



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA
DE TURISMO

Guía de mejores prácticas de turismo accesible para hoteles y restaurantes de la Ciudad de México

Tabla de contenido

Tipos de discapacidad y protocolos de apoyo	5
<i>Persona con discapacidad</i>	7
<i>Personas con discapacidad física</i>	10
<i>Personas con discapacidad sensorial</i>	13
<i>Personas con discapacidad visual</i>	13
<i>Personas con discapacidad auditiva</i>	17
<i>Personas con discapacidad intelectual</i>	19
<i>Personas con discapacidad psicosocial</i>	22
<i>Personas con discapacidad múltiple</i>	24
<i>Personas con discapacidades invisibles</i>	24
Definiciones	28
<i>Diseño universal</i>	28
<i>Ajustes razonables</i>	30
<i>Cadena de accesibilidad</i>	32
<i>La accesibilidad desde la planeación</i>	34
<i>Integración de los siete principios del diseño universal</i>	35
<i>Aplicación de la cadena de accesibilidad</i>	35
<i>“Nada sobre nosotros sin nosotros”</i>	35
<i>Planeación de programas de capacitación para personal</i>	36
<i>Seguimiento, medición, corrección y ajustes razonables</i>	36
Elementos de los servicios turísticos	36
Transporte	37
<i>Infraestructuras fijas</i>	38
<i>Material Móvil</i>	39
<i>Servicios relacionados</i>	39
<i>Libre circulación</i>	40
Infraestructura accesible	41
<i>Implementación de infraestructura accesible</i>	42
<i>Directrices para la aplicación</i>	43
<i>Evaluación y mejora de la accesibilidad en espacios arquitectónicos mediante ajustes razonables</i>	45
Fase 1: Evaluación	45
<i>Evaluación del mobiliario de hoteles y restaurantes</i>	46
Comunicación e información turística para todas las personas	48
<i>Principios generales de comunicación e información accesible</i>	48
<i>Accesibilidad web: Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1)</i>	49
<i>Principios y Pautas de las WCAG 2.1</i>	51

<i>Niveles de Conformidad de las WCAG 2.1</i>	52
<i>Implementación continua</i>	53
<i>Elementos a considerar en las comunicaciones según el tipo de discapacidad</i>	53
<i>Herramientas y recursos recomendados</i>	54
Barreras sociales y actitudinales	56
<i>Barreras sociales</i>	56
<i>Barreras actitudinales</i>	57
<i>Barreras sociales y actitudinales en el contexto turístico</i>	57
Capacitación y acciones de sensibilización para personal de servicios turísticos	58
<i>Temario</i>	59
ANEXOS	62
Sello de Turismo Incluyente: requisitos y beneficios para restaurantes y hoteles de la Ciudad de México	62
<i>Requisitos para obtener el Sello de Turismo Incluyente</i>	63
<i>Proceso de certificación:</i>	63
<i>Beneficios del Sello de Turismo Incluyente</i>	64
<i>Implementación en hoteles y restaurantes de la Ciudad de México</i>	64
<i>Lista de verificación para obtener el Sello Turismo Incluyente</i>	65
Normas Oficiales Mexicanas, Leyes y Manuales de Turismo Accesible	67
Glosario de términos	70
Abreviaturas:	71
Directorio de organizaciones e instituciones en la Ciudad de México aliadas por un turismo accesible	71
Bibliografía	73

Introducción

La *Guía de mejores prácticas para Turismo Accesible* es una aportación de la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México a favor de la inclusión de los turistas con discapacidad y tiene el objetivo de facilitar la implementación de estrategias y líneas de acción para fomentar el turismo accesible en la Ciudad de México teniendo como punto de partida los hoteles y restaurantes.

El contenido de esta guía proporciona información y recomendaciones que dotan a los prestadores de servicios turísticos la mejora de sus instalaciones y servicios a favor de la accesibilidad a través de las siguientes temáticas claves:

1. **Turismo centrado en las personas:** se destaca la importancia de un enfoque humano en el turismo, que considera las necesidades de todas las personas, especialmente aquellas que viven con alguna discapacidad.
2. **Tipos de discapacidad y protocolos de apoyo:** se explican los distintos tipos de discapacidad y los protocolos para atender adecuadamente a las personas en cada caso.
3. **Interseccionalidad:** se introduce el concepto de interseccionalidad para comprender cómo diferentes factores sociales interactúan y afectan las experiencias de las personas en el turismo.
4. **Cadena de accesibilidad:** se detallan las mejores prácticas para garantizar la accesibilidad en todas las etapas del turismo, desde la planeación hasta la implementación de infraestructuras y servicios accesibles, aplicando los principios del diseño universal.
5. **Infraestructura accesible:** la guía ofrece directrices detalladas sobre cómo adaptar hoteles y restaurantes para eliminar barreras arquitectónicas y mejorar la accesibilidad en áreas clave como entradas, baños, mobiliario y señalización.

6. **Comunicación e información accesible:** se incluyen pautas para garantizar que la comunicación, tanto digital como física, sea accesible para todos los turistas, incluyendo el uso de tecnología asistida y formatos accesibles.
7. **Capacitación y sensibilización del personal:** se ofrece un temario de formación para el personal de servicios turísticos, que incluye temas sobre interacción respetuosa, uso de herramientas tecnológicas para la accesibilidad y atención adecuada a personas con discapacidad.
8. **Sello de Turismo Incluyente:** se explican los requisitos y beneficios para obtener esta certificación, que reconoce a las empresas turísticas que integran criterios de accesibilidad en sus operaciones.

A lo largo de la guía, se enfatiza el principio "Nada sobre nosotros sin nosotros", que destaca la importancia de que las personas con discapacidad estén al centro de las decisiones que les afectan. Su participación en la creación o mejora de servicios turísticos accesibles garantiza que sus opiniones, necesidades y perspectivas sean escuchadas y respetadas. Este enfoque respalda que los servicios y espacios sean realmente inclusivos, y que se consiga una experiencia de calidad para todos los visitantes de la Ciudad de México.

Turismo centrado en las personas

El turismo es un factor primordial para el desarrollo humano y el enriquecimiento cultural. Facilitar los servicios turísticos para que el mayor número de personas pueda ejercer su derecho al libre desplazamiento y disfrutar las experiencias turísticas implica un enfoque centrado en las personas, especialmente en aquellas que requieren ajustes y adaptaciones, como las personas que viven en condición de discapacidad.

Un primer paso para implementar acciones afirmativas en los restaurantes y hoteles de la Ciudad de México, es comprender los conceptos básicos de las diferentes discapacidades y comprender lo que ello implica.

Propósito de esta guía

El propósito de esta guía es establecer directrices claras y prácticas, recomendadas por la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México, para mejorar la accesibilidad turística en la Ciudad de México y apoyar a los operadores de hoteles y restaurantes. Su contenido proporciona información y herramientas para que los prestadores de servicios turísticos de la Ciudad estén informados de las condiciones y adecuaciones necesarias para otorgar un servicio adecuado para turistas con discapacidad, en el marco del turismo accesible.

Tipos de discapacidad y protocolos de apoyo

De acuerdo con el Censo de Población y Vivienda 2020, elaborado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2020), en México existen 7,168,178 personas con alguna discapacidad y/o alguna condición mental, lo que representa el 5.7% de la población total del país. Este porcentaje incluye a personas que tienen dificultad o no pueden realizar alguna de las siguientes actividades de la vida cotidiana:

- 41% reporta dificultades para caminar, subir o bajar.
- 38% tiene problemas para ver, aun usando lentes.
- 19% tiene dificultades para oír, aun usando aparatos auditivos.
- 19% presenta dificultades para bañarse, vestirse o comer.
- 16% tiene problemas para recordar o concentrarse.
- 13% reporta dificultades para hablar o comunicarse.

Es importante señalar que el total de los porcentajes es mayor al 100% porque algunas personas experimentan dificultades en más de una actividad, así como que una persona puede vivir con discapacidad debido a factores presentes antes de su nacimiento o adquirirla a lo largo de su vida debido a diversas circunstancias. (INEGI, 2021)

Causas prenatales de la discapacidad

Según lo estipulado por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS, s/f), las causas prenatales de discapacidad se originan antes del nacimiento durante la etapa intrauterina y pueden clasificarse en tres categorías principales:

- Prenatal genética: involucra factores genéticos que pueden resultar en síndromes genéticos, cromosómicos o multifactoriales. A menudo se acompañan de discapacidades intelectuales.
- Prenatal ambiental: se refiere a discapacidades resultantes de exposiciones ambientales durante el embarazo, como el consumo de drogas, alcohol, exposiciones a infecciones.
- Prenatal inespecífica: aborda casos donde no se identifica una causa genética o ambiental clara, pero existen indicios de factores prenatales que podrían contribuir a malformaciones o dismorfias no clasificadas en síndromes conocidos.

Discapacidad adquirida

Una discapacidad adquirida se define como cualquier impedimento que ocurre después del nacimiento, puede surgir como resultado de un accidente, enfermedad o factores ambientales. A diferencia de las discapacidades congénitas, que están presentes al nacer, las discapacidades adquiridas se desarrollan más tarde en la vida, alterando las capacidades del individuo y requiriendo adaptaciones a nuevas circunstancias.

Las causas de las discapacidades adquiridas incluyen eventos traumáticos como accidentes que pueden llevar a lesiones cerebrales o daño neurológico, enfermedades crónicas o agudas como derrames cerebrales o ataques cardíacos, exposición a toxinas o contaminantes, y enfermedades infecciosas que resultan en complicaciones a largo plazo. También abarcan condiciones de salud mental que pueden surgir con el tiempo, como el trastorno de estrés postraumático o la depresión. (Red de apoyo entre pares, s/f).

Cada circunstancia implica innumerables variables que pueden convertirse en barreras para la participación equitativa en las experiencias turísticas en la Ciudad de México. Por lo tanto, a continuación, se expondrán los diferentes tipos de discapacidades y la forma en que se pueden disminuir o eliminar las barreras actitudinales, con el fin de contribuir a la visión de la Organización de las Naciones Unidas Turismo (ONU) sobre el turismo accesible.

Persona con discapacidad

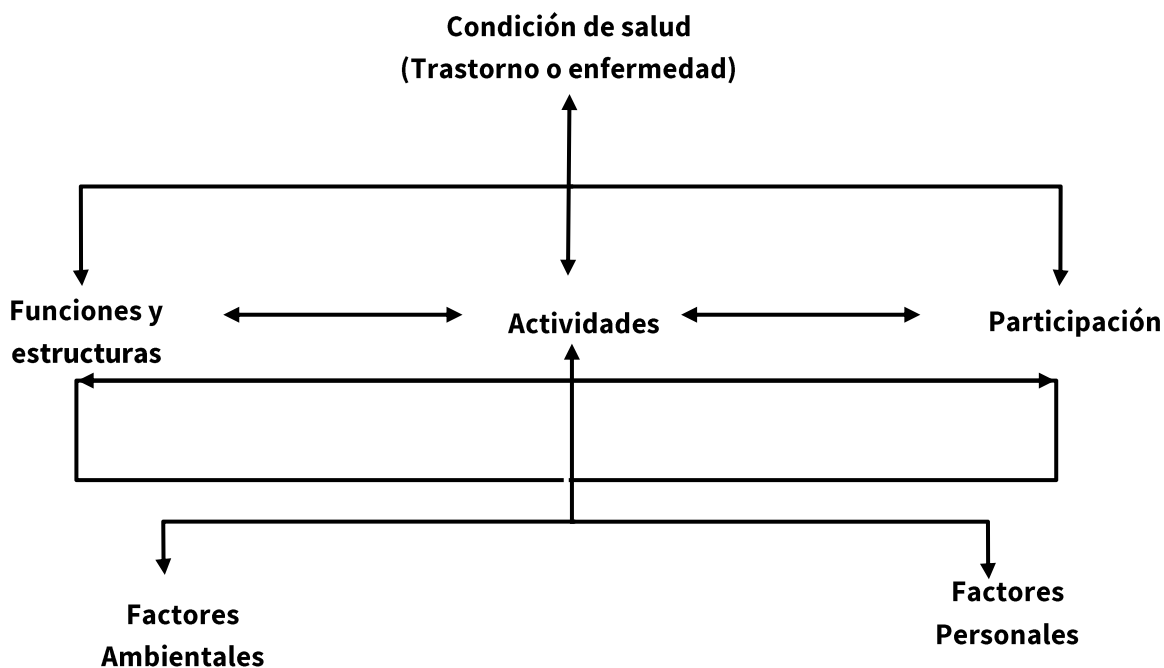
El concepto “discapacidad” ha evolucionado a lo largo de los años, y ha tenido desde acercamientos asistencialistas, que consideraban a las personas como una carga para la sociedad, hasta los médico-rehabilitadores, que buscaban “normalizar” a las personas. Hoy en día, la Organización Mundial de la Salud (OMS) la define desde una perspectiva multidimensional biopsicosocial (que abarca las dimensiones biológica, psicológica y social) y pone énfasis en la protección de los derechos humanos.

El concepto de discapacidad es dinámico y su evolución dificulta una definición universal. Las siguientes aproximaciones ayudarán a comprender la conceptualización de la discapacidad para la utilidad de la presente guía.

La actualización del 2001 de la Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud (CIF), desarrollada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la discapacidad como un término genérico que engloba tres dimensiones:

- Déficits: problemas en las funciones o estructuras corporales, como la pérdida de una extremidad, la pérdida de visión o la disfunción de un órgano.
- Limitaciones: restricciones en la capacidad de llevar a cabo actividades como caminar, vestirse o comunicarse.
- Restricciones: problemas para participar en situaciones vitales o sociales como trabajar, estudiar o disfrutar de actividades recreativas.

Esta clasificación es la base conceptual del modelo biopsicosocial y permite relacionar las condiciones de salud, las funciones y estructuras; las actividades y participación a los



factores ambientales y personales.

Diagrama 01. Tomada de: *CIF. Clasificación Internacional, de la Discapacidad y de la Salud, versión abreviada* (2001). Organización Mundial de la Salud. España.

Por un lado, en la clasificación CIF se plantean los conceptos de discapacidad y funcionamiento. La discapacidad es la interacción entre el individuo, con sus condiciones de

salud concretas, y el entorno, relativo a los problemas y limitaciones que resultan de su interacción (aspecto negativo).

El concepto de funcionamiento se refiere a las limitaciones como resultado de una interacción dinámica entre condiciones de salud y factores contextuales (aspectos positivos) que incluye:

- Función: capacidad de realizar tareas específicas.
- Actividad: realización de acciones o tareas por parte del individuo.
- Participación: involucrarse en situaciones vitales o sociales.

Los factores contextuales juegan un papel crucial en el funcionamiento y la discapacidad de una persona. Estos factores pueden actuar de las siguientes formas:

- Facilitadores: elementos del entorno que favorecen el desempeño de actividades y la participación.
- Barreras: elementos que dificultan o impiden el desempeño y la participación.

Por otro lado, la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPC) establece que la discapacidad “...es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debido a la actitud y el entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”. (CDPC, 2008, p.01)

El artículo 1° de la CDPC define que “las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

En México, la Ley General para la Inclusión de Personas con Discapacidad establece que la discapacidad (LGIPCD) *“es la consecuencia de la presencia de una deficiencia o limitación en una persona, que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás”*. (LGIPCD, 2018, p. 02)

Por su parte, la ONU Turismo en su documento “Manual sobre Turismo Accesible para Todos” (MTAPT) establece que la discapacidad afecta a *“toda persona a la que las barreras del entorno en que se encuentre y las barreras actitudinales eviten su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás, en los viajes, alojamientos y otros servicios turísticos”*. (MTAPT, 2013, p.30)

Personas con discapacidad física

Según la “Guía de Orientación ABC para la inclusión laboral de personas con discapacidad” de Alianza Éntrale, A.C. (s/f), la discapacidad física, también conocida como discapacidad motriz, es una disminución total o parcial del movimiento. Esta condición afecta la capacidad de una persona para caminar, mantener ciertas posturas o realizar actividades psicomotrices como sostener objetos.

Las manifestaciones de la discapacidad física varían según su origen:

- Daño físico periférico: Afecta huesos, articulaciones, extremidades y músculos. Un ejemplo son las personas que han perdido una o más partes del cuerpo.
- Daño neurológico: Impacta el área motriz del cerebro que procesa y envía información al cuerpo, como en el caso de personas con parálisis cerebral infantil o personas con lesión medular. Suele comprometer otras funciones del cuerpo como el grado de sensibilidad.

De acuerdo con la "Guía para la incorporación laboral de personas con discapacidad" de Grupo Adecco, en conjunto con la Organización no gubernamental CILSA (2006), la discapacidad física se clasifica en dos grupos:

- *Déficit de movimiento:*
 - *Paresias: disminución de la fuerza muscular.*
 - *Plejias: pérdida total del movimiento.*
- *Cantidad de miembros afectados*
 - *Monoplejía: una sola extremidad.*
 - *Hemiplejía: el brazo y la pierna del mismo lado.*
 - *Diplejía: dos partes correspondientes situadas en lados opuestos del organismo, por ejemplo, ambos brazos.*
 - *Paraplejía: compromete ambas piernas.*
 - *Cuadriplejía: afecta las cuatro extremidades.*

La mayor dificultad que se les presenta a las personas con discapacidad física son las barreras arquitectónicas como ausencia de rampas o rampas mal diseñadas, puertas angostas, pisos y escalones irregulares, baños inaccesibles, etcétera.

Ayudas técnicas y asistencias

Las personas con discapacidad física pueden beneficiarse de diversas ayudas técnicas y asistencias, tales como:

- Muletas
- Bastones
- Sillas de ruedas
- Andaderas

- Tanque de oxígeno

Las necesidades de apoyo varían entre individuos; por ejemplo, algunas personas pueden requerir apoyo para empujar su silla de ruedas, mientras que otras tienen un mayor nivel de autonomía por su movilidad y prefieren no recibir ayuda.

Protocolo de apoyo

Para ofrecer un trato digno a las personas con discapacidad física, se sugiere seguir estos pasos:

Comunicación inicial:

- Realizar una presentación breve y natural.
- Hablar con la persona de frente. De ser posible, a la misma altura.
- Establecer la comunicación directamente con la persona y no con sus acompañantes.
- Llamar a la persona por su nombre, dentro de lo posible.

Ofrecimiento de apoyo:

- Preguntar a la persona si necesita apoyo. En caso afirmativo, seguir sus instrucciones.
- Evitar tocar o mover su ayuda técnica sin su permiso.

Otras consideraciones:

- Mantener el mismo ritmo y respetar su espacio.
- Evitar separar a la persona de su ayuda técnica.

Términos

Referirse a las personas con discapacidad física de manera adecuada es una forma de disminuir factores de discriminación, los términos más aceptados son:

- Persona con discapacidad
- Persona con discapacidad física
- Persona con discapacidad motriz
- Persona usuaria de silla de ruedas

Es importante eliminar términos peyorativos como: “persona con capacidades diferentes”, “cojo”, “paralítico”, “lisiado”, “disminuido”, “minusválido”, “anormal”, “incapacitado”, “discapacitado”.

Personas con discapacidad sensorial

La OMS incluye en la clasificación de la discapacidad sensorial a las personas con discapacidad visual, auditiva y aquellas que presentan dificultad en la comunicación y lenguaje. Para efectos de esta guía se definirá la discapacidad visual y la discapacidad auditiva.

Personas con discapacidad visual

La discapacidad visual se manifiesta por una disminución total o parcial de la vista, para ello se consideran dos aspectos:

- Campo visual: espacio visible con la mirada fija en un punto.
- Agudeza visual: capacidad del ojo para percibir objetos.

La discapacidad visual se clasifica de dos formas:

- Ceguera: pérdida completa del sentido de la vista.
- Baja visión: pérdida parcial del sentido de la vista.

Ayudas técnicas y asistencias

Las personas con discapacidad visual pueden beneficiarse de diversas ayudas técnicas y asistencias, tales como:

- Bastones blancos para personas ciegas
- Bastones verdes para personas con baja visión
- Perros guía
- Sistema Braille
- Lectores de pantalla en computadoras o móviles
- Animales de asistencia
- Personas de asistencia

Las personas con discapacidad visual pueden presentar limitaciones para el desplazamiento autónomo, escritura en tinta y papel, lectura en tinta y papel, entre otras. Las necesidades de apoyo varían de acuerdo al contexto de la persona, por lo que se recomienda seguir el protocolo de apoyo.

Términos

Referirse a las personas con discapacidad visual de manera adecuada es una forma de disminuir factores de discriminación, los términos más aceptados son:

- Persona con discapacidad
- Persona con discapacidad visual

- Persona ciega
- Persona con baja visión

Es esencial erradicar el uso de términos despectivos como "invidente", "virolito", "cieguito", "inválido", "minusválido", "débil visual" o "discapacitado", ya que refuerzan estereotipos negativos y afectan la dignidad de las personas. La legislación en México obliga a emplear un lenguaje respetuoso, inclusivo y afirmativo al referirse a las personas con discapacidad, asegurando una comunicación que valore su humanidad y promueva una sociedad más justa e integradora.

Protocolo de apoyo

Para ofrecer un trato digno a las personas con discapacidad visual, se sugiere seguir estos pasos:

Comunicación inicial:

- Realizar una presentación breve y natural.
- Hacer una presentación descriptiva: "Soy una mujer que usa el cabello largo y lacio", "soy un hombre alto que viste playera negra".
- Hablar con la persona de frente. De ser posible, a la misma altura.
- Establecer la comunicación directamente con la persona y no con sus acompañantes.
- Llamar a la persona por su nombre, dentro de lo posible.

Ofrecimiento de apoyo:

- Preguntar a la persona si necesita apoyo. En caso afirmativo, seguir sus instrucciones: es común que la persona indique que pondrá su brazo en su hombro o en el codo.
- Evitar tocar su bastón o acariciar a los perros guía.
- Evitar tomar el brazo o las manos para guiar a la persona.

Orientación y movilidad:

- Realizar una descripción breve y concisa del espacio.
- Mantener medio paso más adelante de la persona cuando esté guiándole.
- Avisar sobre cualquier obstáculo que se encuentre en el camino, tanto del piso como del espacio aéreo.
- Ser claro con las instrucciones: si sube o baja un escalón, pasos laterales, pasos largos, izquierda, derecha, entre otros.
- Usar la técnica de las manecillas del reloj para indicar la ubicación de sus alimentos o realizar descripciones.

Otras consideraciones:

- Mantener el mismo ritmo y respetar su espacio.
- Evitar separar a la persona de su ayuda técnica.
- Evitar el juego sensorial “adivina quién soy”, “qué crees que sea esto que estás tocando”.
- Hablar con naturalidad y avisar cuando llega y se retira.

Personas con discapacidad auditiva

Se manifiesta por la pérdida o disminución de la capacidad de oír. Esta deficiencia abarca el oído, pero también las estructuras asociadas a él. Se clasifica de dos formas:

- Parcial: Persona con baja audición o hipoacúsica.
- Total: Pérdida total de la audición, persona sorda.

La principal barrera que enfrentan las personas con discapacidad auditiva es la comunicación, ya que no todas las personas saben leer labios, leer o escribir.

Ayudas técnicas y asistencias

Las personas con discapacidad auditiva pueden beneficiarse de diversas ayudas técnicas y asistencias, tales como:

- Auxiliares auditivos
- Implantes cocleares
- Aparatos de intercomunicación
- Lectura fácil
- Uso de tecnología móvil
- Lápiz y papel
- Lectura labio facial
- Lengua de Señas Mexicana
- Otras Lenguas de Señas
- Bastón blanco con rojo para personas sordociegas

Términos

Referirse a las personas con discapacidad auditiva de manera adecuada es una forma de disminuir factores de discriminación. Los términos más aceptados son:

- Persona con discapacidad auditiva
- Persona sorda
- Persona hipoacúsica

Es importante eliminar términos peyorativos como “sordomudo”, “sordito”, “mudo”, “mudito”, “deficiente auditivo”, “enfermo”, “incapacitado”, etcétera. Antes que cualquier condición está la persona.

Protocolo de apoyo

Para ofrecer un trato digno a las personas con discapacidad auditiva, se sugiere seguir los pasos que aquí se enlistan.

Comunicación inicial:

- Realizar una presentación breve y natural. Si lo requiere, puede usar mímica o elementos visuales.
- Hablar de frente a la persona, sin exagerar la gesticulación, ni subir o bajar su tono de voz.
- Quitar las manos o cualquier obstáculo de la cara al hablar.
- Establecer la comunicación directamente con la persona y no con sus acompañantes.
- Preferir llamar a la persona por su nombre o seña.
- Hablar con naturalidad y asegurar que las ideas hayan sido comprendidas por la persona.

Comunicación efectiva:

- Ser paciente con la comunicación, hablar con naturalidad, usar oraciones cortas y simples asegurando que las ideas hayan sido comprendidas por la persona.
- Evitar pasar de un tema a otro con rapidez.
- Utilizar la comunicación no verbal para complementar la idea del mensaje como expresiones corporales, faciales, entre otras.
- Utilizar algún elemento de apoyo como papel y lápiz, imágenes, entre otros.
- Evitar comer, fumar o masticar mientras está hablando.

Ofrecimiento de apoyo:

- Preguntar a la persona si necesita apoyo. En caso afirmativo, seguir sus instrucciones.

Personas con discapacidad intelectual

La discapacidad intelectual es una condición que se caracteriza por limitaciones significativas tanto en el funcionamiento intelectual como en la conducta adaptativa, lo que repercute en las habilidades sociales y prácticas diarias. Esta discapacidad se manifiesta en diferentes grados, y se evidencia en retrasos en el aprendizaje y en la interacción del individuo con su entorno social. Esto conlleva a mayores dificultades para comprender instrucciones complejas o abstractas, aprender nuevas habilidades y desenvolverse en la vida cotidiana.

Ayudas técnicas y asistencia

Las personas con discapacidad intelectual pueden beneficiarse de diversas ayudas técnicas y asistencias, tales como:

- Apoyo personalizado
- Apoyo de supervisión
- Programas educativos adaptados

- Herramientas tecnológicas de apoyo
- Materiales didácticos visuales y simplificados: lectura fácil
- Comunicación aumentativa y alternativa (CAA)*
- Sistema de gestión del tiempo y la organización

**La Comunicación Aumentativa y Alternativa (CAA) es un conjunto de métodos, herramientas y estrategias diseñadas para ayudar a las personas con dificultad para comunicarse de manera verbal. Por ejemplo, gestos, señas manuales, tecnología que produce texto o habla.*

Términos

Referirse a las personas con discapacidad intelectual de manera adecuada es una forma de disminuir factores de discriminación, los términos más aceptados son:

- Persona con discapacidad
- Persona con discapacidad intelectual
- Personas con necesidades educativas especiales (únicamente en el contexto educativo)

Es fundamental erradicar el uso de términos peyorativos como "retrasado", "deficiente mental", "mongolito", "anormal" o "incapacitado", ya que no solo son ofensivos, sino que también perpetúan estigmas que vulneran la dignidad humana. Antes de cualquier condición, está la persona, y es crucial reconocerla y valorarla en su totalidad. La legislación vigente en México establece claramente la necesidad de utilizar un lenguaje respetuoso, inclusivo y asertivo al referirse a las personas con discapacidad. Estas leyes no solo promueven el respeto, sino que también buscan garantizar una comunicación que dignifique a cada individuo, fomentando una sociedad más inclusiva y equitativa.

Protocolo de apoyo

Para ofrecer un trato digno a las personas con discapacidad intelectual, se sugiere seguir los pasos que se enlistan a continuación.

Comunicación inicial:

- Realizar una presentación breve y natural.
- Hablar con la persona de frente.
- Establecer la comunicación directamente con la persona y no con sus acompañantes.
- Preferir llamar a la persona por su nombre.

Ofrecimiento de apoyo:

- Preguntar a la persona si necesita apoyo. En caso afirmativo, seguir sus instrucciones.
- Utilizar un lenguaje claro y sencillo. Evitar tecnicismos o conceptos complejos.

Comunicación efectiva:

- Ser paciente con la comunicación, usar oraciones cortas y simples.
- Evitar pasar de un tema a otro con rapidez.
- Utilizar la comunicación no verbal para complementar la idea del mensaje: expresiones corporales, faciales, etcétera.
- Utilizar algún elemento de apoyo como papel y lápiz, imágenes, pantalla de celular, señalización, entre otros.
- Evitar exagerar la gesticulación, hablar más lento o con un tono de voz más alto.

Otras consideraciones:

- Hablar con naturalidad y asegurar que las ideas hayan sido comprendidas por la persona.
- Ofrecer opciones y control sobre las decisiones cuando sea posible para promover la autonomía.

Personas con discapacidad psicosocial

La discapacidad psicosocial es una condición que se caracteriza por la presencia de limitaciones significativas en la interacción social y en el funcionamiento mental derivado de trastornos mentales o emocionales. Suele limitar a la persona en su interacción social, y hacerle experimentar dificultad para gestionar emociones, tomar decisiones, mantener relaciones y participar en actividades de la vida diaria.

Ayudas técnicas y asistencia

Las personas con discapacidad psicosocial pueden beneficiarse de diversas ayudas técnicas y asistencias, tales como:

- Terapia psicológica y psiquiátrica
- Ingesta de medicamentos para el manejo de síntomas
- Programas de rehabilitación psicosocial
- Dispositivos o aplicaciones para apoyar en la organización del tiempo
- Grupos de ayuda
- Programas educativos para aprender habilidades sociales
- Programas educativos para la vida independiente
- Animales de asistencia emocional

Términos

Referirse a las personas con discapacidad psicosocial de manera adecuada es una forma de disminuir factores de discriminación. Los términos más aceptados son:

- Personas con discapacidad
- Personas con discapacidad psicosocial

- Personas con una condición de salud mental

Es importante eliminar términos peyorativos como: loco, desequilibrado, demente, perturbado, enfermo mental, etcétera. Antes que cualquier condición está la persona.

Protocolo de apoyo

Para ofrecer un trato digno a las personas con discapacidad psicosocial, se sugiere seguir los pasos aquí enlistados.

Comunicación inicial:

- Realizar una presentación breve y natural.
- Hablar con la persona de frente.
- Establecer la comunicación directamente con la persona y no con sus acompañantes.
- Llamar a la persona por su nombre, dentro de lo posible.

Ofrecimiento de apoyo:

- Evitar hacer suposiciones sobre las capacidades de la persona y preguntar a la persona si necesita apoyo. En caso afirmativo, seguir sus instrucciones.
- Promover la autonomía de la persona, ofrecer un ambiente tranquilo, y libre de estrés.
- Ser empático y escuchar activamente las necesidades de la persona para facilitar el control de sus decisiones.

Comunicación efectiva:

- Ser paciente con la comunicación, mantener el mismo ritmo, usar oraciones cortas y simples y respetar su espacio.
- Evitar pasar de un tema a otro sin asegurarse de que el mensaje haya sido comprendido.
- Mantener una línea de conversación coherente.

- Evitar apresurar la comunicación y crear un ambiente de confianza.

Personas con discapacidad múltiple

La discapacidad múltiple es la existencia de dos o más discapacidades en un individuo. Esta condición puede representar diferentes desafíos para la inclusión de la persona en la vida diaria ya que cada tipo de discapacidad requiere de diversos ajustes razonables.

Dado que cada condición es variable, la mejor forma de realizar ajustes razonables al entregar un servicio a una persona con discapacidad múltiple es preguntar directamente cuáles son sus requerimientos para personalizar e individualizar su atención. En este sentido, la empatía de los operadores turísticos es pieza clave.

Personas con discapacidades invisibles

Las discapacidades invisibles son aquellas condiciones que no son evidentes o fáciles de reconocer visualmente. Por ejemplo, las personas con discapacidad psicosocial, intelectual o aquellas que incluyen trastornos como la epilepsia o la fibromialgia.

Debido a ello, las personas con esta condición suelen enfrentarse a prejuicios o prácticas discriminatorias que evitan su digna inclusión en diferentes entornos de la vida diaria, ya que se asume que la persona no requiere ningún tipo de ajuste que impacte negativamente.

Reconocer y comprender que la discapacidad no siempre es visible evitará la estigmatización de la persona y contribuirá a que una experiencia turística sea más satisfactoria.

Otras condiciones a considerar

El concepto de turismo accesible no solo contempla a las personas con discapacidad, sino que tiene también el objetivo de garantizar que todas las personas disfruten de experiencias turísticas seguras, cómodas y dignas. En este sentido, la diversidad debe abrir paso a otras condiciones como las siguientes:

Personas adultas mayores

Las personas mayores a menudo se consideran dentro del grupo con discapacidad porque, con el paso del tiempo, pueden experimentar una disminución en sus capacidades físicas, sensoriales y cognitivas. Estos cambios relacionados con la edad pueden generar barreras significativas para la movilidad, la comunicación y la participación plena en diversas actividades, ya sean sociales, culturales, deportivas o turísticas.

Es crucial reconocer que las necesidades de las personas mayores varían considerablemente según su condición individual, y las adaptaciones deben ser flexibles y personalizadas para garantizar su inclusión y bienestar en todas las facetas de la vida cotidiana.

Personas gestantes

Las personas gestantes, aunque no se consideran personas con discapacidad, requieren consideraciones especiales en el contexto del turismo accesible. Durante el periodo de gestación, pueden enfrentar desafíos específicos que afectan su comodidad y seguridad, como la necesidad de mayor movilidad, acceso a servicios médicos adecuados y entornos salubres.

Es esencial que se realicen ajustes en los servicios turísticos para garantizar que las personas gestantes puedan disfrutar de una experiencia segura y cómoda. Estos ajustes pueden incluir

la disponibilidad de asientos cómodos, opciones de transporte que minimicen el estrés físico, y el acceso fácil a instalaciones sanitarias y atención médica en caso de emergencia. Asegurar un entorno accesible y seguro para las personas gestantes no solo es un acto de inclusión, sino que también promueve su bienestar y el de sus futuros hijos, lo que es fundamental en cualquier espacio turístico responsable.

Este enfoque refuerza el compromiso del turismo accesible de ser inclusivo y de reconocer las diversas necesidades de todos los individuos, más allá de la discapacidad, lo que contribuye a una experiencia de viaje más equitativa y satisfactoria para todos.

Personas sin clasificación definida

Este término puede referirse a personas que no se identifican con ninguna categoría o condición precisa. Las barreras a las que se enfrentan pueden ser diversas y las estrategias para mejorar la manera de conocer sus ajustes son individualizar su atención, escuchar activamente, evitar juicios y proporcionar atención digna.

Interseccionalidad

La interseccionalidad es un enfoque que considera cómo diferentes factores sociales, como el género, la etnia, la raza, la edad y la ubicación geográfica, se entrelazan para crear experiencias únicas de ventaja o desventaja para las personas. Estos factores no operan de manera aislada, sino que interactúan entre sí, produciendo formas complejas de discriminación o privilegio que deben ser comprendidas para abordar la diversidad de manera efectiva.

En el contexto del turismo accesible, reconocer la interseccionalidad es fundamental para garantizar que todas las personas, independientemente de sus múltiples identidades, puedan disfrutar de experiencias turísticas inclusivas. Por ejemplo, una persona mayor con

discapacidad que también pertenece a una minoría étnica puede enfrentar barreras adicionales que no serían evidentes si solo se considerara una de sus identidades. Al aplicar un enfoque interseccional, es posible identificar y superar estas barreras, creando entornos turísticos que sean verdaderamente accesibles para todos.

Además, la interseccionalidad permite a las y los tomadores de decisiones, así como a prestadores de servicios turísticos, evitar enfoques simplistas que podrían perpetuar la discriminación. En lugar de tratar a los turistas con discapacidad como un grupo homogéneo, la interseccionalidad insta a reconocer las diferencias internas dentro de este grupo y a diseñar soluciones que respondan a esta diversidad. Esto no solo mejora la experiencia turística para las personas con múltiples identidades, sino que también promueve una industria turística más justa y equitativa en general.

Al adoptar un enfoque interseccional en el turismo accesible, se pueden desarrollar políticas y prácticas que consideren las necesidades complejas de los viajeros, lo que resulta en un turismo más inclusivo y diverso, evitando acciones discriminatorias y creando espacios seguros.

Turismo accesible: mejores prácticas basadas en la cadena de accesibilidad para hoteles y restaurantes de la Ciudad de México

El diseño universal, la cadena de accesibilidad y los ajustes razonables son fundamentales para promover la inclusión en espacios públicos y privados. A pesar de su importancia, el conocimiento y la implementación de estos conceptos son insuficientes. Según el proyecto de investigación “Turismo para el Bienestar: Estrategias de sensibilización para garantizar el turismo accesible en la Ciudad de México”, impulsado por la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México, un 82% de los hoteles en la ciudad desconoce lo que implica la cadena de accesibilidad, con un 33.3% de ellos localizados en la alcaldía Cuauhtémoc. Además, solo el

16.3% de los hoteles y el 23.2% de los restaurantes están familiarizados con el diseño universal y la cadena de accesibilidad, respectivamente. Estas cifras subrayan la urgente necesidad de aumentar la concienciación y la formación en estos ámbitos para mejorar la accesibilidad en la industria de servicios.

Definiciones

Para mantener, mejorar y evaluar las buenas prácticas de accesibilidad en los hoteles y restaurantes de la Ciudad de México, es preciso comprender los conceptos clave que guiarán las acciones para garantizar una experiencia turística plena y accesible para las personas con discapacidad:

- Diseño universal
- Cadena de accesibilidad
- Ajustes razonables.

Diseño universal

Los datos arrojados sobre el nivel de conocimiento del diseño universal en el estudio “Turismo para el Bienestar: Estrategias de sensibilización para garantizar el turismo accesible en la Ciudad de México”, impulsado por la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México en 2024 son:

- Sólo el 23.2% de los restaurantes tiene conocimiento sobre la cadena de accesibilidad, y apenas el 18% está informado sobre diseño universal, dos aspectos cruciales para fomentar la inclusión efectiva.

El diseño universal es una estrategia enfocada en la creación de productos, servicios, entornos y experiencias que sean utilizables por todas las personas, sin importar su edad,

habilidades o condición física. Este enfoque no solo busca eliminar barreras desde la etapa de diseño, sino que también promueve la equidad de acceso e inclusión.

También se orienta hacia un cambio significativo en el diseño centrado en la persona al adoptar un enfoque integral para satisfacer las necesidades de la población, sin excluir a personas con discapacidades a lo largo de sus vidas.

Siete principios del diseño universal

Según el Centro para el Diseño Universal de la Universidad Estatal de Carolina del Norte (Pautas sobre el Diseño Universal para el Aprendizaje, 2013, p.13-35) los principios del diseño universal son:

1. Uso equitativo: el diseño debe ser útil para el mayor número de personas.
2. Flexibilidad en el uso: el diseño debe permitir la adaptación a una variedad de preferencias y habilidades individuales.
3. Uso simple e intuitivo: el uso del diseño debe ser fácil de entender, sin importar la experiencia o conocimientos del turista.
4. Información perceptible: el diseño debe transmitir la información necesaria de forma efectiva bajo cualquier condición ambiental.
5. Tolerancia al error: el diseño debe minimizar los peligros y las consecuencias adversas de acciones accidentales.
6. Bajo esfuerzo físico: el diseño debe requerir un bajo esfuerzo para su uso y permitir una interacción eficiente y cómoda.
7. Tamaño y espacio para el acceso y el uso: debe proporcionarse el tamaño y espacio adecuados para permitir el acceso, alcance, manipulación y uso. También debe adaptarse a las variaciones de tamaño, postura y movilidad de los usuarios.

El diseño universal en hoteles y restaurantes no solo mejora la experiencia de las personas con alguna discapacidad, sino que también beneficia a otros grupos como personas adultas

mayores, personas gestantes y personas con lesiones temporales al asegurar que los espacios sean accesibles y cómodos para todos.

Ajustes razonables

Los ajustes razonables consisten en una serie de modificaciones implementadas para reducir o eliminar la mayor cantidad de barreras que las personas con discapacidad puedan enfrentar en el uso de servicios, productos, información y espacios arquitectónicos ya existentes. Estos ajustes son esenciales para garantizar la accesibilidad y la inclusión en diversos entornos.

El concepto de ajustes razonables se basa en el principio de no discriminación, pieza central de los Derechos Humanos. En la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) se insta a los Estados parte a tomar medidas apropiadas para proporcionar ajustes razonables.

Barreras y su identificación

Antes de aplicar efectivamente los ajustes razonables, es necesario realizar evaluaciones detalladas para identificar las barreras existentes, mismas que pueden clasificarse por la forma en que afectan el acceso o la usabilidad de los entornos, servicios y productos de todo tipo, sin exceptuar a los turísticos:

- Barreras físicas: incluyen obstáculos que limitan el acceso a espacios como hoteles y restaurantes, tales como escalones no señalizados o la falta de rampas adecuadas.
- Barreras sensoriales: afectan a personas con limitaciones visuales o auditivas. Se evidencian en la falta de señalización en braille o sistemas de audio descripción.



- Barreras a la información: restringen el acceso a datos cruciales. Su manifestación se manifiesta en formatos de comunicación no inclusivos o tecnología que no soporta accesibilidad.

Realizar ajustes razonables en cada proceso que implica la cadena de accesibilidad para los activos turísticos desde la planeación hasta el final del viaje es una manera de dignificar la experiencia de viaje de las personas con discapacidad.

Cadena de accesibilidad

La cadena de accesibilidad, como menciona la ONU Turismo (2015), es un concepto integral que asegura que cada componente de un entorno o servicio sea completamente accesible para las personas con discapacidad. Dentro del sector turístico, se estructura como una serie de eslabones interconectados, los cuales son consistentes en su implementación, sin importar el lugar de origen o el destino. Aunque el orden de estos eslabones puede variar según las necesidades específicas de cada situación, los elementos iniciales y finales permanecen inalterables por lo que se garantiza una experiencia coherente y accesible en todo momento.

De acuerdo con el Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones (2015), *la cadena de accesibilidad asegura que, si un solo componente no es accesible, toda la cadena se rompe, lo que impide el acceso total a las personas con discapacidad. Los eslabones de la cadena de accesibilidad en el turismo pueden abarcar desde la información inicial sobre un destino, el transporte, el entorno urbano y el alojamiento, hasta las actividades de ocio y los servicios médicos.*

Diagrama: Cadena de accesibilidad

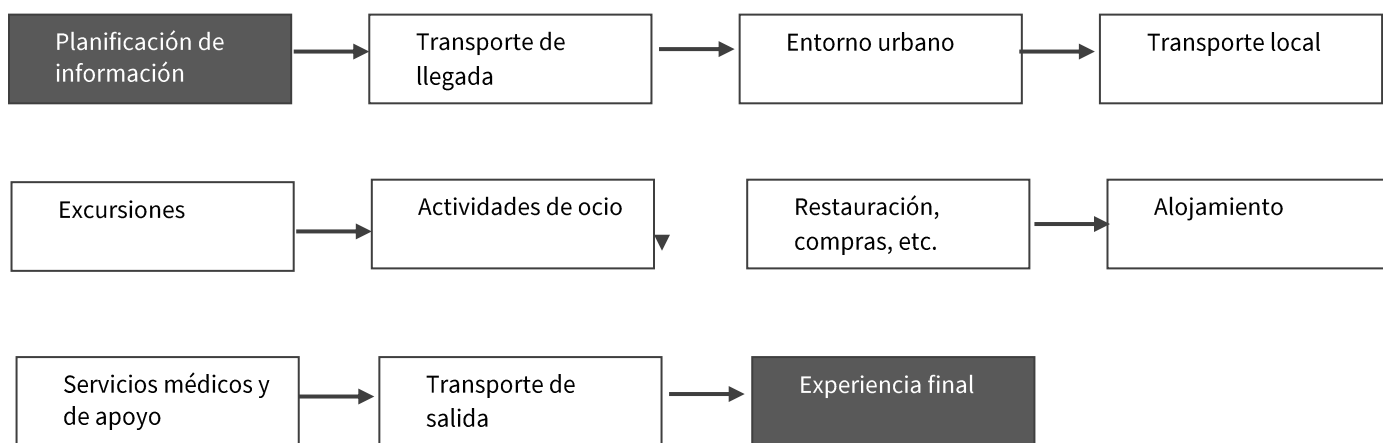


Diagrama 02. Tomada del Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo II. Cadena de accesibilidad y recomendaciones (2015) p.22

No es suficiente con disponer de elementos accesibles de forma independiente; es esencial que haya una conexión lógica y continua entre estos elementos a lo largo de toda la experiencia del turista. Por ejemplo, un hotel accesible es poco útil si el transporte y los lugares de interés próximos no son accesibles. Esto puede crear "ruptura de la cadena" en un contexto más amplio de inaccesibilidad, lo cual no satisface las necesidades de los turistas y puede deteriorar de manera significativa su experiencia de viaje.

Para lograr que los destinos sean plenamente accesibles, se deben adoptar estrategias integrales que garanticen la accesibilidad en cada paso del viaje, desde la llegada hasta la salida. Esto no solo abarca la infraestructura física, sino también la disponibilidad de información clara y accesible, la aplicación de tecnología adecuada y la formación de personal capacitado para atender de forma eficaz a personas con discapacidades. Los esfuerzos para aumentar la accesibilidad deben ser completos y abarcar todas las dimensiones de la experiencia turística al considerar las particularidades locales, regionales y nacionales. Así, se promueve un ambiente que apoye y enriquezca la visita de todos los turistas y mejora la percepción general de la calidad del turismo.

Aspectos mínimos para aplicar la cadena de accesibilidad

La cadena de accesibilidad incluye como aspectos mínimos de aplicación lo siguiente:

1. Acceso al transporte: existe transporte público y privado hacia y desde hoteles y restaurantes. Está equipado con las adaptaciones necesarias como rampas y señalización adecuada.
2. Facilidades arquitectónicas: las estructuras físicas cumplen con las normativas de accesibilidad mencionadas en esta guía, lo que incluye rampas, ascensores accesibles, baños adaptados y caminos libres de obstáculos.

3. Comunicación efectiva: la información y tecnología permiten a usuarios con discapacidad visual, auditiva o intelectual recibir la misma información que otros clientes a través de sistemas de audio descripción, subtítulos y menús digitales accesibles.

La accesibilidad desde la planeación

La accesibilidad comienza desde la planeación y se considera el punto de partida de la cadena de accesibilidad. Este paso asegura que se anticipen e integren los criterios de accesibilidad desde las primeras etapas de diseño y desarrollo de cualquier proyecto o servicio turístico, incluso si se trata de adaptaciones o correcciones en edificaciones o servicios.

De acuerdo a los resultados obtenidos del proyecto de investigación que realizó la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México “Turismo para el bienestar: Estrategias de sensibilización para garantizar el turismo accesible en la Ciudad de México”, en hoteles y restaurantes de la Ciudad de México, esto se refleja en la implementación de mobiliario específico adaptado que fue reportado en el 83.3% de los hoteles y 76% de los restaurantes.

Integración de los siete principios del diseño universal

El diseño universal debe ser una prioridad al planificar nuevos proyectos o renovar estructuras existentes. Esto significa considerar las necesidades de personas con diversas discapacidades a detalle. Desde la altura de los mostradores hasta la navegación por el sitio web del servicio turístico. Por ejemplo, entradas a hoteles y restaurantes sin barreras, habitaciones adaptadas, menús en braille o con opciones auditivas, entre otros.

Aplicación de la cadena de accesibilidad

La planeación debe garantizar que todos los elementos de la cadena de accesibilidad estén conectados y sean coherentes. Esto incluye:

- Transporte accesible desde y hacia el hotel
- Rutas accesibles dentro de la ciudad
- Accesibilidad en todas las áreas del hotel o restaurante, incluyendo zonas de descanso común o servicios adicionales como gimnasios.

“Nada sobre nosotros sin nosotros”

En la planeación es esencial aplicar el principio “Nada sobre nosotros sin nosotros” de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (Convención de Naciones Unidas sobre discapacidad y gestión civil de derechos, 2016, p.02) a través de una consulta y sistematización de información para conocer las medidas de accesibilidad que requieren los turistas con discapacidad. Obtener retroalimentación directa puede revelar necesidades específicas que no se habrían considerado de otra manera y ayuda a ajustar los servicios para garantizar su efectividad y comodidad.

Planeación de programas de capacitación para personal

Parte de la planeación incluye la formación y capacitación regular del personal en temas de discapacidad y accesibilidad. Esto no solo abarca el conocimiento de las instalaciones físicas sino también la sensibilización sobre cómo interactuar de manera respetuosa y efectiva con turistas con alguna discapacidad.

Seguimiento, medición, corrección y ajustes razonables

La planeación debe incluir sistemas de seguimiento y evaluación para identificar y resolver cualquier problema de accesibilidad que surja. Los ajustes razonables deben ser parte de una política continua de mejora y adaptación a las nuevas tecnologías y normativas en materia de accesibilidad. Las medidas de seguimiento y evaluación deben contar también con elementos de accesibilidad en su forma y fondo, por ejemplo, encuestas accesibles y mecanismos de aplicación adecuados según el tipo de discapacidad.

Elementos de los servicios turísticos

Los hoteles y restaurantes son pilares esenciales de la industria turística y es prioritario que sus entornos sean accesibles para el mayor número de personas. Para lograrlo, es indispensable integrar una serie de acciones concretas que aumenten la satisfacción de la experiencia turística de las personas con discapacidad a través de servicios directos y complementarios con una visión inclusiva.

1. Atención al cliente: personal capacitado para asistir a personas con diversas discapacidades que implementa políticas de servicio que promueven la inclusión y comprensión de las necesidades específicas de cada cliente. Esta formación debe abarcar desde habilidades de comunicación hasta el manejo adecuado de equipos especializados en pro de asegurar una asistencia efectiva y respetuosa.

2. Información, folletos, menús y señalización: todos los materiales informativos deben estar disponibles en múltiples formatos, incluyendo braille, letras grandes, colores en contraste y formatos digitales accesibles. La señalización dentro de las instalaciones debe ser clara y fácil de comprender en varios formatos para garantizar que todos los turistas, sin importar sus limitaciones visuales, auditivas o cognitivas, puedan navegar por el espacio de manera independiente y segura.
3. Eventos y actividades: cada evento o actividad ofrecida debe ser accesible para el mayor número de participantes. Esto implica asegurar accesos adecuados, ofrecer asistencia personalizada cuando sea necesario y adaptar los eventos para incluir a todas las personas para garantizar que nadie se sienta excluido por razones de accesibilidad.
4. Reservaciones: las plataformas de reserva en línea deben cumplir con los estándares de accesibilidad web (mencionados en esta guía) al facilitar a los usuarios la opción de especificar sus necesidades particulares al momento de hacer una reserva. Esto no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también permite a los proveedores de servicios prepararse adecuadamente para recibir a huéspedes con requerimientos específicos.

Transporte

En la cadena de accesibilidad, el transporte es un eslabón esencial para asegurar la efectividad de la experiencia del turista con discapacidad en los traslados de principio a fin de su experiencia de viaje de manera segura, efectiva y autónoma

La Ciudad de México regula la accesibilidad en el transporte a través de leyes y reglamentos específicos como la Ley de Movilidad de la Ciudad de México, que estipula la implementación de infraestructura y servicios adaptados para personas con discapacidad, en el Artículo 37 Fracción III, según el cual busca “...establecer criterios y acciones de diseño universal en la infraestructura para la movilidad con especial atención a los requerimientos de personas con discapacidad y movilidad limitada.”.

Este marco legal incluye el diseño universal y la obligación de proveer espacios designados en vehículos y estaciones, como en el sistema de Metrobús.

A continuación, se explican algunas directrices a considerar para que el transporte sea accesible.

Infraestructuras fijas

Las necesidades básicas en la infraestructura del transporte incluyen el acceso seguro y equitativo, la capacidad de disfrutar de los servicios ofrecidos, y la necesidad de facilitar una comunicación efectiva entre la infraestructura y los vehículos de transporte, con el objetivo de garantizar una movilidad fluida y accesible para todas las personas.

- Accesibilidad de entradas y salidas: adaptaciones en todas las entradas y salidas de instalaciones del transporte público o privado, con rampas y señalización clara. Personas en sillas de ruedas o con otras discapacidades tienen libre navegación en ellas.
- Vestíbulos, salas de espera y embarques: espacios amplios y equipados con asientos reservados y áreas específicas para usuarios de sillas de ruedas. Estos espacios facilitan el acceso y la comodidad de todos los usuarios.
- Baños públicos: incluyen barras de apoyo y espacio adecuado para maniobrar sillas de ruedas. Deben ubicarse en puntos estratégicos de instalaciones que faciliten la movilidad.
- Paradas: deben tener un acceso amplio, con al menos 100 centímetros de ancho libre, y estar equipadas con marquesinas que ofrezcan protección contra elementos climáticos. También proporcionan suficiente espacio interior para maniobrar, incluso para usuarios de sillas de ruedas o con cochecitos. Es esencial que las marquesinas sean detectables y estén diseñadas para facilitar la aproximación máxima de los vehículos una conexión fluida entre la parada y el vehículo. Además, la instalación de señalización podotáctil y contrastada mejora la orientación de las personas con

discapacidades visuales y asegura una experiencia segura y cómoda para todos los usuarios.

Material Móvil

- Transporte urbano e interurbano: los autobuses, vagones del Sistema de Transporte del Metro y autobuses del sistema Metrobús deben contar con espacios designados para usuarios de sillas de ruedas, sistemas de anuncio visual y audible, y dispositivos de acceso como rampas o elevadores para asegurar un viaje sin barreras.
- Interior de autobuses: este espacio debe ofrecer señalización adecuada, asientos prioritarios y espacios para sillas de ruedas, junto con la implementación de sistemas de seguridad específicos para estos usuarios. También deben proporcionar asientos abatibles en zonas reservadas para sillas de ruedas cuando no estén en uso, así como asegurar la correcta colocación de pasamanos y pulsadores de llamada accesibles. Otros elementos fundamentales son la facilidad de acceso a la información del servicio mediante señales táctiles y auditivas claras, suelos antideslizantes y la eliminación de obstáculos en el recorrido de los pasajeros. De igual forma, se recomienda la instalación de dispositivos en braille para solicitar paradas y la divulgación de información turística en formatos múltiples, incluyendo audio y escrito, para mejorar la experiencia general del viaje para personas con movilidad reducida.
- Taxis: es recomendable que existan vehículos adaptados con conductores capacitados en el manejo y asistencia de personas con discapacidad y que estén disponibles a través de servicios de reserva.

Servicios relacionados

- Módulos de información y venta de boletos: deben estar equipados con tecnología adaptativa y ser accesibles para personas con diferentes tipos de discapacidades para

asegurar que todos los turistas puedan obtener la información y los servicios que necesitan sin dificultades.

- Teléfonos públicos o taquillas: deben estar a una altura accesible y contar con instrucciones claras y legibles para un fácil uso por parte de todos los usuarios.
- Servicios de asistencia a personas con discapacidad: deben estar claramente señalizados y ser accesibles en todas las terminales y estaciones con tal de garantizar que las personas con necesidades especiales reciban el apoyo adecuado en todo momento.
- Información sobre transporte: debe ser información suficiente, clara y precisa sobre las diferentes formas de movilidad; disponible en diferentes formatos y facilitada a través de hoteles y restaurantes. Ésta no sólo será de valor para el turista, sino también una ventaja competitiva.
- Auditorías: se recomienda que los establecimientos realicen auditorías regulares de accesibilidad y adaptaciones conforme a las necesidades emergentes y la retroalimentación de los clientes. También se recomienda auditar la formación del personal en el trato adecuado y la asistencia a personas con diferentes discapacidades.

Libre circulación

La libre circulación busca integrar de manera estratégica zonas de descanso accesibles y medios de transporte internos, como vehículos eléctricos que alerten a los peatones de su presencia, para facilitar la movilidad en áreas extensas como aeropuertos o estaciones del metro.

La planeación debe evitar rutas segregadas para personas con movilidad reducida e integrar soluciones como rampas junto a ascensores para superar desniveles y minimizar riesgos de aislamiento o inseguridad. Además, se deben implementar protocolos de emergencia adaptados y señalización táctil en los andenes para garantizar un entorno seguro y funcional para todos los usuarios.

Infraestructura accesible

La infraestructura accesible para hoteles y restaurantes en la Ciudad de México es fundamental para promover un turismo inclusivo y garantizar un trato digno a los turistas con discapacidad.

Existen marcos legales que establecen la base para la implementación de infraestructuras accesibles en estos establecimientos para garantizar accesos sin barreras, señalizaciones adecuadas y el uso de tecnología adaptativa. Algunos ejemplos se enlistan a continuación.

- **Norma Oficial Mexicana NOM-001-SSA1-2020:** esta norma versa sobre las instalaciones sanitarias y la accesibilidad general. Proporciona directrices sobre las dimensiones y características que deben cumplir los espacios para ser accesibles.
- **Norma Oficial Mexicana NOM-005-TUR-1996:** establece las especificaciones de accesibilidad para el desarrollo de infraestructura turística en México, incluyendo hoteles y restaurantes. Asegura que deben tener accesos adecuados para personas con discapacidad además de rampas, pasamanos y señalización adecuada.
- **Ley General de Protección Civil:** establece las obligaciones de los establecimientos para garantizar la seguridad y accesibilidad para todas las personas con énfasis en las personas con discapacidad.
- **Reglamento de Construcciones para el Distrito Federal:** dicta cómo deben ser diseñados y construidos los espacios para ser accesibles a personas con discapacidad.
- **Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad de la Ciudad de México:** garantiza la plena inclusión y participación de las personas con discapacidad en la sociedad promoviendo su desarrollo integral en igualdad de condiciones con los demás

- **Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad:** Dicta los derechos de las personas con discapacidad y las obligaciones para promover y garantizar estos derechos en igualdad de condiciones.

Según los resultados obtenidos derivado del proyecto de investigación efectuado por la Secretaría de Turismo en colaboración con Grupo Armenta, el 83.3% de los hoteles cuenta con mobiliario específico para personas con discapacidad y el 94.2% tiene entradas accesibles. Sin embargo, es importante asegurar la suficiencia y adaptabilidad de estos activos, de ahí que se promueva una visión de diagnóstico y mejora continua.

Implementación de infraestructura accesible

- Accesibilidad arquitectónica: Asegurar que los espacios abiertos y cerrados cumplan con normas de accesibilidad. Esto incluye rutas de circulación libres de obstáculos y señalización adecuada.
 - Rampas: deben tener una inclinación adecuada, ser suficientemente anchas y contar con superficies antideslizantes. Las rampas deben estar equipadas con pasamanos a alturas accesibles desde ambos lados.
 - Entradas sin barreras: deben ser libres de obstáculos y tener puertas automáticas o de fácil apertura manual que no requieran esfuerzo excesivo.
 - Pasamanos: deben estar instalados en todos los pasillos, escaleras, rampas y zonas comunes para asistencia y seguridad.
 - Señalización adecuada: deben ser señales visibles y legibles. Esto incluye símbolos universales y señalización en braille para personas con discapacidad visual.
 - Ancho de pasillos y puertas: deben permitir el paso cómodo de sillas de ruedas. En general, se recomienda un ancho mínimo de 90 cm para puertas y 120 cm para pasillos.

- Espacio de maniobra: debe ser un área con suficiente espacio para que una persona en silla de ruedas pueda moverse sin restricciones, en especial dentro de baños, habitaciones y espacios de servicio.
- Elevadores accesibles: deben ser lo suficientemente amplios y contar con controles accesibles. Incluyen botones a alturas alcanzables y señalización en braille y audible.
- Mobiliario y equipamiento: adaptar el mobiliario y los equipamientos para ser accesibles, como en los casos de mesas, sillas, y mostradores a alturas adecuadas, así como baños equipados con barras de apoyo y espacios suficientes para maniobrar en silla de ruedas.

Directrices para la aplicación

- Diseño y ejecución: establecer requisitos mínimos para el diseño y ejecución de obras para asegurar la accesibilidad, habitabilidad, higiene, y servicios adecuados.
- Integración urbana: asegurar que los edificios se integren de forma adecuada al contexto e imagen urbana.
- Instalaciones: detallar especificaciones para las instalaciones hidráulicas, sanitarias, eléctricas, y otras, para facilitar el trabajo de diseñadores y constructores conforme a estándares internacionales.
- Entradas y accesos: verificar que todas las entradas sean accesibles y que las rampas existentes cuenten con una pendiente adecuada.
- Mobiliario: implementar mobiliario ergonómico y ajustable para todas las condiciones.
- Señalización y Seguridad: colocar señalización táctil y visual en todas las áreas comunes y de emergencia.
- Áreas de Servicio: asegurar que todas las áreas de servicio, como restaurantes y salones, sean accesibles y ofrecer menús en formatos accesibles como braille.

Infraestructura accesible en hoteles

- Accesos: deben ser de fácil tránsito, sin barreras físicas que impidan la entrada a personas con movilidad reducida.
- Recorridos interiores: los pasillos y espacios comunes dentro del alojamiento deben permitir la libre circulación de sillas de ruedas, lo que incluye giros y maniobras.
- Habitaciones: deben ofrecer espacio suficiente para movilidad y uso de sillas de ruedas y contar con detalles como alturas adecuadas de camas y mobiliario.
- Habitaciones adaptadas: algunas habitaciones deben estar especialmente diseñadas para cumplir con todas las necesidades de accesibilidad, lo que puede incluir alarmas visuales y sistemas de comunicación adaptados.

Infraestructura accesible en restaurantes

- Accesos: deben ser de fácil tránsito, sin barreras físicas que impidan la entrada a personas con movilidad reducida.
- Recorrido interior: espacios amplios entre mesas y en áreas de servicio para facilitar el acceso y la movilidad.
- Mobiliario: mesas con altura adecuada para el acceso de sillas de ruedas. Incluye sillas con respaldo adecuado y sin brazos para facilitar el traslado desde sillas de ruedas.
- Baños: deben cumplir con normativas de accesibilidad al ser espaciosos y con barras de apoyo.
- Seguridad: creación y práctica de protocolos de seguridad que consideren las necesidades específicas de personas con discapacidad.

Otros aspectos de accesibilidad en restaurantes:

- Comunicación: información sobre menús y servicios debe estar disponible en formatos accesibles.
- Alimentación: consideración de necesidades dietéticas especiales y facilidad en el manejo de utensilios.

- Trato al cliente: personal capacitado para interactuar adecuadamente y asistir a personas con diversas discapacidades.

Evaluación y mejora de la accesibilidad en espacios arquitectónicos mediante ajustes razonables

Fase 1: Evaluación

Identificar y analizar las barreras arquitectónicas existentes en un entorno para proponer mejoras efectivas.

1. Visita técnica: realizar una inspección detallada del espacio para identificar barreras físicas presentes en la edificación o el área.
2. Evaluación de áreas clave: examinar el estado de accesibilidad en entradas, pasillos, baños, escaleras, ascensores y estacionamientos.
3. Elementos del entorno construido: incluir en la evaluación el mobiliario urbano, la señalización y la iluminación, los cuales podrían afectar la movilidad y el acceso.
4. Documentación: registrar las barreras identificadas mediante fotografías y descripciones detalladas, acompañadas de un análisis sobre su impacto en la accesibilidad.
5. Clasificación de barreras: priorizar las barreras según su severidad y la frecuencia de uso del área afectada.

Fase 2: Proyecto de ajustes razonables

Desarrollar un plan detallado para eliminar las barreras arquitectónicas y mejorar la accesibilidad.

1. *Planeación: crear un plan exhaustivo que incluya tanto ajustes razonables y viables, como instalación de rampas, ampliación de puertas y señalización táctil.*

2. Propuesta de soluciones: diseñar soluciones específicas para cada barrera identificada, en pro de que cumplan con las normativas aplicables y las mejores prácticas en diseño universal.
3. Consideraciones normativas: asegurar que todas las propuestas estén alineadas con las normativas de accesibilidad y las recomendaciones de diseño universal.

Fase 3: Ejecución del proyecto

Implementar los ajustes razonables propuestos para garantizar la accesibilidad del espacio.

1. Selección de proveedores: contratar a proveedores y contratistas especializados en accesibilidad para llevar a cabo las mejoras necesarias.
2. Implementación: realizar los cambios y mejoras de acuerdo con el plan detallado.
3. Inspección final: realizar una inspección exhaustiva para verificar que las barreras han sido eliminadas y que los ajustes cumplen con los estándares de accesibilidad establecidos una vez finalizadas las obras.

Evaluación del mobiliario de hoteles y restaurantes

Fase 1: Reunir información inicial

- Recopilar planos arquitectónicos y fotografías de los espacios que se evaluarán.

Fase 2: Identificación de áreas clave

- Identificar áreas clave como entradas, baños, zonas de comedor, habitaciones (en el caso de hoteles) y zonas comunes.

Fase 3: Verificación de accesibilidad de entradas y caminos

- Verificar que los caminos de acceso y las entradas sean de fácil tránsito.
- Comprobar la presencia de rampas con pendientes adecuadas y pavimentos sin obstáculos.

- Corroborar la existencia de puertas automáticas o de fácil apertura.

Fase 4: Evaluación de estacionamiento

- Revisar la disponibilidad y señalización de lugares de estacionamiento accesibles cerca de la entrada principal.
- Confirmar que la señalización es clara, visible y comprensible, y que la iluminación exterior es adecuada.

Fase 5: Evaluación de áreas de circulación

- Evaluar el ancho de pasillos, puertas y áreas de circulación para asegurarse de que es apto para el paso de usuarios de silla de ruedas.

Fase 6: Verificación del mobiliario

- Verificar que el mobiliario (mesas, sillas, escritorios) sea accesible para todos.

Fase 7: Evaluación de baños

- Evaluar los baños en términos de accesibilidad: tamaño, barras de apoyo, espacio para un usuario de silla de ruedas, lavabos y espejos a la altura adecuada.

Fase 8: Revisión de habitaciones

- Revisar la accesibilidad de las habitaciones con aspectos como la disposición del mobiliario y el acceso a la cama, el baño y los sistemas de emergencia.

Fase 9: Evaluación de áreas comunes

- Evaluar la accesibilidad en áreas como salas de espera, comedores, piscinas, gimnasios, etcétera.

Fase 10: Accesibilidad de la información

- Asegurarse de que la información en pantallas y dispositivos es accesible. Verificar la disponibilidad de subtítulos y opciones de audio en diferentes idiomas.

Fase 11: Elaboración del informe

- Elaborar un informe detallado con los resultados de la evaluación.

Fase 12: Propuestas de mejora

- Proponer mejoras o modificaciones necesarias para asegurar la accesibilidad.

Comunicación e información turística para todas las personas

Para lograr que la comunicación e información turística sea accesible y de pleno disfrute para todas las personas sin importar su condición, es necesario tomar en cuenta los aspectos descritos en los siguientes apartados.

Principios generales de comunicación e información accesible

- Claridad y simplicidad: la información debe ser clara, sencilla y directa. Evitar el uso de lenguaje técnico o complejo que pueda dificultar la comprensión.
- Consistencia: mantener un formato y estilo consistentes en todos los materiales para facilitar la familiaridad y la navegación.
- Flexibilidad: ofrecer la información en múltiples formatos para cubrir diferentes necesidades, incluyendo medios visuales, auditivos y táctiles.
- Accesibilidad tecnológica: asegurar que los sitios web, aplicaciones y dispositivos digitales cumplan con las normas internacionales de accesibilidad web (WCAG 2.1).

Accesibilidad web: Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1)

La accesibilidad web es fundamental para garantizar que todos los usuarios, incluidas las personas con discapacidades, puedan acceder y utilizar los contenidos y funcionalidades de los sitios web y aplicaciones de hoteles y restaurantes. Estas directrices proporcionan una metodología clara y práctica basada en las Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) versión 2.1 del World Wide Web Consortium (W3C), para evaluar y mejorar la accesibilidad digital en estos entornos.

Evaluación de la Accesibilidad Web

Fase 1: Revisión de normativas y estándares

1. Utilizar las Pautas Web Content Accessibility Guidelines (WCAG): tomar las WCAG 2.1 como referencia principal. Estas pautas están organizadas en cuatro principios fundamentales: perceptible, operable, comprensible y robusto.
2. Informe preliminar: generar un informe preliminar que destaque los problemas encontrados y su severidad.

Revisión Práctica

- Funcionalidad del teclado: probar si toda la funcionalidad está disponible a través del teclado, sin necesidad de ratón.
- Compatibilidad con lectores de pantalla: verificar la compatibilidad con lectores de pantalla como JAWS, NVDA, VoiceOver y TalkBack para que el contenido sea comprensible y navegable.
 - JAWS (Job Access With Speech): lector de pantalla desarrollado por Freedom Scientific. Está diseñado para personas con discapacidades visuales y les permite acceder a la información en la pantalla de una computadora mediante la lectura de texto en voz alta o mediante una línea braille. JAWS es ampliamente utilizado en entornos laborales y educativos debido a su

capacidad para integrarse con una variedad de aplicaciones y sistemas operativos, principalmente Windows.

- NVDA (NonVisual Desktop Access): lector de pantalla gratuito y de código abierto para el sistema operativo Windows. Desarrollado por NV Access, permite a las personas ciegas o con baja visión utilizar computadoras mediante la conversión de texto a voz y la salida a pantallas braille. NVDA es conocido por su accesibilidad económica y su capacidad para proporcionar funcionalidades avanzadas sin costo.
- VoiceOver: lector de pantalla integrado en los dispositivos de Apple, incluyendo iPhone, iPad, Mac y Apple Watch. VoiceOver permite a las personas con discapacidades visuales interactuar con sus dispositivos a partir de gestos táctiles, un teclado o comandos de voz. Es notable por su integración profunda en el ecosistema de Apple, lo que proporciona una experiencia de usuario coherente y accesible en todos los dispositivos de la marca.
- TalkBack: lector de pantalla de Google para dispositivos Android. Este software de accesibilidad permite a las personas con discapacidades visuales utilizar sus dispositivos Android mediante comentarios de voz, vibraciones y retroalimentación audible. TalkBack está integrado en todos los dispositivos Android y se puede activar fácilmente a través de las configuraciones de accesibilidad.
- Adaptación a dispositivos móviles: asegurar que el contenido es accesible y funcional cuando se amplía y se refleja en dispositivos móviles.
- Informe detallado: crear un informe detallado con los resultados de la evaluación automática y manual. clasificar los problemas según su impacto en la accesibilidad y prioridad para ser solucionados.

Proyecto de Ajustes Razonables

Fase 2: Desarrollo de Soluciones

1. Plan de ajustes: desarrollar un plan para corregir las barreras de accesibilidad identificadas.
2. Propuesta de soluciones:
 - Soluciones técnicas y de diseño: mejorar el contraste, etiquetar adecuadamente las imágenes, corregir la estructura de encabezados, etcétera.
 - Compatibilidad: asegurarse de que las soluciones sean compatibles con diferentes navegadores, dispositivos y tecnologías de asistencia.
3. Priorizar soluciones: dar prioridad a las soluciones que tengan un mayor impacto en la accesibilidad.
4. Cronograma de implementación: establecer un cronograma con fechas específicas y responsables asignados para implementar los ajustes.

Ejecución de mejoras

Fase 3: Implementación y validación

1. Implementación: realizar los cambios en el código, diseño y contenido según lo planificado.
2. Documentación: asegurarse de que cada cambio esté documentado y cumpla con las pautas de accesibilidad establecidas.
3. Pruebas de Validación: repetir las pruebas automáticas y manuales para validar que los problemas han sido solucionados.

Principios y Pautas de las WCAG 2.1

Perceptible

- Textos alternativos: proveer alternativas textuales para todo el contenido no textual (imágenes, videos).

- **Adaptabilidad:** crear contenido presentable en diferentes formatos sin perder información ni estructura.
- **Distinguible:** asegurar buen contraste entre texto y fondo, y permitir ajustes de tamaño del texto.

Operable

- **Navegación con teclado:** garantizar que todas las funcionalidades sean accesibles mediante un teclado.
- **Tiempo suficiente:** proveer suficiente tiempo para que los usuarios lean y usen el contenido.
- **Evitar convulsiones:** no incluir contenido que pueda causar convulsiones (luces intermitentes).

Comprensible

- **Legibilidad:** asegurar que el texto sea legible y comprensible.
- **Previsibilidad:** evitar cambios inesperados en el contenido.
- **Asistencia en la entrada de datos:** proveer indicaciones claras y sugerencias automáticas para evitar y corregir errores.

Robusto

- **Compatibilidad:** asegurar que el contenido sea compatible con tecnologías de asistencia actuales y futuras.

Niveles de Conformidad de las WCAG 2.1

- **Nivel A:** requisitos mínimos para garantizar la accesibilidad.
- **Nivel AA:** cubre una gama más amplia de necesidades de accesibilidad, recomendado para la mayoría de los sitios web.

- Nivel AAA: objetivo ideal de accesibilidad, difícil de alcanzar en todos los contextos.

Implementación continua

- Evaluación regular: realizar pruebas periódicas de accesibilidad con herramientas automáticas y evaluaciones manuales.
- Actualización constante: mantenerse actualizado con las últimas versiones de las directrices y realizar ajustes necesarios en contenido y diseño.

Elementos a considerar en las comunicaciones según el tipo de discapacidad

Discapacidad visual

- Formato alternativo: proveer la información en braille, texto en alto contraste y grandes formatos.
- Tecnología asistiva: asegurar la compatibilidad de los sitios web y aplicaciones con lectores de pantalla y otros dispositivos de asistencia.
- Descripción auditiva: incluir descripciones de imágenes, mapas y otros elementos visuales a través de audioguías o asistentes virtuales.

Discapacidad auditiva

- Subtítulos y transcripción: proveer subtítulos precisos y transcripciones textuales para todos los videos, anuncios y presentaciones.
- Lengua de Señas: incluir interpretación en lengua de señas en videos informativos y eventos turísticos importantes.
- Alerta visual: implementar sistemas de alertas visuales en caso de emergencias con tal de reemplazar o complementar los sonidos de alarma.

Discapacidad motriz

- Accesibilidad digital: asegurar que todos los dispositivos digitales sean navegables mediante teclados o con la mínima interacción física.
- Diseño de interfaz: crear interfaces que no requieran movimientos complejos o finos, esto facilitará el uso de personas que tienen movilidad reducida, por ejemplo aquellas personas que tienen movimientos involuntarios o dificultad para hacer pinza con las manos.
- Información espacial: proveer descripciones detalladas de la accesibilidad física de los espacios, como el ancho de las puertas, rampas, y la disposición de los espacios en mapas accesibles.

Discapacidad intelectual o del desarrollo

- Lenguaje claro y sencillo: utilizar un lenguaje simple y directo. Evitar tecnicismos o frases complejas.
- Instrucciones paso a paso: proveer instrucciones claras y secuenciales para realizar actividades turísticas o utilizar servicios.
- Pictogramas y símbolos: incorporar el uso de pictogramas y símbolos fáciles de entender para representar conceptos e indicaciones importantes.

Herramientas y recursos recomendados

El equipamiento es la medida más frecuente que han implementado los hoteles y restaurantes de la Ciudad de México para atender adecuadamente a las personas con discapacidad. Entre estas medidas, se destaca las siguientes (Secretaría de Turismo de la Ciudad de México, 2024).

Equipamiento o material adicional para personas con discapacidad

Hoteles 74.3%

Restaurantes 72.1%

Folletos o información impresa sobre la accesibilidad en sus instalaciones, en formatos accesibles

Hoteles 26.1%

Restaurantes 35.2%

Obtención De Sellos O Certificados Relativos A Discapacidad / Inclusión

Hoteles 16.3%

Restaurantes 18.0%

Sin embargo, se recomienda explorar más herramientas de información, como las digitales, para mejorar aún más la accesibilidad.

- Guías de estilo: Consultar las directrices del World Wide Web Consortium (W3C) sobre accesibilidad web como:
 - Web Content Accessibility Guidelines (WCAG): la más reciente versión, WCAG 2.1, ofrece recomendaciones detalladas para hacer el contenido web accesible a personas con discapacidad.
 - Accessible Rich Internet Applications (ARIA): proporciona técnicas para hacer contenido web dinámico y aplicaciones web desarrolladas con Ajax y JavaScript accesibles para personas con discapacidad.
 - Cascading style Sheets CSS Accessibility Guidelines: ofrece prácticas sobre cómo usar Cascading Style Sheets (CSS) para mejorar la accesibilidad. CSS es un lenguaje utilizado para describir la presentación y el diseño de un documento escrito en HTML o XML. CSS permite a los desarrolladores web separar el contenido de un sitio web (que se estructura en HTML) de su

presentación visual, como colores, fuentes, márgenes, espaciamientos, y otros aspectos de diseño.

- WAI-ARIA Authoring Practices: una guía práctica que describe cómo aplicar las técnicas ARIA en HTML para desarrollar interfaces de usuario accesibles.
- W3C accessibility validation tools: herramientas como el HTML Validator y el CSS Validator, que incluyen opciones para verificar aspectos de accesibilidad.
- Web Accessibility Evaluation Tools: una lista de herramientas de software recomendadas por el W3C para evaluar la accesibilidad de los sitios web.
- Materiales Educativos: proveer materiales educativos y de sensibilización sobre la importancia de la comunicación accesibles tanto para el personal como para los visitantes.

Barreras sociales y actitudinales

Las barreras sociales y actitudinales son los prejuicios, estereotipos y actitudes negativas que la sociedad puede tener hacia las personas con discapacidades o diferencias. Estas barreras pueden manifestarse de varias formas y tienen un impacto significativo en la inclusión y la accesibilidad.

Barreras sociales

Las barreras sociales se derivan de la estructura y dinámica de las relaciones entre las personas en la sociedad. Éstas incluyen las siguientes formas de barreras sociales:

- Exclusión social o segregación: situaciones en las que las personas con discapacidades son dejadas de lado de actividades cotidianas o eventos sociales debido a percepciones negativas o falta de facilidades adecuadas.

- Falta de representación: ausencia de personas con discapacidades en los medios de comunicación, la política y otros ámbitos públicos que forman la opinión pública y las políticas.

Barreras actitudinales

Las barreras actitudinales son quizás las más difíciles de superar porque están arraigadas en las percepciones y actitudes individuales. Incluyen lo siguiente:

- Estigmatización: etiquetar a las personas con discapacidades de manera que se resalten sus diferencias de manera negativa.
- Discriminación: tratamiento desfavorable o injusto hacia personas con discapacidades basado en prejuicios.
- Paternalismo: actitud por la cual se trata a las personas con discapacidades como si no fueran capaces de tomar sus propias decisiones o necesitaran ser cuidadas de manera constante.
- Incomprensión y desconocimiento: falta de conocimiento real sobre las discapacidades y las necesidades de quienes las viven, lo que lleva a suposiciones incorrectas, así como a un apoyo inadecuado.

Estas barreras no solo afectan el acceso físico, sino también limitan las oportunidades de las personas con discapacidades para participar plenamente en la sociedad en términos de empleo, educación y acceso a servicios. Combatir estas barreras requiere educación, políticas inclusivas y un cambio en la cultura y actitudes de la sociedad.

Barreras sociales y actitudinales en el contexto turístico

Las barreras sociales y actitudinales en la construcción de un turismo accesible son significativas y tienen un impacto directo en la inclusión de las personas con discapacidad. Estas barreras incluyen lo descrito abajo.

- Percepciones y actitudes negativas: a menudo, tanto los proveedores de servicios como los turistas sin discapacidades pueden tener percepciones negativas o poco conocimiento sobre las habilidades de las personas con discapacidades, lo que lleva a una falta de servicios adecuados y a un trato discriminatorio.
- Ausencia de conciencia: esto se refleja en la falta de formación del personal en accesibilidad y en la comunicación inadecuada sobre los servicios disponibles para las personas con discapacidades.
- Resistencia al cambio: existe una resistencia generalizada al cambio dentro de la industria turística para adaptarse y ofrecer servicios verdaderamente accesibles. Muchos negocios ven la accesibilidad como una carga adicional en lugar de una oportunidad para expandir su mercado y mejorar el servicio al cliente.
- Invisibilidad en la publicidad y medios: las personas con discapacidades rara vez son representadas en los materiales de comunicación y publicidad del sector turístico, lo que perpetúa la invisibilidad y la marginalización.

Capacitación y acciones de sensibilización para personal de servicios turísticos

En la Ciudad de México, solo el 23.2% de los restaurantes y el 18% de los hoteles conocen la cadena de accesibilidad y el diseño universal. A pesar de esto, el 42% de los restaurantes y el 39.7% de los hoteles han recibido capacitación para atender a personas con discapacidad de manera digna y consciente. Sin embargo, la promoción de cursos de Lengua de Señas Mexicana es limitada, con solo un 9.2% de restaurantes y un 8.9% de hoteles que han capacitado a su personal.

Con el objetivo de capacitar y sensibilizar al personal de servicios turísticos en hoteles y restaurantes de la Ciudad de México, para fomentar la inclusión en pro de mejorar la accesibilidad y la calidad del servicio para todos los visitantes, especialmente aquellos con discapacidades, se propone realizar un programa de capacitación que dé respuesta a las

áreas de oportunidad encontradas en el proyecto de investigación realizado por la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México, el cual debe contener al menos:

Temario

Módulo 1: Introducción a la inclusión en el turismo

1.1 Concepto de inclusión en el turismo

- Definición y principios: explicación de lo que significa inclusión en el contexto turístico.
- Importancia de la inclusión: cómo la inclusión contribuye al desarrollo turístico y beneficia a todos los participantes.

1.2 Normativas y legislación

- Leyes y regulaciones nacionales e internacionales: presentación de las leyes y normativas relevantes que garantizan la accesibilidad y los derechos de las personas con discapacidad.

1.3 Beneficios de la inclusión

- Impacto positivo en reputación y rentabilidad: a partir de ampliar la oferta accesible, se expande un mercado que tiene la capacidad de racionalizar inversiones para la experiencia turística, por lo tanto, aumenta los ingresos de los negocios y mejora la reputación de este.
- Experiencias y casos de éxito: historias reales que demuestran los beneficios de la inclusión en el turismo.

Módulo 2: Sensibilización y empatía

2.1 Conciencia y sensibilización

- Comprensión de las diferentes discapacidades: descripción de las discapacidades físicas, sensoriales, cognitivas y los desafíos que cada una de éstas suponen.
- Barreras comunes: identificación de barreras que enfrentan las personas con discapacidad en entornos turísticos.

2.2 Desarrollo de la empatía

- Actividades y dinámicas: ejercicios prácticos para desarrollar empatía y comprender mejor las experiencias de las personas con discapacidad.
- Testimonios y experiencias: presentación de historias de personas con discapacidad.

Módulo 3: Comunicación efectiva y accesible

3.1 Principios de comunicación accesible

- Lenguaje claro y sencillo: cómo comunicarse de manera efectiva con todas las personas.
- Uso de pictogramas y señalización accesible: implementación de herramientas visuales para mejorar su comprensión.

3.2 Interacción y servicio al cliente

- Interacción respetuosa y efectiva: técnicas para interactuar adecuadamente con personas con discapacidad.
- Tecnologías de asistencia: uso de lectores de pantalla, subtítulos, etcétera.

3.3 Lengua de Señas Mexicana (LSM) y otras lenguas de señas

- Introducción básica a la LSM: enseñanza de frases y expresiones comunes en el entorno turístico.
- Otras lenguas de señas y recursos para comunicarse con personas sordas e interculturales.

Módulo 4: Accesibilidad en infraestructura y servicios

4.1 Diseño universal y accesibilidad arquitectónica

- Principios del diseño universal: cómo aplicar estos principios en infraestructuras turísticas.
- Ajustes razonables: ejemplos de ajustes como rampas, baños accesibles, señalización táctil, etcétera.

4.2 Accesibilidad en restaurantes

- Menús accesibles: implementación de menús en braille, formatos digitales, etc.

- Disposición accesible de mesas y áreas comunes: cómo organizar el espacio para facilitar el acceso.

4.3 Accesibilidad en hoteles

- Habitaciones accesibles: adaptaciones necesarias para habitaciones inclusivas.
- Servicios adicionales: transporte accesible, asistencia personal, etcétera.

Módulo 5: Evaluación y mejora continua

5.1 Identificación de barreras

- Auditorías de accesibilidad: cómo realizar evaluaciones para identificar barreras.
- Herramientas y tecnologías: uso de tecnologías para evaluar y mejorar la accesibilidad.

5.2 Implementación de mejoras

- Planeación de ajustes razonables: desarrollo de planes para eliminar barreras.
- Colaboración con especialistas: trabajo conjunto con expertos en accesibilidad.

5.3 Monitoreo y retroalimentación

- Recopilación de las retroalimentaciones: técnicas para obtener y utilizar retroalimentación de los visitantes.
- Ajustes continuos: implementación de mejoras basadas en la retroalimentación.

Módulo 6: Estrategias de promoción inclusiva

6.1 Mercadotecnia y publicidad inclusiva

- Promoción de servicios accesibles: estrategias para comunicar la accesibilidad de los servicios.
- Lenguaje e imágenes inclusivas: uso de contenido visual y textual que promueva la inclusión.

6.2 Colaboración y redes

- Trabajo con organizaciones: colaboración con grupos y asociaciones de personas con discapacidad.
- Participación en eventos: participación en ferias y eventos de turismo accesible.

Módulo 7: Casos prácticos y simulaciones

7.1 Estudios de caso

- Análisis de ejemplos reales: revisión de casos de éxito en la inclusión turística, así como revisión de quejas en redes sociales.

Se recomienda que, ante la impartición de estos programas, se otorgue un reconocimiento por parte de quienes imparten el aprendizaje a los empleados de la industria turística.

ANEXOS

Sello de Turismo Incluyente: requisitos y beneficios para restaurantes y hoteles de la Ciudad de México

El Sello Turismo Incluyente es una de las herramientas que permite validar a las empresas turísticas como totalmente accesibles, sin embargo, el 79.4% de los hoteles no lo conoce mientras que el 97.0% de los restaurantes manifiestan que les gustaría contar con información para obtener el Sello Turismo Incluyente. Tanto los hoteles (66.7%) como los restaurantes (28.6%) perciben que obtenerlo es un trámite complejo.

El Sello de Turismo Incluyente es una certificación otorgada por la Secretaría de Turismo del Gobierno de México a empresas turísticas que incorporan criterios de accesibilidad en sus operaciones y cultura organizacional. Esta incorporación permite que turistas con discapacidad disfruten plenamente de los servicios ofrecidos.

Esta iniciativa es un ejemplo de colaboración efectiva entre el gobierno y la iniciativa privada dirigida a mejorar las prácticas de accesibilidad en el sector turístico. De acuerdo con el proyecto de investigación “Turismo para el Bienestar: Estrategias de sensibilización para garantizar el turismo accesible en la Ciudad de México” de la Secretaría de Turismo, solo un 13.7% de los restaurantes y un 15.9% de los hoteles ha expresado interés en obtener el Sello Turismo Incluyente. Aquellos que lo buscan reconocen sus beneficios significativos como la promoción de la empresa, el incremento de competitividad y la inclusión. Sin embargo, los

desafíos percibidos incluyen la complejidad del trámite y los costos asociados derivado de la consultoría que contratan a empresas privadas para encontrar las adecuaciones que deben realizar para obtener este sello, ya que, cabe señalar, el trámite de la Secretaría de Turismo del Gobierno de México no tiene costo. La mayoría considera que el turismo accesible es rentable y enfatiza la importancia de no limitar las adecuaciones solo a aspectos arquitectónicos, sino también incluir capacitaciones y mejoras en la calidad del servicio.

Requisitos para obtener el Sello de Turismo Incluyente

- Ser una empresa turística legalmente constituida y en operación por al menos dos años.
- Pertener a sectores como hoteles, restaurantes, agencias de viajes, museos, centros de convención o reuniones, o guías turísticas.
- Asegurar que las instalaciones exteriores e interiores sean accesibles.
- Contar con señalética adecuada y servicios de información accesibles para personas con discapacidades.

Proceso de certificación:

- Autoevaluación: el establecimiento decide obtener el sello y evalúa su situación actual respecto a los criterios exigidos.
- Cumplimiento de criterios: el establecimiento incluye modificaciones necesarias en infraestructura, formación del personal y adecuación de servicios.
- Evaluación por consultores acreditados : un consultor autorizado por la Secretaría de Turismo del Gobierno de México, realiza una evaluación inicial y después valida el cumplimiento de los indicadores.
- Mejora continua y renovación: la certificación tiene una vigencia de dos años, después de la cual se necesita una revisión y renovación.

Beneficios del Sello de Turismo Incluyente

- Mejora la oferta del establecimiento al hacerla atractiva para un mercado más amplio, ya que incluye a turistas nacionales e internacionales con discapacidades.
- El sello es un reconocimiento oficial que realza la imagen del negocio y promueve un enfoque inclusivo.
- Al ser reconocidos como un establecimiento inclusivo, los hoteles y restaurantes pueden atraer a un segmento de mercado que da un gran valor a la accesibilidad.
- El proceso de certificación incluye capacitación para el personal en materia de atención a personas con discapacidad, lo cual mejora la calidad general del servicio.
- Fideliza a los clientes que valoran los niveles de accesibilidad.
- Con el envejecimiento de la población a nivel mundial y un enfoque creciente en la inclusión, el turismo accesible está en auge. Establecimientos que adoptan prácticas de accesibilidad pueden beneficiarse del aumento en el turismo de personas mayores y con discapacidades.

Implementación en hoteles y restaurantes de la Ciudad de México

Para facilitar la implementación y el proceso de obtención del Sello de Turismo Incluyente, los hoteles y restaurantes deben hacer lo siguiente:

- Revisar a detalle los criterios y requisitos mencionados.
- Contactar a un consultor avalado por la Secretaría de Turismo del Gobierno de México, para iniciar el proceso de evaluación.

- Implementar las recomendaciones del consultor para asegurar que todas las áreas de servicio cumplan o superen los estándares requeridos.

Lista de verificación para obtener el Sello Turismo Incluyente

1. Requisitos básicos

- ¿Es su empresa turística legalmente constituida?
- ¿Tiene al menos dos años de operaciones?
- ¿Pertenece a uno de los siguientes giros?: agencia de viajes, Hoteles, Restaurantes, Museos, Centros de convención o reuniones; Hospitales, Parques temáticos, Transporte turístico.

2. Instalaciones exteriores

- ¿Cuenta con accesos / entradas accesibles para personas con discapacidad?
- ¿Las áreas exteriores tienen señalización adecuada para personas con discapacidad?
- ¿Las rampas y escaleras exteriores son fáciles de usar para los usuarios con discapacidad física?
- ¿Existen espacios de estacionamiento reservados para personas con discapacidad?
- ¿Los caminos y accesos peatonales son accesibles (sin obstáculos, bien pavimentados)?
- ¿Hay accesibilidad adecuada en las entradas principales del establecimiento para que las personas con discapacidad puedan entrar y salir cómodamente y sin posibilidades de riesgo?

3. Instalaciones interiores

- ¿Las puertas y pasillos interiores permiten el acceso a sillas de ruedas?
- ¿Existen baños accesibles en cada piso o área del establecimiento?
- ¿Los ascensores tienen señalización táctil y audible?
- ¿Las áreas comunes están libres de obstáculos que impidan la movilidad?

- ¿Las habitaciones accesibles están claramente identificadas y disponibles?
- ¿Las áreas de descanso y comedor están adaptadas para personas con movilidad reducida?
- ¿Existe una iluminación adecuada y consistente en todo el establecimiento?
- ¿Las áreas de atención al cliente están adaptadas para personas con diferentes tipos de discapacidad?

4. Habitaciones y baños

- ¿Las habitaciones accesibles están equipadas con camas a una altura adecuada?
- ¿Los baños accesibles tienen barras de apoyo y espacio suficiente para maniobrar?
- ¿Las regaderas / duchas / tinas en baños accesibles tienen asientos y regaderas ajustables?
- ¿Existe un sistema de alarma visual y auditiva en las habitaciones y baños?

5. Señalética

- ¿La señalización es clara, visible y tiene contrastes de color adecuados?
- ¿Existen señales en Braille o en relieve para personas con discapacidad visual?
- ¿La señalización es consistente en todo el establecimiento, incluyendo rutas de evacuación?
- ¿Las señales son comprensibles y ubicadas en lugares estratégicos para la orientación?

6. Servicios de atención e información

- ¿El personal está capacitado en la atención a personas con discapacidad?
- ¿Existen materiales informativos accesibles, como folletos en Braille o Lengua de Señas?
- ¿Los servicios de atención al cliente incluyen accesibilidad digital (web accesible, aplicaciones móviles)?

- ¿Los servicios de emergencia están preparados para asistir a personas con discapacidad?
- ¿Se realiza una evaluación periódica de la accesibilidad de los servicios ofrecidos?

7. Proceso de mejora continua

- ¿Se han identificado áreas de oportunidad para mejorar la accesibilidad?
- ¿Se tiene un plan de trabajo para subsanar las áreas de oportunidad detectadas?
- ¿Se realiza una evaluación cruzada con otro consultor para validar el cumplimiento de los indicadores?
- ¿Existe un seguimiento regular para garantizar la mejora continua en términos de accesibilidad?

Normas Oficiales Mexicanas, Leyes y Manuales de Turismo Accesible

2015 Manual de Turismo Accesible para Todos: Alianzas Público-Privadas y Buenas Prácticas - Publicado por la ONU Turismo. Este manual explora cómo la colaboración entre los sectores público y privado puede fomentar el turismo accesible.

2015 Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, Herramientas y Buenas Prácticas, Módulo II: Cadena de Accesibilidad - Publicado por la ONU Turismo, este módulo ofrece una guía detallada sobre cómo asegurar la accesibilidad en cada eslabón de la cadena de servicios turísticos.

2015 Recomendaciones de la ONU Turismo por un Turismo Accesible para Todos - Estas recomendaciones proporcionan directrices para mejorar la accesibilidad en el turismo, lo que permite a todos los turistas disfrutar de las experiencias turísticas sin importar sus capacidades físicas.

2016 Recomendaciones de la ONU Turismo sobre Accesibilidad de la Información Turística -

Este documento destaca la importancia de hacer la información turística accesible para todos, incluidas las personas con discapacidades visuales y auditivas.

2019 San Marino Declaration on Accessible Tourism - Publicado y respaldado por la ONU

Turismo. Esta declaración refuerza el compromiso de hacer el turismo accesible para todos y destaca políticas y prácticas que facilitan el acceso universal a los servicios turísticos.

Ley General de Protección Civil - Establece las obligaciones de los establecimientos para garantizar la seguridad y accesibilidad para todas las personas, incluyendo a las personas con discapacidad.

Ley General para las Personas con Discapacidad del Distrito Federal - Decreta los derechos de las personas con discapacidad y las obligaciones para promover y garantizar estos derechos en igualdad de condiciones.

Norma Oficial Mexicana NOM-001-SSA1-2020 – Describe las instalaciones sanitarias y la accesibilidad general para proporcionar directrices sobre las dimensiones y características que deben cumplir los espacios para ser accesibles.

Norma Oficial Mexicana NOM-005-TUR-1996 - Establece las especificaciones de accesibilidad para el desarrollo de infraestructura turística en México, incluyendo hoteles y restaurantes, asegurando que deben tener accesos adecuados para personas con discapacidad.

Reglamento de Construcciones para el Distrito Federal - Dicta requisitos de diseño y construcción de los espacios para ser accesibles a personas con discapacidad.

Glosario de términos

Acciones afirmativas: políticas y prácticas diseñadas para aumentar las oportunidades de grupos discriminados o excluidos, corrigiendo desigualdades en educación, empleo y acceso a servicios para asegurar igualdad de oportunidades.

Ayudas técnicas: dispositivos o sistemas que ayudan a personas con discapacidades a superar limitaciones funcionales, mejorando su capacidad para realizar actividades cotidianas.

Diseño universal: enfoque de diseño que hace productos, entornos y servicios accesibles y usables por todas las personas, sin necesidad de adaptaciones específicas.

Lengua de Señas Mexicana: lengua de señas usado por la comunidad sorda en México, con estructura gramatical propia y reconocida oficialmente.

Lectura fácil: método que adapta la presentación de información para hacerla accesible a personas con dificultades de lectura, como discapacidades intelectuales o aprendizaje del idioma.

Sistema Braille: sistema de lectura y escritura táctil para personas con discapacidad visual, basado en combinaciones de puntos en relieve que representan caracteres.

Sistemas de apoyo: recursos y servicios que proporcionan asistencia adicional a personas con discapacidades, facilitando su inclusión y participación activa en la sociedad.

Abreviaturas:

CDPC: Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

CIF: Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud.

LGIPCD: Ley General para la Inclusión de Personas con Discapacidad.

OMS: Organización Mundial de la Salud.

CSS: *Cascading Style Sheets*.

Directorio de organizaciones e instituciones en la Ciudad de México aliadas por un turismo accesible

- Achilles México: comunidad de atletas con discapacidad y guías que mejoran la vida de las personas con discapacidades a través del deporte y la conexión social.
- Asociación Pro Personas con Parálisis Cerebral (APAC): mejora la calidad de vida de personas con parálisis cerebral y sus familias.
- Best Buddies: mejora la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual a través de su presencia en 17 ciudades del país.
- Confederación Mexicana de Organizaciones en favor de la Persona con Discapacidad Intelectual (CONFE): agrupa a 114 organizaciones que trabajan por los derechos de las personas con discapacidad intelectual y su inclusión en políticas públicas.
- Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED): se enfoca en la prevención y eliminación de la discriminación, incluyendo la accesibilidad en turismo.
- Instituto de las Personas con Discapacidad de la Ciudad de México (INDISCAPACIDAD): ofrece servicios y asistencia a personas con discapacidad.
- Junta de Asistencia Privada de la Ciudad de México (JAP): regula y coordina a las Instituciones de Asistencia Privada en la ciudad, incluyendo las dedicadas a la inclusión de personas con discapacidad.

- Secretaría de Inclusión y Bienestar Social (SIBISO): gestiona el Registro de Organizaciones Civiles (ROC) y proporciona un directorio de organizaciones civiles, incluidas aquellas que trabajan por la discapacidad.
- Secretaría de Turismo (SECTUR) de la Ciudad de México: promueve el turismo accesible y ofrece información sobre establecimientos y servicios turísticos accesibles en la capital.

Bibliografía

Cámara de Diputados. (2012). *Ley General para la Inclusión de Personas con Discapacidad, 2011*. México: Diario Oficial de la Federación. Última reforma 14 de junio de 2024 .

<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIPD.pdf#:~:text=Es%20el%20proceso%20mediante%20el%20cual%20se%20instrumentan,en%20tres%20dimensiones%3A%20vertical%20C%20horizontal%20y%20de%20fondo.>

Centro para el Diseño Universal de la Universidad Estatal de Carolina del Norte. (2013). *Pautas sobre el Diseño Universal para el Aprendizaje*. Centro para el Diseño Universal.

Center for Universal Design. (s.f.). *Center for Universal Design*. NC State University College of Design. <https://design.ncsu.edu/research/center-for-universal-design/>

Confederación Mexicana de Organizaciones en favor de la Persona con Discapacidad Intelectual (CONFE). Manual sobre trato digno a personas con discapacidad intelectual (s.f.). <https://confe.org/>

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED). (s.f.). <https://www.conapred.org.mx/>

Gobierno de la Ciudad de México. (s.f.). *Ley de movilidad de la Ciudad de México* [PDF]. Consejería Jurídica y de Servicios Legales. https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/images/leyes/leyes/LEY_DE_MOVILIDAD_DE_LA_CDMX_3.2.pdf

Gobierno de la Ciudad de México. (s.f.). *Ley de turismo de la Ciudad de México* [PDF]. Consejería Jurídica y de Servicios Legales. https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/images/leyes/leyes/LEY_DE_TURISMO_DE_LA_CIUADAD_DE_MEXICO_1.pdf

Gobierno de México. (2020). *Ley general de protección civil* [PDF]. Secretaría de Gobernación.
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/593503/LGPC_061120.pdf

Gaceta Oficial de la Ciudad de México. (2017). *Ley de Accesibilidad para la Ciudad de México*.
https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/images/leyes/leyes/LEY_DE_ACCESIBILIDAD_PARA_LA_CDMX_3.1.pdf.

Gaceta Oficial del Distrito Federal. (2004). *Reglamento de Construcciones para el Distrito Federal*.
https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/images/leyes/reglamentos/RGTO_DE_CONSTRUCCIONES_DEL_DISTRITO_FEDERAL_8.pdf

Gaceta Oficial del Distrito Federal. (2010). *Ley de Desarrollo Urbano del Distrito Federal*.
<https://www.transparencia.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/64b/acd/7ad/64bacd7ad50cc422583599.pdf>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2021). *A propósito del día internacional de las personas con discapacidad (3 de diciembre)* [PDF].
https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2021/EAP_PersDiscap21.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2021). *Estadísticas a propósito del día internacional de las personas con discapacidad (datos nacionales)* [Comunicado de prensa Núm. 713/21].
https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2021/EAP_PersDiscap21.pdf

Gobierno de la Ciudad de México. (s.f.). *Ley de Movilidad de la Ciudad de México*.
https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/images/leyes/leyes/LEY_DE_MOVILIDAD_DE_LA_CDMX_3.2.pdf

Gaceta Oficial del Distrito Federal. (2015). *Ley General para las Personas con Discapacidad del Distrito Federal*.

https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/images/leyes/leyes/LEY_GENERAL_PARA_LAS_PERSONAS_CON_DISCAPACIDAD_DF.pdf

Organización Mundial del Turismo. (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, Herramientas y Buenas Prácticas, Módulo II: Cadena de Accesibilidad*. Organización Mundial del Turismo.

Observatorio de la Accesibilidad. (2021). *Manual de turismo accesible - Cadena de accesibilidad y recomendaciones* [PDF]. <https://observatoriodelaaccesibilidad.es/wp-content/uploads/2021/09/Manual-Turismo-Accesible-OMT-2-Cadena-de-accesibilidad-y-recomendaciones.pdf>

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. (s.f.). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad* [PDF]. https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/ProfessionalInterest/crpd_SP.pdf

Organización de las Naciones Unidas. (2006). *Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad*. Organización de las Naciones Unidas. <https://www.un.org/disabilities/documents/COP/COP7/CRPD.CSP.2014.4.S.pdf#:~:text=La%20Convenci%C3%B3n%20sobre%20los%20Derechos%20de%20las%20Personas,a%20participar%20plenamente%20en%20la%20sociedad%20donde%20viven.>

Organización Mundial de la Salud. (2001). *Clasificación Internacional de la Discapacidad y de la Salud, versión abreviada*. España: Organización Mundial de la Salud. https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/43360/9241545445_spa.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2001). *Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud: ICF*. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/2230/CIF_OMS.pdf

Organización Mundial del Turismo. (2014). *Declaración de San Marino sobre Turismo Accesible*. ONU Turismo.

Red de apoyo entre pares. (s/f). ¿Qué es una discapacidad adquirida?
<https://www.peersupportnet.org/blog/what-is-an-acquired-disability>

Secretaría de Turismo. (1996). *Norma Oficial Mexicana NOM-005-TUR-1996, requisitos mínimos de seguridad e higiene que deben cumplir los guías generales y especializados en la prestación de servicios turísticos*. Diario Oficial de la Federación.
https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4674815&fecha=09/04/1996 Observatorio 2030. (2019). *Recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad de la información turística* [PDF].
<https://observatorio2030.com/sites/default/files/2019-07/Recomendaciones%20de%20la%20OMT%20sobre%20accesibilidad%20de%20la%20informaci%C3%B3n%20tur%C3%ADstica.pdf>

Secretaría de Turismo de la Ciudad de México. (2014). *Turismo para el Bienestar: Estrategias de sensibilización para garantizar el turismo accesible en la Ciudad de México*.

World Wide Web Consortium. (2008). *Técnicas para WCAG 2.0*.
<https://www.w3.org/TR/WCAG20-TECHS/pdfhttps://www.w3.org/TR/WCAG21/>

World Wide Web Consortium (W3C). (s.f.). *Accessible Rich Internet Applications (WAI-ARIA) 1.1*.
<https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/aria/>

World Wide Web Consortium (W3C). (s.f.). *Pautas de accesibilidad a la web (WAI-ARIA)*.
<https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/es>

World Wide Web Consortium (W3C). (s.f.). *WAI-ARIA Authoring Practices 1.1*.
<https://www.w3.org/WAI/ARIA/apg/>

World Wide Web Consortium (W3C). (s.f.). *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) versión 2.1 del World Wide Web Consortium (W3C)*. <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>

Índice de diagramas

Diagram 01. Clasificación Internacional, de la Discapacidad y de la Salud, página 09.

Diagra 02. Cadena de accesibilidad y recomendaciones, página 30.