



*Municipalidad de San Carlos de Bariloche*  
*Concejo Municipal*

ORDENANZA N° 1730-CM-07

DESCRIPCION SINTETICA: CREACIÓN DEL REGISTRO MUNICIPAL DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS ESPECIALIZADOS EN TURISMO ACCESIBLE.

ANTECEDENTES

Constitución Nacional, artículo 75, inciso 23. “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”.

Ley Nacional 25643. Adecuación servicios turísticos e información Agencias de viajes para protección integral discapacitados.

Ley Nacional 22431 y su modificatoria Ley 24314 en sus artículos 20, 21 y 22. Definición legal de persona con discapacidad.

Leyes Nacionales 24204 y 24421. Crean el servicio de telefonía pública y domiciliaria para personas hipoacúsicas.

Decreto Nacional 914/97. Accesibilidad personas discapacitadas con movilidad reducida.

Constitución Provincial, Capítulo III, artículo 36. Discapacitados. Excepcionales.

Ley Provincial 2055/85. Régimen de promoción integral de las personas discapacitadas.

Normas Básicas para la construcción de edificios privados de la Provincia de Río Negro.

Resolución 762/03 de la Secretaría de Turismo de la Provincia de Río Negro: Anexo I, artículo 9; Anexo II, artículo 10; Anexo III, artículo 9; Anexo IV, artículo 9.

Ordenanza 1309-CM-03. Adherir Ley 25643.

Ordenanza 900-CM-98. Adherir Decreto Nacional 914/97.

Ordenanza 632-CM-96. Barreras arquitectónicas. Adhesión Ley Nacional 22431 y Ley Provincial 2055.

FUNDAMENTOS

La ciudad de San Carlos de Bariloche es una de las ciudades más pobladas de la Provincia de Río Negro, y uno de los centros turísticos de mayor importancia dentro de la

“Donar órganos, tejidos y sangre es donar Vida”



## *Municipalidad de San Carlos de Bariloche* *Concejo Municipal*

República Argentina. Sus atractivos paisajes, sumados a la variedad de servicios que ofrece, representan una invitación permanente para los turistas del mundo entero.

Ante el segmento de las personas con capacidades restringidas, la política de la ciudad ha ido progresivamente tendiendo a la integración física, social y cultural. Adhesiones por parte del Concejo Municipal a las leyes nacionales y provinciales relativas a la materia, resultan enriquecedoras pruebas de ello.

La Ley Nacional 25643, ratificada por el Municipio de Bariloche en la Ordenanza 1309-CM-03, establece la necesidad de adecuación de los servicios turísticos para la accesibilidad de los visitantes con movilidad reducida y la obligación para las agencias de viajes de informar a las personas con movilidad y/o comunicación reducida y/o grupo familiar y/o acompañante, sobre los inconvenientes o impedimentos que pudiere encontrar en la planificación de un viaje que obstaculizaran su integración física, funcional o social.

La Ley Nacional 24314 y su Decreto Reglamentario 914/97, ratificada por el Municipio de Bariloche en la Ordenanza 900-CM-98, establece la prioridad de la supresión de barreras físicas para permitir la accesibilidad en los edificios de uso público, sea su propiedad pública o privada, así como en los espacios comunes de los edificios de vivienda; buscando posibilitar a las personas con movilidad reducida el goce de las adecuadas condiciones de seguridad y autonomía para el desarrollo de las actividades de la vida diaria para su integración y equiparación de oportunidades.

La Ley Nacional 22431 ratificada por el Municipio de Bariloche en la Ordenanza 632-CM-96, establece una definición legal de la persona discapacitada, dejando asentados también todos sus derechos y garantías para asegurarlos desde las gestiones ante la Administración Pública Nacional.

Por otra parte, existe la Ley Provincial 3164, aunque sin ratificar por el Municipio de Bariloche, la cual defiende la equiparación de oportunidades para las personas sordas e hipoacúsicas, en relación a la información que se desprenda de los distintos ámbitos de la Administración Pública Provincial, como así también si se tratase de información de interés social, educativo y cultural en general.

Citando otras jurisdicciones, la ciudad Autónoma de Buenos Aires sancionó en diciembre de 2002 la Ley 962, denominada accesibilidad física para todos, con la cual modificó su Código de Edificación. En su letra establece numerosos cambios tendientes a eliminar barreras arquitectónicas, es decir, impedimentos que presentan la infraestructura, el mobiliario urbano y los espacios públicos (parquizados o no) frente a las personas con capacidades restringidas.

También San Martín de los Andes supo modificar su legislación sancionando en 1999 la Ordenanza N° 3395, sobre Barreras Arquitectónicas.

Tales normas, implican sustanciosos avances en materia de inclusión social para el segmento de referencia.

No obstante, la realidad nos invita a reflexionar sobre la falta de adecuación de las prácticas sociales y culturales al marco legal arriba descrito. De hecho, una normativa, aún poseyendo un espíritu decididamente integrador, resulta ciertamente insuficiente de no ser factible su aplicación.

“Donar órganos, tejidos y sangre es donar Vida”



## *Municipalidad de San Carlos de Bariloche* *Concejo Municipal*

En lo relativo a la accesibilidad de las personas con capacidades restringidas de tipo motriz, durante muchos años, la aprobación de planos arquitectónicos por parte del organismo competente así como los propios profesionales en la materia, operaban con mucho desconocimiento sobre los requerimientos específicos para dicho segmento. Sumado ello a la particular geografía de montaña que caracteriza a Bariloche, con senderos escalonados y de inclinadas pendientes naturales, con una tendencia a construir en altura en pos del cuidado al entorno natural; resulta razonable encontrarnos hoy con la gran mayoría de las edificaciones de uso público, sean estatales o privadas, vulnerando los derechos de accesibilidad del segmento de referencia. Bajo este marco, debe admitirse que poco posible resultaría sancionar una ordenanza que obligue a la regularización de todas y cada una de las construcciones existentes, siendo que no en todos los casos es viable realizar modificaciones parciales, sino que implicarían su reconstrucción. Además, no en todos los casos sería una decisión acertada y/o necesaria.

Por su parte, en la normativa ya existente, poco y nada se establece sobre la accesibilidad para las personas con capacidades comunicacionales o visuales restringidas.

Así los hechos, resulta preciso incorporar a las prácticas de la Administración Pública Municipal los derechos del segmento de referencia no como meras subjetividades sino como requisitos imprescindibles para cubrir necesidades cotidianas, ya sean de alojamiento, alimentación, transporte, paseos y/o servicios en general. Claro que, siendo que sólo algunos espacios y/o servicios resultan accesibles a las personas con capacidades restringidas, es necesario, en primera instancia, conocer sus características para recién luego tomar la decisión de concurrir y/o consumir. El hecho de contar con la información precisa sobre las características de accesibilidad es la realidad imperativa con que se encuentran todas las personas con capacidades restringidas; y ello, a los fines de no sufrir decepciones ni exclusiones forzosas.

Hoy por hoy, no existe ningún canal de información que ofrezca datos precisos acerca de las características de los espacios y/o servicios aptos para el acceso de las personas con capacidades restringidas, y menos aún, clasificadas según su tipo.

Si bien este canal de información implicaría provecho para todos aquellos comprendidos dentro del segmento de referencia, en especial, resulta prioritario su orientación hacia el público que no reside en la ciudad, es decir, los visitantes y/o turistas, quienes, ávidos de cubrir necesidades de todo tipo, son justamente quienes se encuentran más desinformados, y por tanto, vulnerables a las ofertas de servicios no aptas para sus capacidades.

Asimismo, siendo Bariloche un centro turístico por excelencia, el hecho de no contar con información oficialmente registrada ni debidamente fiscalizada, impide a los organismos de interés público, tales como la Secretaría de Turismo Municipal, el Ente Mixto de Promoción Turística de Bariloche, el Consejo del Discapacitado Municipal, brindar información y/o realizar acciones promocionales acerca de los prestadores y la calidad de sus servicios para que aquellos interesados que transijan capacidades restringidas accedan a visitar nuestra ciudad sin mayores inconvenientes.

La finalidad de la presente ordenanza consiste entonces en facilitar los medios para que las personas con capacidades restringidas puedan acceder a la información precisa y fidedigna acerca de los sitios y/o servicios turísticos accesibles según la reglamentación existente referidas al segmento; a partir de la incorporación a la estructura municipal de un

“Donar órganos, tejidos y sangre es donar Vida”



*Municipalidad de San Carlos de Bariloche*  
*Concejo Municipal*

Registro de Prestadores Especializados de Servicios Turísticos Accesibles a las personas con capacidades restringidas.

AUTORES: Concejales Silvina García Larraburu (P.J); Hugo Cejas (S.U.R) y Andrés Martínez Infante (Encuentro).

COLABORADORES: Laura A. Parra; Celina Barrilli; Comisión de Turismo Accesible: Bibiana Mischia (Lic. en Cs. de la Educación - Esp. en discapacidad); Laura Yebrín (Técnico en Turismo con Especialización en Turismo Accesible); Corina Gómez (Profesora intérprete de Lenguaje de Señas); Adrián Dannemann (Danneman Viajes y Turismo); Martín Rébora (Cabañas Patagonia Sin Fronteras); María Inés Grané (CRIP); Alberto Quintero (Parques Nacionales); Mauricio Kitaigorodizky (Programa Radial "Sin Barreras"); Sectur MSCB; Emprotur; Irene Viane de Ezquerro (Esquí para Discapacitados - Alunco Turismo); Asoc. Hotelera Gastronómica y Proyecto Complejo de Alojamiento Accesible Sol y Paz.

El proyecto original N° 422/05, con las modificaciones introducidas, fue aprobado en la sesión del día 23 de agosto de 2007, según consta en el Acta N° 882/07. Por ello, en ejercicio de las atribuciones que le otorga el Art. 38 de la Carta Orgánica Municipal,

EL CONCEJO MUNICIPAL DE SAN CARLOS DE BARILOCHE  
SANCIONA CON CARÁCTER DE

ORDENANZA

TITULO I: REGISTRO MUNICIPAL DE PRESTADORES  
ESPECIALIZADOS EN TURISMO ACCESIBLE

Art. 1º) Objeto: Crease en el ámbito de la Secretaría de Turismo Municipal el Registro Municipal de Prestadores de Servicios Turísticos Especializados en turismo accesible para personas con capacidades restringidas – en adelante “Registro de Prestadores Especializados en Turismo Accesible Municipal”, el cual tendrá por finalidad:

- a) Registrar a los prestadores especializados de acuerdo a las siguientes categorías:
  - i. Accesibilidad plena según el segmento –visual, auditivo, motriz: refiere a servicios en los cuales la persona con capacidades restringidas puede manejarse de manera autónoma e independiente en la totalidad de los ítems relevados según queda establecido en el Anexo I de la presente.
  - ii Accesibilidad con asistencia según el segmento –visual, auditivo, motriz: refiere a servicios que requieren de la

“Donar órganos, tejidos y sangre es donar Vida”



*Municipalidad de San Carlos de Bariloche*  
*Concejo Municipal*

asistencia a la persona con capacidades restringidas de un acompañante con el fin de la utilización plena del servicio.

b) Informar al público el listado de los Prestadores Especializados de Turismo Accesible con su respectiva categorización.

c) Establecer la siguiente iconografía para identificar cada segmento de accesibilidad:

Segmento	Sección iconografía	Sección accesibilidad
<b>VISUAL</b>		<b>PLENA O CON ASISTENCIA</b>
<b>AUDITIVO</b>		<b>PLENA O CON ASISTENCIA</b>
<b>MOTRIZ</b>		<b>PLENA O CON ASISTENCIA</b>

Art. 2º) Definición: En el marco de la presente ordenanza, entiéndase por “Prestador de Servicio Especializado en Turismo Accesible” a toda aquella persona o empresa que tienda al pleno goce de la experiencia turística mediante un sistema que permita el libre desplazamiento (lógica de accesibilidad) a personas con capacidades restringidas y que reúna las condiciones de inscripción establecidas en la presente ordenanza y las mantenga o mejore a lo largo del tiempo.

Art. 3º) Sujetos. Podrán inscribirse voluntariamente en este Registro Municipal todas aquellas personas físicas o jurídicas que acrediten prestar servicios turísticos accesibles, referidos a:

- a) Alojamientos.
- b) Restaurantes y confiterías.
- c) Excursiones.
- d) Establecimientos de esparcimiento y espectáculos.
- e) Medios de transporte/ Terminales de transporte.
- f) Guías/ Instructores.
- g) Instituciones culturales/ actividades y organizaciones deportivas/ bancos y casas de cambio.
- h) Instituciones médicas.
- i) Estaciones de servicio.
- j) Otros prestadores de servicios turísticos.

Art. 4º) Inscripción al registro: Para poder inscribirse al “Registro de Prestadores Especializados en Turismo Accesible” se requerirá:

- a) Certificado extendido por expertos.
- b) Homologación del certificado extendido por el experto por parte de la Secretaría de Turismo:

“Donar órganos, tejidos y sangre es donar Vida”



*Municipalidad de San Carlos de Bariloche*  
*Concejo Municipal*

c) Habilitación municipal según la actividad del prestador solicitante. En caso de ser prestadores de servicios personales, deberán acreditar su título habilitante.

Art. 5º) Permanencia. Tiempo: El período mínimo de permanencia en el Registro será de un año. Debiendo en ese período mantener las condiciones de accesibilidad.

Art. 6º) Renovación: Se podrá renovar la inscripción en el registro en forma ilimitada, previa constatación por la que se acreditó la especialización.

Art. 7º) Deberes de los inscriptos: Notificar a la Secretaría de Turismo Municipal:

a) Toda modificación que altere total o parcialmente los criterios específicos de accesibilidad declarados o mejora de los mismos.

b) Baja del Registro.

c) Renovar la permanencia en el Registro.

Art. 8º) Derechos de los inscriptos:

a) Formar parte del material de promoción de la Secretaría de Turismo Municipal y del Ente Municipal de Promoción Turística (EMPROTUR).

b) Poder presentarse comercialmente u operar como especializado en turismo accesible.

Art. 9º) Quien ofrezca servicio invocando ser especializado en determinado segmento de turismo accesible sin estar registrado conforme la presente ordenanza, será pasible de las mismas penalidades previstas en el artículo 18 de la presente.

## TÍTULO II: EXPERTOS

Art. 10º) Créase en el ámbito de la Secretaría de Turismo Municipal el Registro de Expertos en materia de accesibilidad para la evaluación de los servicios turísticos brindados por prestadores locales que deseen obtener la certificación de especializado en turismo accesible.

Art. 11º) Requisitos/ Perfil: Para poder inscribirse en el registro de expertos en accesibilidad de la Secretaría de Turismo Municipal deberán:

Presentar certificado de estudios y/o de formación profesional y/o antecedentes laborales; y/o acreditar conocimientos por la propia vivencia y/o título habilitante según normativa vigente. Las instituciones cuya misión esté vinculada al trabajo con personas con capacidades restringidas deberán presentar documentación que lo acredite.

Art. 12º) Acreditación de expertos: La Secretaría de Turismo acreditará a las personas físicas o jurídicas expertas para certificar la accesibilidad de las prestaciones de servicios, incluyendo a las mismas en el Registro establecido en la presente.

Art. 13º) Aval a expertos: Previo a acreditar a los expertos la Secretaría de Turismo requerirá la opinión del aspirante por parte del C.L.D. y/o las entidades representativas en la materia.

Art. 14º) FUNCIONES DE LOS EXPERTOS:

“Donar órganos, tejidos y sangre es donar Vida”



*Municipalidad de San Carlos de Bariloche*  
*Concejo Municipal*

- a) Realizar los relevamientos in situ.
- b) Presentar informes detallados según normativa vigente para cada caso y si no la hubiere usos y costumbres reconocidos por la población en cuestión, ante el prestador y la Secretaría de Turismo Municipal, que describan:
  - b.1.) Cumplimiento o no de los criterios de accesibilidad, según el “instructivo para el relevamiento” (Ver Anexo I).
  - b.2.) Propuestas de mejoras para cada uno de los criterios relevados que no alcancen niveles satisfactorios.
  - b.3.) Detalle exhaustivo de las variables evaluadas para el otorgamiento o no de la especialización.
- c) Asumir responsabilidad profesional y/o personal en caso de reclamo por el incumplimiento de sus propias obligaciones como expertos ante el Municipio de San Carlos de Bariloche y/o demandante.

Art. 15°) Derechos. Los expertos podrán recibir remuneración como contraprestación de los servicios prestados, a cargo de los prestadores respectivos.

TITULO III. DEL EJECUTIVO

Art. 16°) Secretaría de Turismo: Se incorporarán a las funciones de la Secretaría de Turismo Municipal los siguientes puntos:

- a) Garantizar a través de los expertos la capacitación del personal de atención al público/ de fiscalización y/o responsable de la Secretaría de Turismo en la temática de referencia.
- b) Ante denuncias de incumplimiento de los criterios de accesibilidad y/o fiscalización de rutina los inspectores de la Secretaría de Turismo en base a lo establecido en la presente ordenanza artículo 14), inciso b.3. realizarán las verificaciones correspondientes.
- c) Brindar información a los interesados acerca del registro de Prestadores Especializados.
- d) Poseer un listado actualizado de expertos acreditados. Llevar el registro de expertos en accesibilidad.
- e) Extender un certificado que acredite el cumplimiento de los criterios de accesibilidad a los prestadores al momento de la inscripción al registro.
- f) Renovar la permanencia en el registro y/o dar de baja a los prestadores que ya no cumplan con los criterios declarados.
- g) Dar a conocer la existencia del registro ante los prestadores de servicios turísticos y vinculados.
- h) Reglamentar los criterios de accesibilidad que pudieren requerirse.

Art. 17°) Sanciones: El incumplimiento a las obligaciones que se establecen en la presente ordenanza, serán objeto de sanciones administrativas, teniendo en cuenta los siguientes puntos:

- a) Las sanciones serán graduales y se agravarán en caso de reincidencias.
- b) Serán considerados reincidentes a los efectos de esta ordenanza los prestadores que habiendo sido sancionados por una falta, incurran en otra similar dentro del término del año (1) año, a contar de la fecha que quedó firme la resolución condenatoria anterior.

“Donar órganos, tejidos y sangre es donar Vida”



*Municipalidad de San Carlos de Bariloche*  
*Concejo Municipal*

- c) La sanción de apercibimiento será aplicada mediante notificación; no podrá aplicarse en caso de reincidencia.
- d) Defínase para el cálculo de la multa conforme a lo detallado en el artículo 18 de la presente.

Luego de dictada la sentencia en cada caso, el Tribunal de Faltas enviará copia de cada sentencia a la Secretaría de Turismo Municipal.

Art. 18º) Penalidades: Modifícase la Ordenanza Tarifaria 678-CM-96, incluyendo en su artículo 79: Otras Penalidades, el inciso 7. "Infracciones al Registro Municipal de Prestadores de Servicios Turísticos Especializados en Turismo Accesible"; el que quedará redactado con el siguiente texto: "Artículo 79º): Otras Penalidades: Inciso 7: Incumplimiento de lo establecido en la Ordenanza 1730-CM-07 Registro Municipal de Prestadores de Servicios Turísticos especializados en turismo accesible para personas con capacidades restringidas. Por incumplimiento de lo establecido en el artículo 7, inciso a, excepto cuando se trate de la mejora del criterio de accesibilidad.

1ra infracción: notificación.

2da infracción: multa de hasta 300 módulos fiscales.

3ra infracción: multa de hasta 600 módulos fiscales.

4ta infracción: multa de hasta 900 módulos fiscales.

5ta infracción: multa de hasta 1800 módulos fiscales y baja del registro.

Por incumplimiento de lo establecido en el artículo 9º:

1ra infracción: notificación.

2ra infracción: multa de hasta 600 módulos fiscales.

3ra infracción: y sucesivas multa de hasta 1800 módulos fiscales".

Art. 19º) Comuníquese. Publíquese en el Boletín Oficial. Tómese razón. Cumplido, archívese.





Municipalidad de San Carlos de Bariloche  
Concejo Municipal

ANEXO I.

ORDENANZA 1730-CM-07

Instructivo para el relevamiento de los Prestadores de Servicios Turísticos Especializados en Turismo Accesible

Uso exclusivo de “Expertos”

1. Consideraciones para hacer el relevamiento:

Seguir la “Guía de variables por servicio” (item 2 del presente Anexo) según la lógica de accesibilidad para cada segmento:

2. Guía de elementos a relevar:

		ELEMENTOS A RELEVAR												
		Recepción e informes	Sala de estar	Habitación	Comedor / Menú Braille	Salón principal	atractivos Actividad, paseos, visitas a los	Medio de traslado con asiento reservado	Información para la interpretación	Prioridad de paso	Acceso / Circulación	Sanitarios accesorios	Personal capacitado	Salida de emergencia
<b>TIPO DE SERVICIO</b>	<b>Alojamientos</b>												∅	
	<b>Restaurantes y confiterías</b>												∅	
	<b>Excursiones</b>												∅	
	<b>Esparcimiento y espectáculo</b>												∅	
	<b>Medios de transporte</b>												∅	
	<b>Terminales de transporte</b>												∅	
	<b>Guías o Instructores</b>												∅	
	<b>Instituciones religiosas</b>												∅	
	<b>Instituciones culturales</b>												∅	
	<b>Act. y organizaciones deportivas</b>												∅	
	<b>Bancos y casas de cambio</b>												∅	
	<b>Instituciones médicas</b>												∅	
	<b>Otros prestadores</b>	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅	∅

Referencias:



*Municipalidad de San Carlos de Bariloche*  
*Concejo Municipal*

*A relevar por el experto.*

*No sujeto a relevamiento.*

*Ø Sujeto a las evaluaciones del experto según la prestación del servicio.*

*(#) Todos los elementos a relevar deben ser evaluados con una breve descripción de lo observado, e incluyendo sugerencias de mejoras, especialmente detalladas en los casos en que se manifiesten situaciones de inaccesibilidad.*

En caso de existir dudas, esta ordenanza reconoce como “lógica de accesibilidad” a las normas vigentes y tendencias actuales en la materia, según cada segmento de discapacidad visual, auditivo, motriz.