



GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA  
DE TURISMO

# Propuesta de Estrategias, Líneas de Acción y Medidas de Sensibilización para Fomentar el Turismo Accesible en la Ciudad de México

## Contenido

<b>Introducción</b> .....	<b>3</b>
<i>El perfil del turista con discapacidad en la Ciudad de México</i> .....	3
<i>Situación de la accesibilidad en los hoteles</i> .....	4
<i>Situación de la accesibilidad en los restaurantes</i> .....	2
<i>Análisis FODA</i> .....	2
<i>Cadena de Accesibilidad en el Turismo</i> .....	4
<b>Estrategias para fomentar el turismo accesible en la Ciudad de México</b> .....	<b>5</b>
<i>Turista con discapacidad</i> .....	5
<b>Estrategia 1: Desarrollo de espacios y elementos arquitectónicos turísticos inclusivos</b> .....	<b>7</b>
<i>Objetivo</i> .....	12
<i>Líneas de acción</i> .....	12
1. Planeación - evaluación .....	12
2. Mejora continua de espacios y elementos .....	13
3. Monitoreo y revisión .....	13
4. Medida de sensibilización.....	15
<i>Objetivo</i> .....	17
<i>Líneas de acción</i> .....	17
1. Programa de capacitación.....	17
2. Especialización en accesibilidad .....	17
3. Capacitación técnica avanzada .....	18
4. Medida de sensibilización.....	18
<b>Estrategia 3: Comunicación y promoción</b> .....	<b>19</b>
<i>Objetivo</i> .....	19
<i>Líneas de acción</i> .....	20
1. Evaluación de acciones de comunicación .....	20
2. Desarrollo de contenidos accesibles .....	20
3. Medida de sensibilización.....	21
<b>Estrategia 4: Colaboración pública-privada</b> .....	<b>22</b>
<i>Líneas de acción</i> .....	22
2. Mapeo de acciones .....	23
3. Transporte y movilidad .....	23
4. Medida de sensibilización.....	23

## Introducción

Como parte de las acciones impulsadas por la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México para promover un turismo accesible, se presentan propuestas estratégicas con líneas de acción y medidas de sensibilización. Estas iniciativas tienen como objetivo garantizar el bienestar de los turistas con discapacidad y promover una experiencia turística inclusiva en la Ciudad de México.

Estas iniciativas ponen como prioridad al turista con discapacidad y a su experiencia de viaje, basándose en las fortalezas, necesidades y áreas de oportunidad identificadas en el proyecto de investigación realizado por la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México en conjunto con Grupo Armenta, en el cual, fueron entrevistados representantes de 233 restaurantes y 257 hoteles ubicados en 15 alcaldías de la Ciudad de México, así como a 416 turistas con discapacidad cuya estadía en la Ciudad de México, sucedió entre marzo y junio de 2024.

De acuerdo con lo anterior, se obtuvieron los siguientes datos relevantes:

## El perfil del turista con discapacidad en la Ciudad de México

### Género:

- Femenino: 66.6%
- Masculino: 33.4%

### Origen:

- Nacional: 72.8%
- Internacional: 27.2%

### Ingreso mensual promedio:

- Nacional: \$21,293 MXN
- Internacional: \$44,791 MXN

### Jefe de familia:

- Sí: 59.6%
- No: 40.4%

### Principal ocupación:

- Jubilado: 33.4%
- Hogar: 26.2%
- Comerciante: 17.8%
- Empleado de empresa privada: 10.8%

### Estado civil:

- Casado / unión libre: 61.4%
- Separado / divorciado / viudo: 30.4%
- Soltero: 8.2%

Datos obtenidos del Proyecto de investigación sobre Turismo Accesible, Secretaría de Turismo de la Ciudad de México y Grupo Armenta, (2024).

### Situación de la accesibilidad en los hoteles

- El 72.4% de los representantes entrevistados aceptaron participar en la recolección de datos.
- El 83.3% de los hoteles en cuestión posee mobiliario específico para personas con discapacidad.
- El 54.9% de los hoteles tienen entre 1 a 10 habitaciones adaptadas para personas con discapacidad.
- El 94.2% de los hoteles cuentan con una entrada accesible.
- Solo el 16.3% de los representantes de hoteles conocen lo que es el diseño universal y el 81.7% desconoce el concepto de cadena de accesibilidad.
- El 39.7% de los entrevistados reportó recibir capacitación para que el personal atienda adecuadamente a personas con discapacidad.

- El 37.7% de los hoteles ofrecen servicios de transporte adaptado, principalmente en colaboración con agencias de transporte.
- El 87.9% de los representantes de hoteles considera que el turismo accesible es rentable.

## **Situación de la accesibilidad en los restaurantes**

- El 82.0% de los representantes entrevistados aceptó participar en la recolección de datos.
- El 56.7% de los restaurantes entrevistados se ubican en las alcaldías de Benito Juárez, Miguel Hidalgo y Cuauhtémoc.
- Los entrevistados también destacaron la importancia de tener instalaciones adecuadas y personal capacitado para atender a personas con discapacidad. El 96.1% de los restaurantes considera que el turismo accesible es rentable.
- El 42.0% de los representantes ha recibido capacitación para atender adecuadamente a personas con discapacidad.
- El 5.6% de los representantes ofrecen servicios de transporte adaptado, principalmente en colaboración con agencias de transporte.
- El 96.6% de los representantes poseen una entrada accesible.
- Solo el 18.0% de los representantes conocen lo que es el diseño universal y el 76.8% desconoce la cadena de accesibilidad.

Datos obtenidos del Proyecto de investigación sobre Turismo Accesible, Secretaría de Turismo de la Ciudad de México y Grupo Armenta, (2024).

## Análisis FODA

De acuerdo con el proyecto de investigación sobre turismo accesible de la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México, se identificó las siguientes fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"><li>• Los hoteles y restaurantes de la Ciudad de México manifiestan tener una alta disposición para participar en iniciativas a favor del turismo accesible.</li><li>• En la ciudad de México, los hoteles (87.9 %) y restaurantes (96.1 %) han identificado el turismo accesible como una oportunidad rentable.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Menos del 50% del personal de hoteles y restaurantes han recibido formación para atender a turistas con discapacidad, lo que indica una área con potencial de mejora.</li><li>• Dado que el diseño universal y la cadena de accesibilidad son dos conceptos trascendentales para mejorar la accesibilidad en el turismo, es de vital importancia aumentar el nivel de conocimiento de estos conceptos en los profesionales y operadores de hoteles y restaurantes de la Ciudad de México.</li><li>• La tecnología es un factor clave para la innovación y accesibilidad en diversas etapas de la experiencia turística. Su expansión en el campo del turismo accesible representa una oportunidad que marcará la diferencia.</li></ul>

Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El principal elemento que menos les gusta a los turistas con discapacidad es el tráfico y el transporte, en contraste, existe una baja adopción de herramientas de transporte adaptado (solo el 5.6% de restaurantes ofrece este servicio).</li> <li>• Existe un desconocimiento generalizado sobre el diseño universal y la cadena de accesibilidad (solo el 16.3% de hoteles y 18.0% de restaurantes los conocen).</li> <li>• Los hoteles y restaurantes tienen una baja implementación de señalización adecuada y mapas hápticos para personas con discapacidad visual, asimismo, no cuentan con capacitación para comunicarse con personas con discapacidad auditiva a través de la Lengua de Señas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe una tendencia hacia la ruptura de la cadena de accesibilidad por la insuficiencia de elementos adaptados en hoteles y restaurantes.</li> <li>• La baja coordinación entre los sectores público y privado para mejorar la accesibilidad de la movilidad urbana tiene un impacto negativo en la experiencia turística integral.</li> </ul>

## Cadena de Accesibilidad en el Turismo

Ante el contexto expuesto, para que la Ciudad de México se consolide como un destino turístico accesible y seguro para las personas con discapacidad, se proponen estrategias basadas en el concepto de la cadena de accesibilidad. Según el *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo II. Cadena de Accesibilidad y recomendaciones* (2015), la cadena de accesibilidad es un enfoque integral que garantiza que cada componente de un entorno o servicio sea plenamente accesible para personas con discapacidad.

En el sector turístico, esta cadena se compone de eslabones interconectados que se implementan de manera consistente, independientemente del lugar de origen o destino. Aunque el orden de estos eslabones puede ajustarse según las necesidades específicas de cada situación, los elementos iniciales y finales permanecen constantes, asegurando así una experiencia accesible y coherente.

Es fundamental entender que si un solo eslabón de esta cadena no es accesible, se rompe toda la cadena, impidiendo el acceso total para las personas con discapacidad. Los eslabones de esta cadena pueden incluir desde la información inicial sobre un destino, el transporte, el entorno urbano y el alojamiento, hasta las actividades de ocio y los servicios médicos.



## Estrategias para fomentar el turismo accesible en la Ciudad de México

La Ciudad de México se destaca como uno de los destinos turísticos más apreciados tanto por visitantes nacionales como internacionales. Para convertirse en una ciudad inclusiva, es fundamental comprender los ajustes y requerimientos de los turistas que viven con alguna discapacidad que sirva como punto de partida para mejorar su experiencia. El proyecto de investigación sobre turismo accesible llevado a cabo por la Secretaría de Turismo y Grupo Armenta, entre enero y marzo de 2024, revela que el 82.0% de los entrevistados posee alguna discapacidad motriz, destacando la importancia de adaptar los servicios y facilidades de la ciudad para este grupo significativo. Además, se destaca el reconocimiento de discapacidades no visibles como la psicosocial y en algunos casos la auditiva, tal como se muestra en la siguiente tabla:

### Turista con discapacidad

Tipo de discapacidad	Nacionales	Internacionales	Totales
Motriz	78.2%	93.0%	82.0%
Visual	9.2%	0.9%	7.1%
Múltiple	6.3%	4.3%	5.8%
Psicosocial	1.5%	0.9%	1.3%
Auditiva	3.9%	0.9%	3.1%
Intelectual	0.9%	0.0%	0.7%

*Ilustración 1 Tomada del informe de resultados del Proyecto de investigación sobre Turismo Accesible.*

Estos resultados nos marcan la pauta para planear estrategias en orden prioritario a partir de las siguientes estrategias:

1. **Desarrollo de espacios y elementos arquitectónicos turísticos inclusivos:** Garantizar que los hoteles y restaurantes de la Ciudad de México sean completamente accesibles para personas con discapacidad.
2. **Capacitación y sensibilización:** Desarrollar un ambiente inclusivo y respetuoso en hoteles y restaurantes a través de la capacitación continua del personal.
3. **Comunicación y promoción:** Mejorar el conocimiento y la percepción sobre la accesibilidad en hoteles y restaurantes mediante una comunicación efectiva y estratégica.
4. **Colaboración pública-privada:** Identificar y fortalecer las colaboraciones entre el sector público, privado y organizaciones civiles para promover una Ciudad de México más accesible.

## Estrategia 1: Desarrollo de espacios y elementos arquitectónicos turísticos inclusivos

Cuando se habla de espacios y elementos arquitectónicos turísticos inclusivos, se hace referencia a los espacios físicos que un turista con discapacidad ocupa y recorre. La adaptación y el equipamiento de estos espacios son elementos que eliminan barreras del entorno turístico.

Cuando estos espacios no operan desde una visión incluyente, la cadena de accesibilidad se rompe y la experiencia del turista con discapacidad se convierte en negativa. Por ejemplo:

- Entradas a hoteles o restaurantes sin rampas o con accesos limitados.
- Ausencia de elevadores o elevadores con dimensiones reducidas.
- Baños sin el espacio necesario para que una persona usuaria de silla de ruedas, bastón guía, andadera u otra ayuda técnica pueda maniobrar con comodidad.

De acuerdo con el proyecto de investigación sobre turismo accesible realizado por la Secretaría de Turismo y Grupo Armenta, se encontró que tanto los hoteles como los restaurantes cuentan con un alto porcentaje de mobiliario destinado para personas con discapacidad: el 76.0% de los restaurantes y el 83.3% en el caso de los hoteles. Además, se destaca la siguiente información:

Niveles de accesibilidad	Restaurantes	Hoteles
Accesos	<ul style="list-style-type: none"><li>● 94.9% de los establecimientos cuentan con una ruta accesible.</li><li>● 90.6% poseen una</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 94.2% de los hoteles cuentan con entradas accesibles.</li><li>● 90.7% poseen bahía de entrada accesible.</li></ul>

	<p>recepción adaptada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 96.6% de los restaurantes tienen entrada accesible.</li> <li>● 93.6% permiten el acceso de animales de servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 93.0% ofrecen una ruta accesible.</li> <li>● 87.5% permiten el acceso de animales de servicio.</li> </ul>
Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 88.0% de los restaurantes tienen bahía accesible.</li> <li>● 59.6% disponen de cajones de estacionamiento para personas con discapacidad.</li> <li>● 60.6% cuentan con entre 1 y 2 rampas adecuadas con pendiente del 6.0%.</li> <li>● El 9.9% de restaurantes entrevistados cuenta con 1 elevador adaptado.</li> <li>● 59.6% de los restaurantes disponen de cajones de estacionamiento de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 80.9% de los hoteles tienen entre 1 y 5 elevadores adaptados.</li> <li>● 74.3% disponen de cajones de estacionamiento para personas con discapacidad.</li> <li>● 55.2% cuentan con entre 1 y 10 baños adaptados para personas con discapacidad.</li> <li>● 41.6% tienen al menos 1 rampa con pendiente del 6% adecuada para personas con</li> </ul>

	personas con discapacidad	discapacidad.
Mobiliario y equipamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 76.0% de los restaurantes cuentan con mobiliario específico para personas con discapacidad, principalmente en las alcaldías Benito Juárez, Miguel Hidalgo y Cuauhtémoc.</li> <li>● 50.2% ofrecen información gráfica en formato accesible.</li> <li>● 57.5% tienen señalización adecuada para personas con discapacidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 83.3% de los hoteles entrevistados cuentan con mobiliario específico para personas con discapacidad, principalmente en las alcaldías Cuauhtémoc, Benito Juárez y Miguel Hidalgo.</li> <li>● 54.9% de los hoteles cuentan con entre 1 y 10 habitaciones adaptadas para personas con discapacidad.</li> </ul>
Servicios y baños adaptados	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 55.2% tienen entre 1 y 10 baños adaptados.</li> <li>● 45.9% poseen 2 baños adaptados.</li> <li>● 9.9% de los restaurantes disponen de 1 elevador adaptado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 75.1% de los hoteles no cuentan con montacargas para personas con discapacidad.</li> <li>● El 55.2 % de hoteles entrevistados cuenta</li> </ul>

		entre 1 a 10 baños adaptados para personas con discapacidad.
Señalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 93.1% de los establecimientos no cuentan con mapas hápticos.</li> <li>● 91.4% no disponen de guía podotáctil.</li> <li>● 61.8% no tienen canales de seguimiento en el piso para personas con discapacidad visual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 66.1% no ofrecen información gráfica en formatos accesibles.</li> <li>● 58.8% no proporcionan acceso a información en Braille.</li> </ul>
Alcaldías	<ul style="list-style-type: none"> <li>● El 40.6% de los hoteles en la Alcaldía Cuauhtémoc están equipados para personas con discapacidad.</li> <li>● 30.5% de las 177 rampas se ubican en la Alcaldía Cuauhtémoc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 72.6% de las personas con discapacidad atendidas en hoteles se hospedan en la Alcaldía Miguel Hidalgo.</li> <li>● 35.8% de las habitaciones adaptadas se ubican en la Alcaldía Cuauhtémoc.</li> </ul>

<p>Medidas de atención</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las medidas más implementadas para la atención a personas con discapacidad incluyen: 24.0% accesibilidad a la movilidad, 19.0% baños adaptados, y 16.8% atención personalizada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>89.1% de los hoteles atienden entre 1 y 50 personas con discapacidad mensualmente.</li> <li>La mayoría de las personas con discapacidad se hospedan en hoteles de cuatro y cinco estrellas, especialmente en la Alcaldía Miguel Hidalgo.</li> <li>18.0% de los hoteles conocen la cadena de accesibilidad, principalmente en las Alcaldías Miguel Hidalgo y Cuauhtémoc.</li> <li>40.0% de los hoteles han recibido capacitación para atender de manera digna y consciente a las personas con</li> </ul>
----------------------------	---	--

		discapacidad.
--	--	---------------

Si bien la situación se presenta favorable, es necesario evaluar estos elementos de accesibilidad, mantenerlos y mejorarlos continuamente a partir de la percepción del usuario final.

## Objetivo

Garantizar que los hoteles y restaurantes de la Ciudad de México sean completamente accesibles para personas con discapacidad.

## Líneas de acción

### 1. Planeación - evaluación

Realizar una evaluación estratégica para identificar y optimizar los elementos de accesibilidad y ajustes razonables existentes en hoteles y restaurantes, verificando su alineación con la cadena de accesibilidad.

- a. Evaluar los espacios y elementos arquitectónicos que permitan el libre acceso y desplazamiento del turista con discapacidad, incluyendo aquellos que requieren ayudas técnicas para desplazarse como sillas de ruedas, bastones de apoyo, bastones guías, perro de asistencia, entre otros.
- b. Evaluar espacios y elementos arquitectónicos que permiten el libre acceso y desplazamiento dentro de los hoteles y restaurantes, incluyendo: habitaciones (en el caso de hoteles), baños, áreas de descanso, áreas comunes, señalización.
- c. Verificar que el mobiliario existente de hoteles y restaurantes de la Ciudad de México sean accesibles, ergonómicos y cumplan con la funcionalidad.



## 2. Mejora continua de espacios y elementos

Proponer adaptaciones prioritarias basadas en las necesidades reales de los turistas con discapacidad, aplicando principios de diseño universal para asegurar entornos accesibles y funcionales.

- a) Establecer con base en la evaluación, un plan de trabajo que permita implementar mejoras a corto, mediano y largo plazo que incluya:
  - i) Rutas de circulación libres de obstáculos
  - ii) Señalización clara y efectiva
  - iii) Rampas, elevadores y pisos táctiles
  - iv) Mobiliario ergonómico y ajustes razonables
  - v) Materiales adecuados, resistentes y seguros

## 3. Monitoreo y revisión

Establecer un sistema de retroalimentación para los turistas con discapacidad para medir su satisfacción y ajustar las estrategias de accesibilidad en consecuencia.

- a) Recopilar datos para su revisión periódica y mejora continua de los ajustes y adaptaciones implementadas. Pueden contener:
  - i) Encuesta de satisfacción: llevar a cabo encuestas de satisfacción específicas sobre los elementos de accesibilidad disponibles en el establecimiento para obtener retroalimentación directa de los usuarios. La encuesta debe incluir:
    1. Formato de encuesta accesible.
    2. Metodología de aplicación accesible que disminuya margen de error, disponible en distintos formatos: en línea, impresa, llamada telefónica, cara a cara.
    3. Contenido relevante: preguntas sobre la evaluación de su experiencia en el uso y disfrute de los elementos de accesibilidad, uso de rampas,

ascensores, accesibilidad en la comunicación, calidad del servicio recibido.

- ii) Temporalidad: Implementar revisiones periódicas de las prácticas de accesibilidad y actualizar los planes de acción según sea necesario. Se puede elegir por:
  - 1. Encuestas permanentes: sistema de aplicación de encuestas en tiempo real, donde los usuarios puedan complementar a la encuesta al momento de dejar su estancia o servicio.
  - 2. Encuestas periódicas: campañas de encuestas cada tres, seis o doce meses para recabar e identificar tendencias, así como áreas de mejora o buenas prácticas.
  - 3. Encuestas autogestivas: sistema de aplicación autogestivo, en donde el usuario sabe que, si lo desea, puede contestar una encuesta y emitir al buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.
  - 4. Análisis: identificar los indicadores clave de desempeño en accesibilidad, satisfacción, percepción y la probabilidad de recomendación. Al mismo tiempo, revisar tipos de discapacidad, servicios utilizados y tipos de apoyos en omisión.
- iii) Reportes y líneas de acción: Elaborar informes detallados sobre los datos recabados, así como las áreas de mejora identificadas y las acciones correctivas implementadas. Dicho análisis puede llevarse al espacio dedicado a la accesibilidad como un compromiso hacia la mejora continua.
  - 1. Medición de impacto: realizar una evaluación pre y post implementación de mejoras para evaluar el impacto de las acciones a nivel satisfacción, percepción, disposición de recomendación e impacto económico.

#### **4. Medida de sensibilización**

Adoptar una visión de sensibilización en la adaptación de las líneas de acción de los espacios y elementos arquitectónicos, de tal forma que los profesionales y operadores de hoteles y restaurantes de la Ciudad de México comprendan que la inclusión de accesos adecuados, mobiliario ergonómico y otros elementos, son un requisito para lograr un turismo accesible que dignifica la experiencia del turista con discapacidad.

- Informar sobre los beneficios de estas medidas de adaptación en relación con el potencial de mercado.
- Implementar ruta de aprendizaje de la estrategia de capacitación y sensibilización.

## Estrategia 2: Capacitación y sensibilización

Basado en el proyecto de investigación sobre turismo accesible realizado en 2024 por la Secretaría de Turismo de la Ciudad de México y Grupo Armenta, se ha identificado una necesidad crítica de desarrollar estrategias de comunicación y promoción orientadas a crear un ambiente inclusivo en hoteles y restaurantes. Este estudio revela carencias significativas en la capacitación y conocimiento sobre accesibilidad, destacando que:

### Conocimiento sobre accesibilidad

- Solo el 23.2% de los restaurantes tiene conocimiento sobre la cadena de accesibilidad, y apenas el 18.0% está informado sobre diseño universal, dos aspectos cruciales para fomentar la inclusión efectiva.
- En contraste, aproximadamente el 42.0% de los restaurantes ha recibido capacitación en accesibilidad, mientras que el 55.4% aún no ha sido entrenado. Por otro lado, el 39.7% de los hoteles ha participado en al menos una sesión de capacitación, en comparación con un 60.3% que no ha recibido ninguna, subrayando una oportunidad significativa para profesionalizar sus servicios hacia los turistas con discapacidades.
- Un considerable 82.0% de los hoteles y un 76.8% de los restaurantes muestran desconocimiento sobre la cadena de accesibilidad, y solo un 16.3% de los hoteles y 18.0% de los restaurantes comprenden lo que implica el diseño universal.
- Hoteles (91.1%) y restaurantes (88.8%) de la Ciudad de México no han promovido la enseñanza de la Lengua de Señas Mexicana.

### Necesidades de capacitación y seguridad

- Un 51.9% de los establecimientos carece de montacargas adecuados para personas con discapacidad motriz. Esta deficiencia obliga frecuentemente a los empleados de hoteles y restaurantes a asistir físicamente a los usuarios de ayudas técnicas para moverlos de una superficie a otra. Para la seguridad de todas las partes involucradas,

es esencial que conozcan técnicas y maniobras adecuadas para realizar estas prácticas.

## **Objetivo**

Desarrollar un ambiente inclusivo y respetuoso en hoteles y restaurantes a través de la capacitación continua del personal en materia de trato a las personas con alguna discapacidad.

## **Líneas de acción**

### **1. Programa de capacitación**

Proponer cursos de temas generales a particulares para mejorar el trato hacia las personas con discapacidad.

Se proponen :

- Cursos sobre fundamentos de la discapacidad y Derechos Humanos.
- Talleres que promuevan la empatía y sensibilización hacia las condiciones de vida de los turistas con discapacidad.
- Cursos sobre comunicación inclusiva y lenguaje incluyente.
- Cursos sobre turismo accesible y particularidades de las personas con discapacidad.

### **2. Especialización en accesibilidad**

Ofrecer programas de formación especializados en temas de interseccionalidad, Lengua de Señas Mexicana y movilidad asistida, entre otros.

Se proponen los siguientes temas:

- Prácticas de asistencia personalizada para personas con discapacidad.

- Enseñanza y aprendizaje de la cultura sorda y algunas Lenguas de Señas como la Mexicana y la Estadounidense.
- Cursos sobre discapacidad e interseccionalidad.
- Talleres sobre uso y manejo de ayudas técnicas.

### **3. Capacitación técnica avanzada**

Implementar programas de especialización técnica sobre cadena de accesibilidad, diseño universal y comunicación accesible para asegurar la implementación efectiva de las medidas y ajustes razonables, tomando en cuenta:

- Normatividad internacional y nacional sobre turismo accesible.
- Estándares universales sobre comunicación accesible.
- Talleres de accesibilidad y navegación en el espacio físico.
- Protocolos de emergencia inclusivos.

### **4. Medida de sensibilización**

Adoptar una visión empática hacia la adopción de medidas de accesibilidad para contribuir a que el turista con discapacidad se sienta valorado por ser una persona que tiene el derecho de obtener productos y servicios adaptados a su condición.

- Realizar una ruta de aprendizaje integral para que todas las personas que participan en la cadena de accesibilidad de hoteles y restaurantes terminen la capacitación de acuerdo con su rol en la experiencia integral.
- Integrar comités o mesas de trabajo en donde los empleados y profesionales de hoteles y restaurantes tengan una participación activa en los procesos de mejora para que propongan líneas de acción o adaptaciones al plan de trabajo particular.

## **Estrategia 3: Comunicación y promoción**

El proyecto de investigación muestra que los turistas con discapacidad no suelen consultar información turística. Aunque el estudio no detalla los motivos, esto podría deberse al desconocimiento de los recursos turísticos disponibles o a la falta de accesibilidad en la promoción.

Agregando a lo anterior, en un alto porcentaje tanto hoteles como restaurantes no cuentan con elementos que permitan a las personas con discapacidad conocer la oferta de accesibilidad en sus espacios, como información en Braille, información gráfica accesible, videos accesibles ni comunicación digital enfocada a este propósito.

Para mejorar esta situación, es esencial desarrollar una estrategia de promoción que comunique los elementos de accesibilidad de los hoteles y restaurantes, poniendo énfasis en:

- Ser transparente sobre el nivel de accesibilidad disponible y no exagerar las capacidades del establecimiento.
- Involucrar a la comunidad de personas con discapacidades en la planificación y evaluación de las iniciativas de accesibilidad.
- Estar abiertos a nuevas tecnologías y métodos que mejoren la experiencia de accesibilidad para todos los huéspedes.

### **Objetivo**

Mejorar el conocimiento y la percepción sobre la accesibilidad en hoteles y restaurantes mediante una comunicación efectiva y estratégica.

## Líneas de acción

### 1. Evaluación de acciones de comunicación

Evaluar y documentar las estrategias de comunicación existentes, identificando áreas de mejora para optimizar el alcance y la efectividad hacia usuarios con diferentes discapacidades.

### 2. Desarrollo de contenidos accesibles

Optimizar el material informativo y guías que sean funcionales y accesibles para usuarios con diferentes discapacidades. Esto debe incluir:

- Mantener actualizada una sección en el sitio web del hotel y restaurante con información detallada sobre sus características de accesibilidad. Esto incluye fotos, descripciones y videos accesibles. La información debe estar disponible en múltiples formatos accesibles, como braille, texto de alto contraste, audio descripciones y videos subtitrulados.
  - Descargables en PDF como menús, descripciones y servicios, deben ser compatibles con impresoras braille y entendidas por personas que no saben leer.
  - Mejorar la accesibilidad de los sitios web a partir de las recomendaciones de los estándares universales de accesibilidad web.
3. **Encuestas de satisfacción:** implementar encuestas regulares para monitorear la efectividad de las estrategias comunicativas y realizar ajustes según sea necesario.
4. **Promoción y difusión:** desarrollar campañas de promoción sobre la infraestructura turística inclusiva y la cadena de accesibilidad en los hoteles y restaurantes de la Ciudad de México, las cuales facilitan la recepción de turistas con discapacidades. Deben cumplir con lineamientos de accesibilidad en función de los medios.



### 3. Medida de sensibilización

Adoptar una visión de sostenibilidad en las medidas de acción a favor de un turismo accesible en el nivel de comunicación y sensibilización, para comprender que este proceso es gradual e implica una mejora continua.

- Establecer punto de partida con un plan de trabajo a corto, mediano y largo plazo, que contemple indicadores de medición para implementar sistemáticamente procesos de mejora continua.

## **Estrategia 4: Colaboración pública-privada**

La colaboración entre el sector público y privado es esencial para la creación de un turismo accesible en la Ciudad de México. Estas alianzas permitirán la implementación efectiva de estrategias que promuevan una experiencia adecuada para las personas con discapacidad.

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 sí conocerlo. Tanto los hoteles (66.7%) como los restaurantes (33.4%) perciben que obtenerlo es un trámite complejo.

Por otro lado, al preguntar a los turistas con discapacidad que fue lo que menos les gustó en la Ciudad de México, mencionan en primer lugar (25.7%) el tráfico y transporte. Si bien los hoteles y restaurantes pueden proveer transporte a través de un tercero, el transporte público es uno de los eslabones de conexión más fuertes dentro de la cadena de accesibilidad.

### **Objetivo**

Identificar y fortalecer las colaboraciones entre el sector público, privado y organizaciones civiles para promover una Ciudad de México más accesible.

### **Líneas de acción**

#### **1. Certificación**

Promover la adopción del Sello Turismo Incluyente en hoteles y restaurantes para reconocer y valorar sus esfuerzos en inclusión.

- Comunicar sus beneficios a hoteles y restaurantes de la Ciudad de México.
- Facilitar su trámite.
- Apoyar para comunicar sus beneficios a los turistas con discapacidad.

## 2. Mapeo de acciones

Identificar instituciones públicas y privadas que realizan acciones en favor de los derechos de las personas con discapacidad.

- Consultar instituciones gubernamentales como INDISCAPACIDAD, Junta de Asistencia Privada, Secretaría del Bienestar.
- Consultar con colectivos de discapacidad como el Movimiento de Personas con Discapacidad, Alianza SIMA, Mexicanas con Discapacidad, entre otras.
- Consultar el registro de organizaciones de la sociedad civil.
- Realizar una red de turismo accesible para contribuir al intercambio de experiencias y buenas prácticas.

## 3. Transporte y movilidad

Trabajar con autoridades de transporte para implementar ajustes razonables en la movilidad pública. Realizar alianzas de mejora continua con:

- Sistema Colectivo Metro.
- Metrobús.
- Trolebús.
- Red de Transporte de Pasajeros (RTP).
- Transportes privados.

## 4. Medida de sensibilización

Colaborar con instituciones gubernamentales, organizaciones civiles y colectivos de personas con discapacidad para difundir la importancia de la inclusión en el entorno de hoteles y restaurantes de la Ciudad de México.

- CONAPRED.
- INDISCAPACIDAD.
- Redes y colectivos de personas con discapacidad.
- Redes y colectivos de hoteles y restaurantes inclusivos.

## Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Tomada del informe de resultados del Proyecto de investigación sobre Turismo Accesible. \_\_\_\_\_ **¡Error! Marcador no definido.**