de las tecnologías para la información y comunicación dependerá de su fácil comprensión y utilización, y de su disposición secuencial y continua a lo largo del recorrido o circuito turístico.

Se plantea desarrollar esta investigación en las siguientes etapas:

1. Analizar las Tecnologías para la Información y Comunicación posibles de aplicar en la Cadena de Accesibilidad del Turismo: qué es, características del uso y función, y su instancia de aplicación el itinerario turístico.
2. Analizar referentes existentes en el ámbito internacional y nacional de aplicación de las TICs y de estrategias de accesibilidad en el ámbito turístico.
3. Desarrollar una matriz de datos en función del análisis de las TIC y de los referentes nacionales e internacionales a fin de establecer pautas y variables dispuestas bajo la cadena de accesibilidad de los Destinos Turísticos Inteligentes aplicables a la oferta turística local.

### 1. Registro de Tecnologías:

En esta etapa se realiza un registro de las Tecnologías de la Información y la Comunicación existentes de aplicación directa para ámbitos turísticos por parte de las personas con discapacidad, atendiendo a su funcionamiento y la instancia del recorrido donde se aplica.

TECNOLOGÍAS (TIC)	QUÉ ES Y COMO FUNCIONA	INSTANCIA DE APLICACIÓN
<b>Lector de pantalla</b>	Es un software que interpreta la información visual de una pantalla y la traduce en canales sonoros.	Previo a la visita / In situ
<b>Audio descripción</b>	Es un sistema de apoyo que traduce los mensajes visuales en información sonora. Consiste en locutar la información más significativa de una imagen (situación espacial, gestos, actitudes, acciones, vestuario, etc.), se presenta en los espacios de silencio, entre los diálogos de los contenidos audiovisuales.	Previo a la visita / In situ
<b>Audioguía</b>	Es un sistema que permite realizar visitas guiadas a través de un elemento parlante. Puede ser utilizado en interiores (museos, salas de exposición) o en exteriores (parques, recorridos en bus turístico). Brindan información, historia o elementos que están siendo observados. Puede ser reproducida desde una app/página web a través de un celular.	In situ
<b>Signoguía</b>	Es un sistema que permite realizar visitas guiadas a través de una pantalla con un intérprete de lengua de señas. Puede ser utilizado en interiores (museos, salas de exposición) o en exteriores (parques,	In situ

	recorridos en bus turístico). Brindan información, historia o elementos que están siendo observados. Puede ser reproducida desde una app/página web a través de un celular.	
<b>Aro magnético</b>	Es un amplificador adaptado para entregar su señal de salida (ej. micrófono) a un cable que se instala rodeando el perímetro de una sala. Como resultado se produce en la superficie un campo magnético que es recogido por un audífono o un implante coclear. El uso de este tipo de amplificador permite una transmisión directa del sonido sin interferencias producto de la distancia, la reverberación o el ruido de fondo.	In situ
<b>Reconocimiento de objetos en tiempo real</b>	Es un software que utiliza inteligencia artificial para reconocer, a través de una cámara, objetos previamente registrados en una base de datos. El usuario coloca un elemento frente a la cámara de su celular, el software lo reconoce y luego traduce de forma sonora.	Durante el trayecto / In situ
<b>Códigos QR</b>	Es un código bidimensional cuadrado detectado por la cámara de un dispositivo móvil y derivando al usuario a una Página Web, un mapa de localización, un correo electrónico o una red social. Aplicado a una imagen, un texto o a una pieza de señalética, el usuario puede encontrar esa información en canales auditivos.	Previo a la visita / Durante el trayecto / In situ
<b>Código ddTag</b>	Es un sistema que permite, a través de señales colocadas en los sitios idóneos, que las personas ciegas las detecten con la cámara de su teléfono. Con la App Navilens, cada una de estas señales indica, de forma auditiva, en qué dirección debe ir y en que posición está la persona respecto del cartel indicador. El sistema se compone de códigos de colores situados en los puntos que se desean identificar. La información obtenida de cada etiqueta es leída mediante voz.	Durante el trayecto / In situ
<b>Reconocimiento a través de tecnología Bluetooth</b>	Son dispositivos que utilizan tecnología Bluetooth para orientar a las personas dentro de un espacio, como por ejemplo los "Beepcons". Estos dispositivos son detectados por un aparato móvil y a través	Durante el trayecto / In situ

	de sonidos el usuario accede a la información del entorno.	
<b>GPS, Reconocimiento Satelital</b>	Es un sistema que permite detectar la posición espacial de una persona. Es utilizado por variedad de aplicaciones como "Google Maps" y "Lazarillo" para orientar a las personas dentro del espacio y conocer los sitios que se encuentran cerca de su ubicación.	Previo a la visita / Durante el trayecto / In situ
<b>Obras de arte, maquetas u objetos tridimensionales</b>	Imágenes u objetos en relieve que permiten ser percibidos a través del tacto.	In situ
<b>Plano Háptico y solado podotáctil</b>	A través del tacto el usuario puede comprender el espacio donde se encuentra y sus alrededores, o los posibles senderos.	In situ

## 2. Referentes nacionales e internacionales asociados a la oferta turística inteligente

### *Benidorm, España*

Fue el primer destino turístico de España en recibir la certificación de Destino Turístico Inteligente por parte de la institución Segittur bajo los estándares dispuestos por la Norma UNE 178501: Sistema de Gestión. Algunos aspectos en los que se ha trabajado en este destino del mediterráneo para cumplir con los requisitos para ser un DTI fue la implantación de nuevas tecnologías para la eficiencia de los servicios, como la administración pública electrónica; la comunicación fluida con vecinos, empresas y visitantes para conocer sus necesidades y evaluar estrategias de mejora; inversión en el sector energético para potenciar su eficiencia y el incremento de energías renovables particularmente de los recursos hídricos; y un tratamiento integral de los residuos. También cuenta con un plan de movilidad urbana sostenible, páginas web accesibles, playas con rampas para personas con discapacidad física y sillas de ruedas aptas para ese terreno. Benidorm es además un municipio que hace uso de la inteligencia turística, cuenta con una base de datos centralizada y con un captador de Bigdata para recopilar una base de datos, lo que les permite conocer mejor las necesidades y preferencias de los turistas y ofrecerles información inmediata y localizada, esto posibilita también la obtención de información relevante como la ocupación hotelera y la eficacia de las iniciativas implementadas relacionadas con la accesibilidad. La ciudad ha implementado además zonas wifi en varias zonas para facilitar la conectividad y la obtención de información.

### *Museo Reina Sofía, España*

Este museo ubicado en la ciudad de Madrid, España, ha trabajado junto a la Fundación ONCE en su adaptación para que todas las personas puedan acceder al espacio y al contenido. Todo el espacio físico es accesible para personas en silla de ruedas y cuentan con una serie de productos de apoyo disponibles para los visitantes. Cuenta con aros magnéticos en los mostradores de información y boletería, y un servicio de lazos personales de inducción magnética compatibles con las audioguías y signoguías (también brindadas por la institución). Ofrece visitas guiadas adaptadas a personas con discapacidad visual, auditiva e intelectual, todo el personal del museo se encuentra capacitado para interactuar con visitantes con discapacidad. En el ingreso además de los folletos con planos de orientación e información general sobre la colección, se pueden solicitar folletos en braille con los mismos contenidos. La señalización informativa y de emergencia incorpora pictogramas internacionalmente homologados.

### *Cozumel, México*

México es el único país fuera de la Unión Europea en recibir la certificación de Destino Turístico Inteligente. A su vez, el proyecto que fue llevado a cabo entre el Fondo Institucional de Fomento Regional para el Desarrollo Científico, Tecnológico y de Innovación (FORDECYT) del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) y la Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.M.P (Segittur), de Madrid, España, consistió no solo en transformar a la isla turística Cozumel en un DTI sino es trabajar sobre toda la ciudad en búsqueda de lograr una Ciudad Inteligente, donde no solo se benefician los turistas y el sector asociado sino que se busca mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos.

Dentro del desarrollo de infraestructura que se realizó en este sitio de la Rivera Maya, se construyó un edificio que funciona de sede para la impartición de cursos, talleres y seminarios para los ciudadanos acerca de las TIC y sus diferentes usos. Se instalaron varios puntos interactivos creados con ecotecnias que brindan información de la isla y orientan a los visitantes, se realizaron siete videos grabados con tecnología 4K para promocionar el destino Cozumel como isla inteligente, y se desarrolló una aplicación móvil llamada "Cozumel, Smart Island" disponible para computadora, Tablet y celular (Android e iOS) donde los turistas pueden generar un itinerario de viaje, consultar sobre cómo llegar a los atractivos más visitados, recibir información sobre los destinos imperdibles de la isla, denunciar cualquier servicio o producto que no cumpla con las expectativas o proponer iniciativas que puedan mejorar la experiencia. El proyecto contempló además la adquisición de computadoras, un servidor y un cambio en la infraestructura tecnológica de cableado y fibra óptica en el edificio del gobierno municipal para garantizar la capacidad tecnológica

de almacenamiento y administración de la información generada por la plataforma tecnológica.

Otras iniciativas que destacan del proyecto son la concientización sobre la necesidad de preservar las áreas protegidas del destino, la valoración del patrimonio, la difusión de buenas prácticas en el ámbito medioambiental llevadas a cabo por organismos privados, y el compromiso de establecer medidas de protección de los derechos de las personas con discapacidad y cumplir con los parámetros de accesibilidad.

#### *Buenos Aires, Argentina*

Si bien en el país no existen hasta la actualidad destinos certificados como “Destinos Turísticos Inteligentes”, podemos encontrar varias iniciativas que tienen objetivos en común con estos modelos.

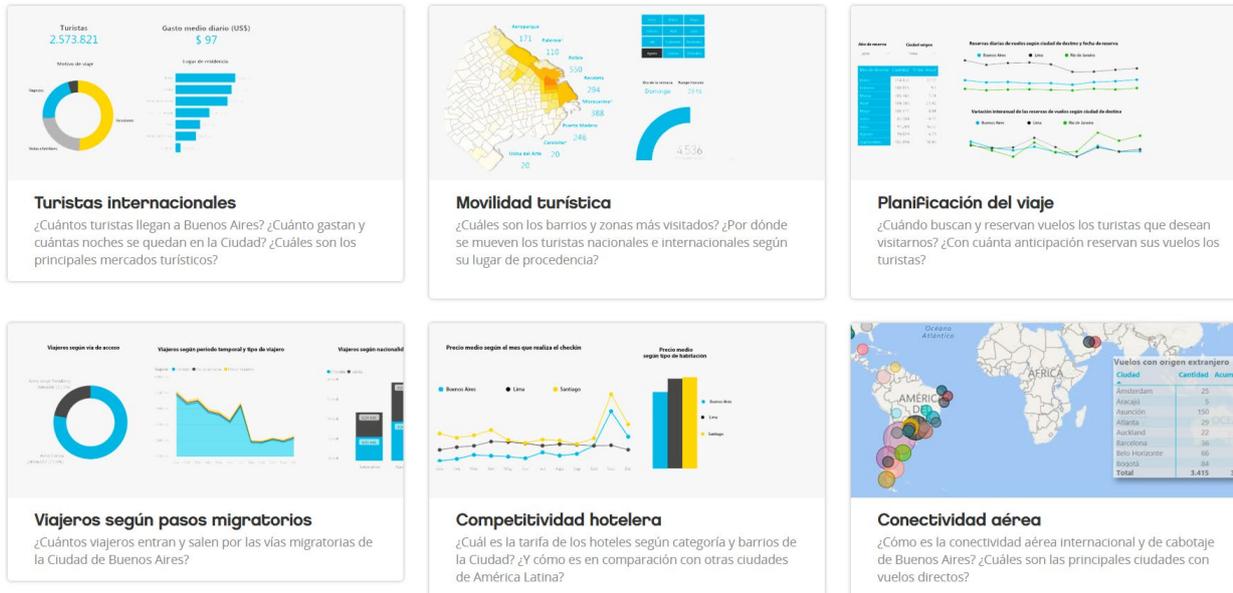
- Programas de calidad del Ente Turismo de la Ciudad de Buenos Aires junto con la Secretaría de Gobierno de Turismo que conforman el Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT).

A partir del año 2019 se lanzaron programas relacionados con la sostenibilidad turística: Gestión Ambiental y Accesibilidad. Las Directrices de Gestión Ambiental tienen por objetivo garantizar la calidad ambiental, social y cultural de las organizaciones turísticas, las Directrices de Accesibilidad fomentan una planificación de actividades turísticas que contemplen la plena integración de las personas con discapacidad. Dentro de las empresas que han conseguido la doble certificación se encuentran los alojamientos IBIS Buenos Aires Obelisco, NH Collection Buenos Aires Lancaster, NH Collection Tango y Novotel Buenos Aires. Los atractivos que cumplen también con ambos son Fundación PROA, Jardín Japonés, Museo Nacional de Bellas Artes y el Planetario Galileo Galilei.

- Observatorio turístico

La Ciudad de Buenos Aires elaboró un sistema de inteligencia turística, el cual emite informes periódicos que se obtienen a partir de técnicas de Big Data para analizar e investigar los comportamientos de los principales segmentos y mercados turísticos. Estos informes constituyen una herramienta para orientar al sector público, empresas y profesionales del ámbito turístico en la toma de decisiones para desarrollar estrategias para el desarrollo económico y social.

**Figura 2: Informes con indicadores del ámbito turístico disponibles a todo el público.**



Fuente: Página Web del Ente de Turismo de GCBA.

### 3. Matriz de relevamiento de la cadena de accesibilidad de los DTI.

La cadena de accesibilidad asociada a los destinos turísticos contempla tres instancias principales: cuando el turista se encuentra en su hogar o alojamiento y se informa sobre el destino, el traslado hacia el destino teniendo en cuenta los diversos medios públicos y privados y la interacción in situ.

	Cumple en forma total los requisitos exigidos	Cumple en forma parcial los requisitos exigidos	No cumple los requisitos exigidos	No aplica lo requerido
<b>Previo a la visita:</b> <b>Web y App</b>				
Información: ¿La página web y/o la app contienen toda la información del lugar a visitar? Dirección, horarios, teléfono, mapa, formulario de contacto, entrada, precios, servicios, accesibilidad en el destino, etc.				
Legibilidad: ¿El contenido presenta niveles de lectura y recursos como lenguaje fácil para textos de comprensión avanzada?				

Formularios: ¿Presentan una explicación del formato a rellenar para cada campo? Si ingresa un dato erróneo, ¿El formulario indica donde está el error y como solucionarlo?				
Adaptabilidad: Si se ingresa a la web desde un dispositivo móvil, ¿El contenido sigue siendo claro y adaptado a la pantalla?				
Uso del teclado: ¿Se puede navegar por distintas secciones de la web usando el teclado?				
Tiempo suficiente: ¿La web y la app proporcionan el tiempo suficiente para la lectura de los contenidos? ¿Presentan contenido que parpadee, se desplace o actualice automáticamente?				
Navegabilidad: ¿Todas las páginas tienen títulos que describen el contenido de la misma? ¿Se proporciona recursos como mapas de sitio o breadcrums para poder orientar al usuario en qué punto se encuentra?				
Perceptibilidad: ¿Las imágenes que aparecen contienen descripciones o alternativas textuales?				
Captchas o verificaciones: ¿Presentan alternativas en audio?				
¿Hay suficiente contraste entre figura (imágenes, textos, logos, títulos, etc.) y su fondo?				
Estructura: Suponiendo que no hubiera imágenes o fotos dentro del sitio, ¿Podría comprenderse igual su estructura de navegación?				
Herramientas: ¿La web y la app ofrecen personalizaciones o permiten al usuario cambiar los contrastes o los colores de los elementos?				
Logotipo: ¿El logotipo presenta formas claras, contraste y tipografías legibles?				
Multimedia: ¿Los audiovisuales cuentan con audiodescripción, subtítulo y lengua de señas?				
Controles: ¿Tienen controles que permitan pausar o controlar la música/audio o movimientos?				
Idiomas: ¿Se brinda la posibilidad de modificar el idioma?				

Compatibilidad: ¿La app es compatible con los distintos sistemas operativos (Android, iOS)?				
---	--	--	--	--

<b>Trayecto al destino</b>	Cumple en forma total los requisitos exigidos	Cumple en forma parcial los requisitos exigidos	No cumple los requisitos exigidos	No aplica lo requerido
Orientación: ¿La app brinda la posibilidad de geolocalización? ¿Guía al usuario durante el trayecto al destino?				
<i>En la estación del transporte o mediante la app ¿Se brinda información visual y sonora sobre la próxima llegada y tiempo de espera del vehículo?</i>				
<i>El transporte privado del destino ¿se puede contratar a través de la página web o la app?</i>				
<i>El proceso de contratación del transporte privado, ¿ofrece comunicación visual y audible? ¿La información y el proceso de contratación se encuentran disponibles en otros idiomas?</i>				
<i>Aquellas estaciones que se encuentran próximas al destino ¿cuentan con indicaciones multisensoriales para orientar al turista?</i>				

<b>In situ: Accesos</b>	Cumple en forma total los requisitos exigidos	Cumple en forma parcial los requisitos exigidos	No cumple los requisitos exigidos	No aplica lo requerido
<i>¿Los accesos son fácilmente reconocibles desde una distancia larga?</i>				
<i>¿Los accesos cuentan con señalética apropiada para cada distancia de lectura de los visitantes?</i>				
<i>Esta señalética ¿cuenta con suficiente contraste entre figura (imágenes, textos, logos, títulos, etc.) y su fondo?</i>				
<i>El destino ¿Cuenta con un plano háptico y gráfico en el acceso que permita la orientación de todos los visitantes?</i>				

<i>En relación con las visitas guiadas ¿Los guías obtienen capacitación para atender a personas con discapacidad?</i>				
<i>¿Los visitantes obtienen folletos gráficos con información y un plano de orientación?</i>				
<i>Los folletos y toda información gráfica ¿incorporan un Código QR para escanear desde un dispositivo móvil?</i>				
<i>¿La app interacciona con otros elementos/dispositivos dentro del destino para ayudar al usuario en la orientación y recepción de la información?</i>				
<i>¿El destino ofrece una audioguía que brinda información sobre el destino, su historia y los distintos elementos que se presentan a lo largo del recorrido?</i>				
<i>¿El destino ofrece una signoguía que brinda información sobre el destino, su historia y los distintos elementos que se presentan a lo largo del recorrido?</i>				

	Cumple en forma total los requisitos exigidos	Cumple en forma parcial los requisitos exigidos	No cumple los requisitos exigidos	No aplica lo requerido
<b>In situ: Recorrido</b>				
<i>La información escrita que se encuentra a lo largo del recorrido, ¿se ofrece también en braille y en alfanumérico con relieve?</i>				
<i>¿Se utilizan pictogramas para acompañar la información textual?</i>				
<i>Los gráficos e imágenes visuales ¿se exponen en una versión con relieve?</i>				
<i>¿Se utiliza algún sistema de orientación audible (Código ddTag, Bluetooth, GPS, etc.) que permita al visitante orientarse en el espacio y encontrar los sitios relevantes?</i>				
<i>Las pantallas interactivas ¿tienen la opción de utilizarlas en una versión de lectura fácil?</i>				
<i>Las pantallas interactivas ¿brindan la información a través de canales visuales y sonoros?</i>				

	Cumple en forma total los	Cumple en forma parcial los	No cumple los	No aplica lo requerido
<b>In situ: Atracciones y servicios</b>				

	requisitos exigidos	requisitos exigidos	requisitos exigidos	
<i>Esculturas: ¿Son aptas para que los usuarios con discapacidad visual las reconozcan a través del tacto?</i>				
<i>Cuadros: ¿Se ofrece una versión en relieve a través de tecnología de impresión 3d o termoformado para ser percibidas por personas con discapacidad visual?</i>				
<i>La información que acompaña las piezas de exposición ¿presenta suficiente contraste entre figura (imágenes, textos, logos, títulos, etc.) y su fondo?</i>				
<i>Esta información ¿tiene un tamaño acorde a la distancia de lectura de los visitantes?</i>				
<i>Audiovisuales: ¿Cuentan con audiodescripción, subtítulo y lengua de señas?</i>				
<i>Piezas Arquitectónicas: ¿Se ofrece una maqueta a escala con los elementos más significativos para ser percibidas por personas con discapacidad visual?</i>				
<i>Espectáculos: ¿Cuenta con audiodescripción?</i>				
<i>En los espectáculos ¿Se ofrecen subtítulos e intérprete de lengua de señas en la misma escena?</i>				
<i>¿Los espacios para espectáculos y auditorios cuentan con un aro magnético?</i>				
<i>¿La zona que circunda el aro magnético está señalizada?</i>				
<i>Vegetación: ¿Están acompañados por señalética informativa?</i>				
<i>Esta señalética ¿presenta suficiente contraste entre figura (imágenes, textos, logos, títulos, etc.) y su fondo?</i>				
<i>La información sobre la vegetación ¿Ofrece su lectura audible a través de un Código QR u otro medio?</i>				
<i>Gastronomía: ¿El menú se encuentra disponible en la web o app?</i>				
<i>El menú ¿Se ofrece en diferentes idiomas?</i>				
<i>¿La descripción de los platos e infusiones está acompañado por una imagen de referencia?</i>				

Feedback: ¿Permite recibir quejas o sugerencias por parte de los turistas?

### Consideraciones finales

Es notable el desarrollo que ha tenido España en materia de accesibilidad, un ejemplo donde la combinación de intereses entre organismos públicos y privados ha incentivado, trabajado y promovido la accesibilidad en los diferentes estratos de la sociedad, y en los últimos años un gran avance en el ámbito del turismo. *Segittur, la Secretaría de Innovación y Turismo de España junto con Fundación ONCE y las empresas privadas asociadas al turismo han conseguido destacar y ser pioneros en el concepto Destinos Turísticos Inteligentes. Argentina por su parte, y más específicamente la Ciudad de Buenos Aires ha seguido los pasos españoles en búsqueda de lograr mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y de los miles de turistas que visitan el país en búsqueda de experiencias culturales argentinas. Como hemos analizado, es fundamental para lograr que estas experiencias sean satisfactorias el trabajo en conjunto de empresas privadas y públicas. La cadena de accesibilidad requiere ambos polos para funcionar de forma coordinada comprometiendo a todos los actores en este proceso. En este contexto se destacan las acciones tomadas por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, particularmente del Entre de Turismo de la Ciudad, quienes promovieron a través de programas la calidad de los destinos turísticos locales e incorporaron tecnología a través de una base de datos que beneficia a todos los sectores involucrados.*

### Bibliografía

Se consignará en orden alfabético.

#### Material online:

- Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud. Versión abreviada. Organización Mundial de la Salud, Organización Panamericana de la Salud. Ministerio de trabajo y Asuntos sociales. España. Recuperado el 22/07/2020 de:  
[http://aspacenet.aspace.org/images/doc/cif\\_2001-abreviada.pdf](http://aspacenet.aspace.org/images/doc/cif_2001-abreviada.pdf)
- Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Ley 26.378. Naciones Unidas. Recuperado el 22/07/2020 de:  
<http://www.cibaut.org/resources/archivos/legal/bibliografia/Ley%2026378%20CONVENCION%20S%20DERECHOS%20DE%20PCD.pdf>

- Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. (2018). Guía de Turismo Accesible. Recuperado el 19-7-2020 de: <https://www.buenosaires.gob.ar/copidis/guia-de-turismo-accesible-201819>
- Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. (2019). Mapas y audioguías para seguir descubriendo la cultura en los barrios porteños. Recuperado el 20-7-2020 de: <https://www.buenosaires.gob.ar/cultura/noticias/mapas-y-audioguias-para-seguir-descubriendo-la-cultura-en-los-barrios-de-la-ciudad>
- IRAM – Instituto Argentino de Certificación y Normalización. (2011). Accesibilidad de las personas al medio físico. Espacios urbanos. Edificios con acceso de público. Señalización. Recuperado el 22/07/2020 de: <http://aplicaciones.iram.org.ar/NormasDeAccesibilidadNew/111102-1/index.html#/0>
- Ley Nacional 25.643 (2002). Ley Nacional de Turismo. Recuperado el 20-7-2020 de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/75000-79999/77719/norma.htm>
- Ley Nacional Ley 26.653 (2010). Accesibilidad de la Información en las Páginas Web. Autoridad de Aplicación. Plazos. Reglamentación. Recuperado el 19-7-2020 de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/175000-179999/175694/norma.htm>
- López de Ávila A., Lancis E., García S., Alcantud A., García B., Muñoz N. (2015) Informe destinos turísticos inteligentes: construyendo el futuro. Smart Destination. Recuperado el 24-7-2020 de: [https://www.segittur.es/opencms/export/sites/segitur/.content/galerias/descargas/proyectos/Libro-Blanco-Destinos-Turísticos-Inteligentes-ok\\_es.pdf](https://www.segittur.es/opencms/export/sites/segitur/.content/galerias/descargas/proyectos/Libro-Blanco-Destinos-Turísticos-Inteligentes-ok_es.pdf)
- Ministerio de Turismo, Presidencia de la Nación. Servicio Nacional de Rehabilitación (2010). Directrices de Accesibilidad en Servicios Turísticos y Guía de Autoevaluación. Recuperado el 24-7-2020 de [https://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/directrices\\_de\\_accesibilidad\\_en\\_servicios\\_turisticos.pdf](https://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/directrices_de_accesibilidad_en_servicios_turisticos.pdf)
- UNE – Normalización Española. (2018). UNE 178502:2018 Indicadores y herramientas de los destinos turísticos inteligentes. Recuperado el 20/07/2020 de: <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma/?c=N0060240>
- UNTWO. Organización Mundial del Turismo. (2008). Entender el turismo: Glosario Básico. ONU. Recuperado el 22/7/2020 de:

---

<https://es.scribd.com/document/355244529/UNWTO-2008-Entender-el-turismo-Glosario-Ba-sico>

- UNTWO. Organización Mundial del Turismo. (2015). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas - Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones. Recuperado el 27/07/2020 de: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416509>
- WCAG World Wide Web Consortium (2018). Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 "Pautas de Accesibilidad al contenido Web". Recuperado el 22-7-2020 de: <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>