

# CARTILLA DE ACCESIBILIDAD TURÍSTICA DE QUINTANA ROO



**SEDETUR**  
SECRETARÍA  
DE TURISMO



# CARTILLA DE ACCESIBILIDAD TURÍSTICA

## PRÓLOGO

Con base en lo previsto en la Ley Estatal de Turismo, Ley Estatal para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad, el Eje Uno del Programa Estatal de Desarrollo, el Plan Maestro de Turismo Sustentable y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU-PNUD, SEDETUR, realizó la presente cartilla con el fin de generar acciones turísticas sustentables y ofertar ciudades y espacios turísticos más inclusivos, seguros y resilientes para la movilidad y accesibilidad turística universal y promover, en su atención, un servicio más justo y responsable en la comprensión y atención a necesidades de apoyo para adultos mayores, turistas y pobladores con alguna discapacidad.

Lo anterior, investigando y consultando información publicada por los Gobiernos Federales, Estatales y Municipales y expertos nacionales e internacionales en materia de diseño, normas de construcción, insumos, equipos para la procuración de espacios y servicios en pro de la accesibilidad universal que permitan que nuestros visitantes puedan disfrutar de los escenarios e instalaciones turísticas del Estado, con equidad y sin barreras físicas para su movilidad.

Bajo este objetivo, el interés de esta cartilla es mostrar la importancia económica y social de atender el aparente rezago de este sector de la accesibilidad y promover con los ayuntamientos, desarrolladores turísticos y comunidad, que se editen normas, disposiciones y reglamentos para la edificación en general, así como para la adecuación de los entornos urbanos, hoteleros y de servicios turísticos de las ciudades del Estado y se den incentivos o distintivos a los empresarios hoteleros y comunidad que complementen sus instalaciones para atender a las personas y turistas con alguna discapacidad.

Atentamente



Mtro. Bernardo Cueto Riestra  
Secretario de Turismo



**SEDETUR**  
SECRETARÍA  
DE TURISMO

## DIRECTORIO

Mtro. Bernardo Cueto Riestra  
*Secretario de Turismo del Estado de Quintana Roo*

Lic. Omar Govea Hernández  
*Subsecretario de Planeación y Desarrollo Turístico*  
*Secretaría de Turismo de Quintana Roo*

Arq. Sergio Alejandro Vásquez Vásquez  
*Director de Ordenamiento Turístico Sustentable*  
*Secretaría de Turismo de Quintana Roo*

C. Hiroshi R. Pérez Tellez  
*Trabajo Social*  
*Secretaría de Turismo de Quintana Roo*

LDG. Ashanti Elías Hadad  
*Directora de Diseño e Imagen Turística*  
*Secretaría de Turismo de Quintana Roo*

M. en Arq. Gerardo Pichardo Ricaño  
*Director General*  
*AdaptA*

Mtra. Alejandra Rivera Merchán  
*Normativa en Materia de Accesibilidad*  
*AdaptA*

Arq. Viridiana Rojas Tepalcingo  
*Arquitectura Accesible*  
*AdaptA*

L.D.G. Estefanny Moreno Ramírez  
*Diseño Editorial*  
*AdaptA*

# ÍNDICE

## ACCESIBILIDAD TURÍSTICA

<b>Capítulo 1</b>		5
Antecedentes y legislación		
<b>Capítulo 2</b>		14
La accesibilidad en ciudades y zonas turísticas		
<b>Capítulo 3</b>		22
Visión para mejorar servicio, diseño y equipamiento		
<b>Capítulo 4</b>		44
Objetivos y estrategias para los tres niveles de gobierno		
<b>Capítulo 5</b>		55
Colaboración con los sectores turísticos y privado		
<b>Capítulo 6</b>		62
Beneficios y ventajas de ofrecer sitios accesibles certificados		
<b>Capítulo 7</b>		68
Glosario de términos y bibliografía		

# Capítulo 1

## Antecedentes y legislación



**SEDETUR**  
SECRETARÍA  
DE TURISMO



## ¿Qué es el turismo accesible?

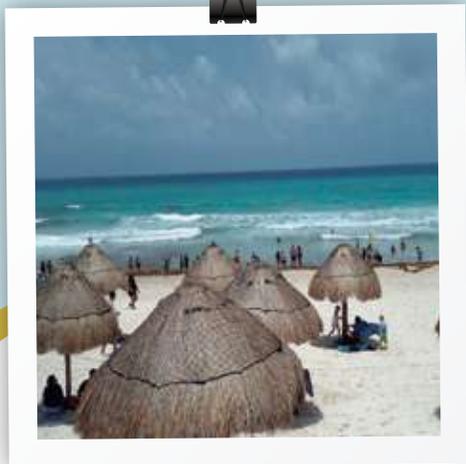
El turismo accesible surge a partir de la demanda que las personas con discapacidad ejercieron para por hacer uso de su derecho a efectuar tanto actividades de carácter turístico, como recreativas y culturales con la misma autonomía con que lo realizan las demás personas.

El desarrollo que ha tenido la actividad turística accesible ha generado que el término haya evolucionado y hoy día, además de las personas con discapacidad motriz, incluya un segmento más amplio de viajeros que enfrentan requerimientos especiales al momento de hacer turismo.



## Orígenes

El termino Turismo Accesible, apareció por vez primera en el Reino Unido en 1989, donde se le concibió como aquel que se ocupa del uso y disfrute del turismo por parte de las personas que presentan alguna discapacidad física, psíquica o sensorial y en México se considera desde el año 1993 en que aparece la primera mención en el Artículo 18 y 19 de la ley federal del Turismo.



## Accesibilidad Turística

El concepto, abarca el conjunto de características físicas, económicas y sociales que debe tener un espacio turístico para que las personas con y sin discapacidad, puedan llegar, entrar, salir y utilizar en condiciones de comodidad, seguridad y autonomía.



## ANTECEDENTES

### CONVENCIÓN DE DERECHOS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En septiembre de 2001, México propuso a la Asamblea General de las Naciones Unidas la elaboración de una Convención específica para la protección de los Derechos de las Personas con Discapacidad. Un año más tarde, 189 estados parte de la Organización de las Naciones Unidas participaron en el trabajo del contenido. Finalmente, el 30 de marzo de 2007 en la ONU se firmó el documento y en México fue aprobado por el Senado el 27 de septiembre del mismo año. A partir de ese momento, la Convención está por encima de las demás leyes mexicanas, excepto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

En cuestión de accesibilidad, esta convención declara en su **artículo 9** que para que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales.

### NORMAS TÉCNICAS INTERNACIONALES EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD.

#### THE AMERICANS WITH DISABILITIES ACT (ADA)

Es un documento oficial en Estados Unidos, el cual se convierte en Ley en 1990. Esta Ley contiene derechos civiles que prohíben la discriminación contra las Personas con Discapacidad en todas sus áreas incluida la vida laboral, escuela, transporte y los demás lugares públicos y privados. El propósito de esta ley es dar la seguridad que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos y oportunidades de los demás.

#### ISO 21902:2019

Turismo Accesible para todos y servicios relacionados. Esta norma ISO estipula la importancia de establecer los lineamientos necesarios del turismo para todos, para que tanto los operadores ofrezcan productos y servicios accesibles y las personas con discapacidad y adultos mayores puedan disfrutar del turismo sin barrera alguna.

#### ISO 37101:2016

Desarrollo sostenible en las comunidades. Sistema de gestión para el desarrollo. Esta norma está enfocada al objetivo número 11 de los objetivos de desarrollo sostenible sobre ciudades y comunidades sostenibles, el cuyo ideal es hacer que las ciudades sean más inclusivas, seguras y resilientes.



## NORMATIVA MEXICANA

### La general de inclusión de las personas con discapacidad. (2018)

En sus 60 artículos en los que se desarrolla toda la Ley, se estipulan todas aquellas políticas públicas para que en la Salud y asistencia social, educación, accesibilidad y vivienda, transporte público y comunicaciones, deporte, recreación, cultura y turismo, acceso a las justicia, libertad de expresión, opinión y acceso a la información todas las personas con discapacidad no sean discriminadas y sus derechos civiles se vean protegidos en igualdad de condiciones que una persona sin discapacidad.

A su vez, la Ley establece los lineamientos del programa Nacional para el Desarrollo e Inclusión de las Personas con Discapacidad y crea el Sistema Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de Personas con Discapacidad.

Esta misma Ley, en su **artículo 2**, define la Accesibilidad como: “Las medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales”

**Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación**, aprobada el 29 de abril de 2003 y publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio del mismo año, creándose el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED), como un órgano rector para promover políticas y medidas tendientes a contribuir al desarrollo cultural y social, avanzar en la inclusión social y garantizar el derecho a la igualdad.

**La ley General de Turismo**, en su última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 31 de julio de 2019, señala en el artículo 18: “La Secretaría de Turismo, con el apoyo y en coordinación de las dependencias y entidades competentes promoverá la prestación de servicios turísticos con accesibilidad, que tengan por objeto beneficiar a la población con alguna discapacidad.”

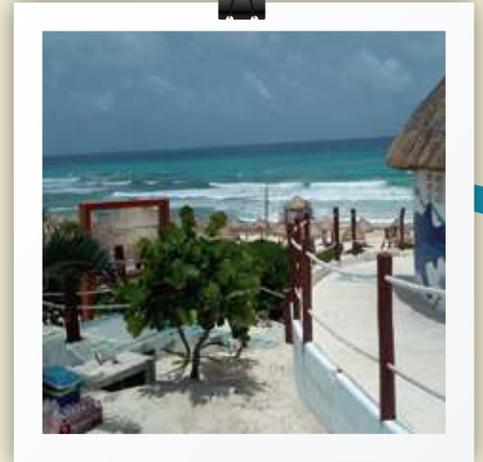
A su vez, el artículo 19 señala que: “Los prestadores de servicios turísticos deberán proveer lo necesario para que las personas con discapacidad cuenten con accesibilidad a los servicios en condiciones adecuadas. La misma obligación tendrán las autoridades respecto de los sitios culturales con afluencia turística.”



La primera ACCIÓN política de Estado relativa al tema, se plasmó en el Plan Nacional de Desarrollo 1994-2000.

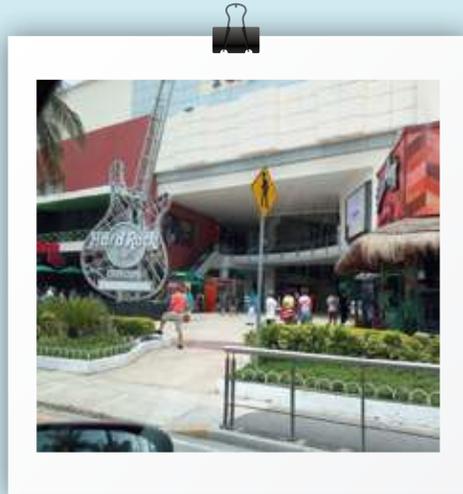
Luego, En 2004, se publica un Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para la accesibilidad de las personas con discapacidad a inmuebles federales.

En 2018 se iniciaron trabajos para la elaboración del Manual de Normas Técnicas Complementarias de Accesibilidad Universal para el municipio de Benito Juárez, en el cual participan múltiples dependencias tales como el Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación (IMDAI), la Canadevi, DIF, IMPLAN, ZOFEMAT, entre otras.



Con la finalidad de establecer los lineamientos necesarios para lograr un diseño accesible e incluyente para todos, que se respete y se considere en el desarrollo de cada proyecto.

### Ley para el desarrollo y la inclusión, del estado de Quintana Roo (2021)



#### Artículo 42

La Secretaría de Turismo asegurará el derecho de las personas con discapacidad para acceder a los servicios turísticos, recreativos o de esparcimiento.

#### Artículo 43

El Instituto de Movilidad del Estado de Quintana Roo, proporcionará a la Secretaría de Turismo, la información necesaria para tomar en consideración en los servicios turísticos de mercado, las necesidades especiales de las personas con discapacidad, a efecto de que se realicen las modificaciones necesarias a los paquetes turísticos.

Por otra parte a nivel estatal, la Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo, en el artículo 17, establece que la Secretaría con el apoyo y en coordinación de las dependencias y entidades competentes de la Administración Pública del Estado, promoverá la prestación de servicios turísticos con accesibilidad, que tengan por objeto beneficiar a la población con alguna discapacidad, ape- gada a la Ley para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad del Estado de Quintana Roo.

Igualmente, dentro del artículo 18 se puntualiza en que los prestadores de servicios turísticos deberán proveer lo necesario para que las personas con discapacidad cuenten con accesibilidad a los servicios en condiciones adecuadas. La misma obligación tendrán las autoridades respecto de los sitios culturales con afluencia turística.



En México, el **Reglamento de la Ley General de Turismo (2015)** establece la obligación de formular y ejecutar las políticas y estrategias en materia de turismo para promover en los destinos turísticos, la construcción, o en su caso, adecuación de infraestructura y equipamiento urbanos, con el objetivo de fortalecer el turismo accesible y que los prestadores de servicios acondicionen y realicen las acciones necesarias para facilitar la accesibilidad en la prestación de sus servicios.

Dicho reglamento define, por primera vez, al turismo accesible como:

“Los servicios turísticos destinados a satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad, en condiciones de **igualdad y respeto** a los derechos humanos. (...)”

Al contrario de lo que pudiera pensarse, los beneficiarios de la accesibilidad no son sólo las personas con discapacidad sino cualquier persona que, durante el tiempo dedicado al turismo y la recreación, encuentran algún grado de dificultad para el acceso, uso o disfrute de estos espacios. Este puede ser el caso de personas mayores, niños, familias, mujeres embarazadas, personas con discapacidad temporal, entre otros.

El Artículo 42 de la **Ley para el Desarrollo y la Inclusión de las personas con discapacidad en el estado de Quintana Roo (2021)**, propone las siguientes acciones en beneficio de las personas con discapacidad en el ámbito turístico:

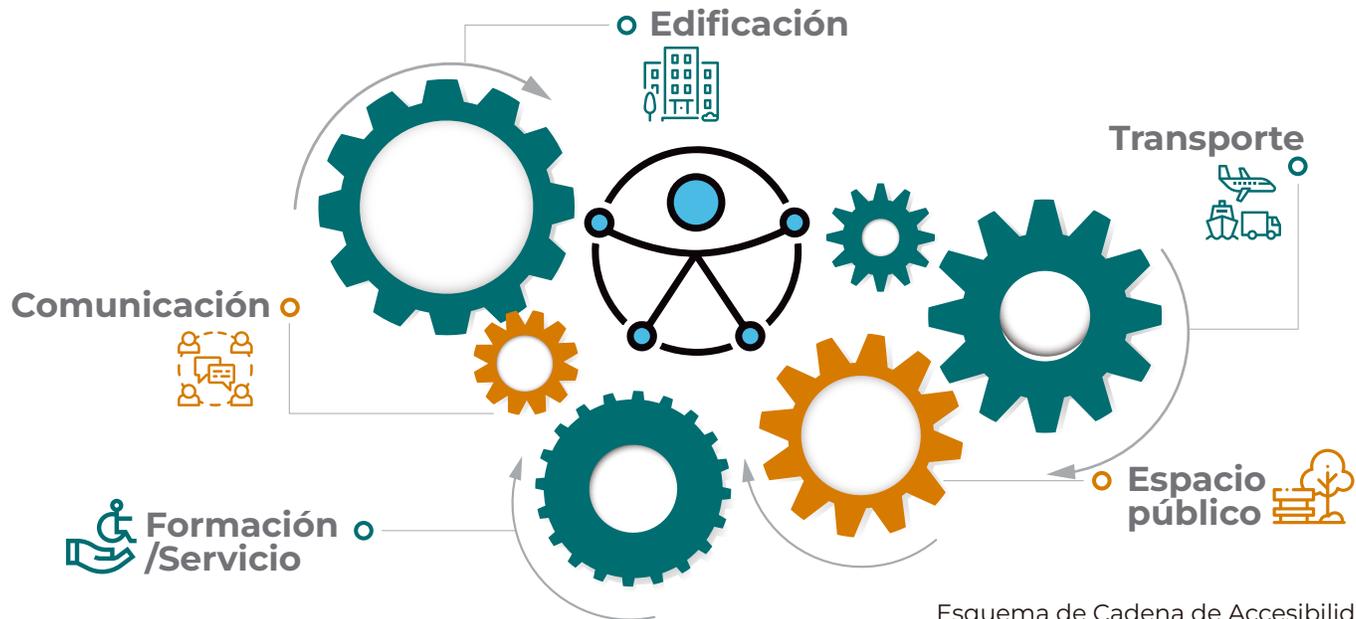
- I. Establecer programas a fin de que la infraestructura destinada a brindar servicios turísticos en el territorio estatal cuente con instalaciones accesibles y con diseño universal;
- II. Establecer programas para la promoción turística a favor de las personas con discapacidad;
- III. Promover convenios con empresas privadas del sector turístico para que cuenten con tarifas preferenciales para las personas con discapacidad;
- IV. Promover convenios con asociaciones de hoteles ubicados en el Estado para que cuenten con habitaciones adaptadas para personas con discapacidad;
- V. Promover convenios con hoteles y restaurantes para permitir el ingreso de perros guías a sus instalaciones.



Además, el Artículo 55 de esta misma ley contempla las obligaciones de los prestadores de servicios turísticos, siendo una de ellas, disponer de lo necesario para que los inmuebles, edificaciones y servicios turísticos incluyan las especificaciones que permitan la accesibilidad a toda persona de cualquier condición (...).



## CADENA DE ACCESIBILIDAD



Esquema de Cadena de Accesibilidad, elaborado por Adapta (2021)

**El primer eslabón** de la cadena de accesibilidad es el sentido de pertenencia el cual busca que los usuarios se apropien del espacio y lo tomen como suyo para que con esto cuiden cada elemento que lo compone.

**El segundo eslabón** de la cadena de accesibilidad es el Espacio Público, considerado de propiedad pública, donde interactúan todos los ciudadanos, independientemente de sus capacidades.

**El tercer eslabón** de la cadena de accesibilidad es el mobiliario, parte fundamental de un espacio el cual nos permite vivir la experiencia a su alrededor, conectando la funcionalidad de los demás eslabones.

**El cuarto eslabón** de la cadena de accesibilidad corresponde a la infraestructura pública y privada, así como su mantenimiento que es muy importante para evitar crear barreras arquitectónicas reflejadas en un deterioro.

**El quinto eslabón** de la cadena de accesibilidad es el transporte, el cual representa el vehículo que conecta los demás eslabones y nos permite desplazarnos desde un punto A hasta un punto B. Ejemplo: desde la vivienda hasta llegar al trabajo; o salir al parque y regresar a su punto de origen.

**El sexto eslabón** de la cadena de accesibilidad es la comunicación, la cual permite que las personas tengan un referente visual, auditivo o táctil como guía para su desplazamiento y ubicación en un lugar.

**El séptimo y último eslabón** de la cadena de accesibilidad hace referencia a la formación y sensibilización de todas las personas. En donde se debe entender y reflexionar que vivimos en un mundo diversamente hábil, donde interactuamos constantemente con personas que tienen diferentes habilidades y capacidades y es fundamental capacitar al personal que presta servicios al público en general para evitar barreras actitudinales por desconocimiento al respecto.



## Lenguaje incluyente

Como sociedad es importante incluir a las personas con discapacidad en las actividades de la vida cotidiana, para que puedan desarrollarse de manera igualitaria, autónoma e independiente, por tal motivo se deben promover políticas y prácticas desde el tipo de lenguaje que usamos a diario en una comunidad u organización.

En el **Manual de Turismo para Todos** editado por FONTUR, Colombia 2019, éste propone algunas correcciones de lenguaje hacia las personas con alguna discapacidad a efecto de evitar ser corteses y no ofensivos con estas en nuestro lenguaje cotidiano.

En lugar de decir:	Utilice:
Inválido, minusválido, lisiado, paralítico	Persona con discapacidad física
Confinado a una silla de ruedas	Persona usuaria de silla de ruedas
Epiléptico	Persona con epilepsia
Victima de	Persona que experimentó o que tiene...
Aquejado por... Padece... Sufre de...	Persona que tiene...
El ciego	Persona ciega ó persona con discapacidad visual
Semividente	Persona con baja visión
El sordomudo	Persona sorda ó persona con discapacidad auditiva
Inválido Tullido Lisiado Paralítico	Persona con discapacidad física

Tomado de: Manual de turismo accesible "Turismo para Todos" , elaborado por: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT) Fondo Nacional de Turismo (FONTUR) Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible (CIDCCA), Bogotá, Colombia, 2019.

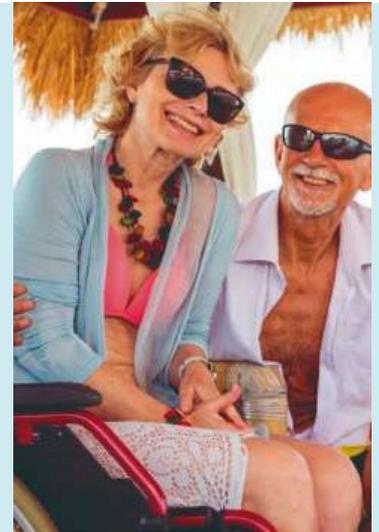
Recuerde usar siempre el término **“persona con discapacidad”**, como lo plantea la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y su Ley 1346 de 2009, y nunca utilice el términos minusválido, inválido, discapacitado, lisiado, sordomudo u otras que atenten en contra de las personas.



## Atención incluyente

La implementación de protocolos de atención potencia la calidad de servicio al posibilitar la participación plena, efectiva y en equidad de condiciones de todos los turistas sin que esto represente un reto en una situación extraordinaria.

A través de reflexión, estrategias de empatía, sensibilización e inteligencia emocional, así como la capacitación constante, se amplía el conocimiento y los elementos para atender el segmento de turismo incluyente.



## Recomendaciones para Persona con Discapacidad visual

- Permitir que la persona con discapacidad visual le tome de su hombro o brazo, para que sienta sus pasos e identifique el camino.
- Proporcionar indicaciones de voz mediante las manecillas del reloj.
- En lo relacionado con alimentos, bebidas e información turística, contar con un ejemplar de la carta en braille.
- Para el caso de las personas ciegas que conviven con ayudas vivas (perro guía o lazarillo); se debe permitir su ingreso sin restricciones al lugar.



## Recomendación para personas con discapacidad física

- Si la persona se moviliza con ayuda de muletas, bastones o andadores usualmente está en la capacidad de bajar o subir con cierta rapidez, no obstante debe evaluar la situación y la capacidad de la persona.
- No toque sus muletas, pues son su punto de apoyo al evacuar a una zona segura.
- En caso de quedarse atrapado en los escombros, utilice un silbato o algún implemento que genere sonido.

## Gestión del riesgo de desastres en el turismo

Uno de los componentes fundamentales de la cadena de valor del sector turístico es la seguridad, es importante contar con información clara sobre las salidas de emergencia, rutas de evacuación y puntos de encuentro.

Tener en cuenta las 3 fases de la gestión del riesgo:

**Conocimiento, manejo del riesgo, reducción y recuperación** luego de una posible emergencia.



# Capítulo 2

## Accesibilidad en ciudades y zonas turísticas



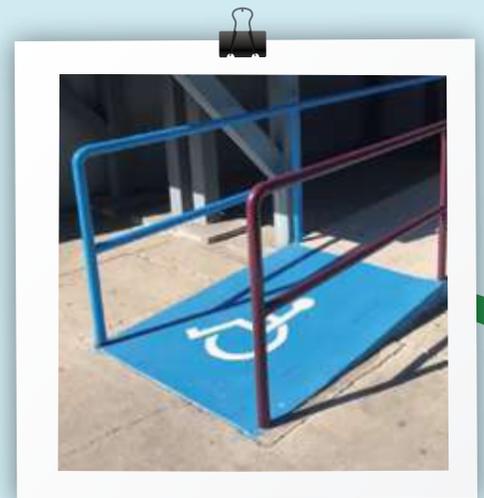
**SEDETUR**  
SECRETARÍA  
DE TURISMO



## Quintana Roo y los espacios accesibles

La falta de infraestructura turística, servicios, equipos y apoyos para la atención del mercado inclusivo, lleva a perder cada año 129 mil millones de dólares en posible derrama económica, de parte de quienes no eligen a los destinos mexicanos ante la falta de espacios cómodos para poder vacacionar.

Hoy en día un mayor número de personas con discapacidad, personas con movilidad temporal reducida, mujeres embarazadas, adultos mayores y sus acompañantes, principalmente, buscan productos y servicios turísticos que cumplan con los estándares para ser considerados accesibles, sin embargo, una gran cantidad de edificaciones que brindan servicios al turista, carecen del enfoque de accesibilidad y diseño universal.



## ACCESIBILIDAD EN EL ESPACIO PÚBLICO



## ACCIONES EN ZONAS TURÍSTICAS

En cada destino turístico es fundamental ofertar rutas y servicios accesibles desde el primer punto de contacto con el cliente, garantizando una circulación continua tanto horizontal como vertical, sin obstáculos, segura, autónoma y cómoda; que le permita desenvolverse plenamente. En las playas y parques por ejemplo, deben existir caminos y rampas con señalamientos, zonas de sombra para descanso, barandales y diferentes elementos de accesibilidad para personas con discapacidad motriz, visual, auditiva e intelectual, así como contar con infraestructura y servicios para atender sus necesidades con espacios seguros y confortables.



Fotografía tomada por AdaptA, proyecto de playa accesible, Cancún, Quintana Roo



Fotografía tomada por AdaptA, proyecto de placas inclusivas en Tequisquiapan, Qro. (Agosto 2021)

Otros elementos de ayuda con los que deben contar estos sitios turísticos, son aparatos que permitan a las personas con discapacidad motriz temporal o permanente, disfrutar de actividades recreativas convencionales como el pasear por la playa e incluso meterse al mar, y de esta forma disfrutar plenamente su visita.

Algunos ejemplos son:

• Sillas anfibias

• Andaderas anfibias

• Muletas anfibias



Fotografía tomada por AdaptA, proyecto de playa accesible en Playa Nuevo Vallarta, Nayarit. (Agosto 2021)



Fotografía tomada por AdaptA, uso de silla anfibia en Playa Nuevo Vallarta, Nayarit. (Agosto 2021)



## PASARELAS, ANDADORES Y QUIOSCOS

Las pasarelas de madera son una opción natural y ecológica para delimitar senderos y permitir el tránsito de peatones a las diferentes áreas del sitio turístico, se diseñan a medida de acuerdo a las necesidades de cada proyecto.



Fotografía tomada por AdaptA, proyecto de Playa Accesible



Fotografía tomada por AdaptA, proyecto de Playa Accesible

En zonas de playa, se pueden incluir Quioscos de madera resistente a la intemperie, como el tzalam, para la atención de renta y resguardo de productos anfibios y equipos, siempre y cuando exista entidad que le de mantenimiento. Es conveniente dotarles con sanitarios de servicio al público que sean accesibles e incluyentes con los visitantes.



Fotografía tomada por AdaptA, proyecto de Playa Accesible.



Fotografía tomada por AdaptA, proyecto de Playa Inclusiva, Puntilla, Campeche.





## Acciones en zonas hoteleras

En hoteles, además de las mejoras constantes en la infraestructura del edificio, se debe contar con personal capacitado y en constante formación sobre los distintos tipos de discapacidad para poder brindar un trato adecuado y sensibilizado a los visitantes, logrando hacer su estancia placentera.

Se deberá considerar que cuenten con el siguiente equipamiento:

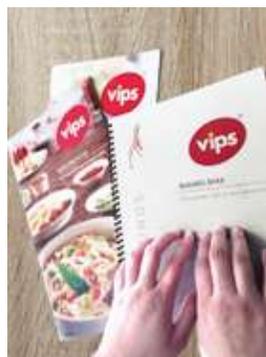
- Accesos amplios y sin desniveles, en el caso que sea necesario un desnivel, se deberá colocar una rampa con pendiente no mayor al 8%.
- Recepción con mostrador a doble altura para permitir que cualquier persona pueda utilizarlos e interactuar cómodamente con el encargado mirándole a la cara.
- Ruta podotáctil desde el exterior hasta módulos de información, sanitarios, elevadores y otros puntos de interés.
- Barandales a doble altura en rampas y escaleras
- Sanitarios accesibles.
- Señalización visual, táctil y auditiva para la movilidad interna del edificio.
- Habitaciones accesibles.
- Iluminación adecuada.
- Servicio de restaurante con opción de menú en Braille y audible.
- Las albercas deberán contar con accesos para las personas con discapacidad, usuarios de sillas de ruedas, muletas, adultos mayores, personas con obesidad o incluso mujeres embarazadas.



Fotografía tomada de:  
<https://tecnohotelnews.com/2018/01/22/accesibilidad-sector-turistico/>



Fotografía tomada de:  
[https://twitter.com/CITA\\_2019/status/1005084563356479488/photo/1](https://twitter.com/CITA_2019/status/1005084563356479488/photo/1)



Fotografía tomada de:  
<https://monchitime.com/2016/11/vips-lanza-menu-braille-todas-las-tiendas-mexico/>



Fotografía tomada de:  
<https://www.guiarepsol.com/es/dormir/como-en-casa/hoteles-accesibles/>



## Acciones en el Espacio Urbano

Se debe planear y reparar las obras existentes así como el espacio público actual incluyendo los criterios de antropometría y ergonometría necesarios para hacer más agradable el entorno y la circulación continua de las personas:

- Pavimentos cuyo material permita el desplazamiento tanto para personas usuarias de silla de ruedas como personas con muletas o bastón en condiciones de superficie seca y húmeda.
- Ruta podotáctil y señalética que oriente y dirija a la persona a su destino.
- Semaforización accesible que incluya elementos visuales y señales audibles para las personas con discapacidad.
- Mobiliario con altura y diseño adecuados, de materiales resistentes a la intemperie.
- Señalética inclusiva: placas, tótems y pedestales con textos en alto relieve, sistema Braille y lengua de señas mexicana.
- Rampas en cruces peatonales.
- Guarniciones de color contrastante con el pavimento de las vialidades.
- Barandales a doble altura en escaleras y rampas de acceso a edificaciones.



Fotografía de ruta podotáctil en Parque Alameda, Querétaro, por AdaptA.



Fotografía de parque accesible, la Alameda, Querétaro, por AdaptA.



Fotografía de jardín accesible en la Universidad Autónoma de Querétaro, por AdaptA.



Fotografía de persona con discapacidad visual utilizando ruta podotáctil, por AdaptA.



## Acciones en Zonas Naturales

Practicar el turismo en áreas naturales no debe significar un problema para las personas con algún tipo de discapacidad, hoy en día, existen diversas ayudas técnicas que se pueden emplear para que el turista viva la experiencia de practicar senderismo, subir a un mirador, incluso disfrutar de actividades como la tirolesa o kayak, las cuales van siempre de la mano con la formación y sensibilización adecuada al personal operativo de cada destino.



Fotografía tomada de:  
<https://es.wikiloc.com/rutas-mountain-bike/gavin-bie-scas-dolmen-de-santa-elena-fuente-chaimona-gavin-15-ene-2019-32261450/photo-20791837>



Fotografía tomada de:  
<http://www.viasverdesaccesibles.es/viasverdes/punto-sinteres/ficha/sendero-del-hayedo-de-montegrande-tramo-accesible/via-verde-de-la-senda-del-oso>



Fotografía tomada de:  
[https://www.sportaragon.com/wp-content/uploads/2019/04/Mirador-adaptado\\_Ca%C3%B1on-Vero21873BajaRS.jpg](https://www.sportaragon.com/wp-content/uploads/2019/04/Mirador-adaptado_Ca%C3%B1on-Vero21873BajaRS.jpg)



Fotografía tomada de:  
<http://lamendigapolitica.com/?p=50850>



# Capítulo 3

## Visión para mejorar servicio, diseño y equipamiento



**SEDETUR**  
SECRETARÍA  
DE TURISMO



## Lo que tenemos y lo deseable

Lo deseable es participar y coadyuvar en la implementación técnica y social de obras y acciones para generar y garantizar a corto plazo ofrecer Turismo Accesible en la mayoría de los sitios y destinos turísticos

Nuestra misión es generar conciencia y proveer información técnica, social y económica de fácil acceso a través de una cartilla que muestre, oriente y promueva acciones para la implementación de obras, e información en el medio turístico, hotelero y urbano, para la creación de normas en apoyo de las personas y turistas con discapacidad, particularmente la motriz, que les permitan acceso a todos los atractivos y hacer que estos sean accesibles para ellos.



## ESTACIONAMIENTOS

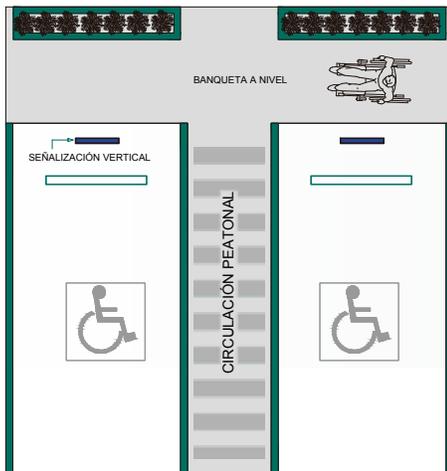
Los cajones exclusivos sólo pueden ser utilizados por vehículos con placas que tengan el Logo de Accesibilidad.

Las superficies de piso deben ser pavimentos integrales, homogéneos y lisos, evitando el uso de adoquines huecos tipo “adopasto”, y deben estar lo más próximo a la entrada del edificio, marcados estos en color contrastante con el pavimento.



Fotografía tomada por AdaptA, cajón de estacionamiento Accesible



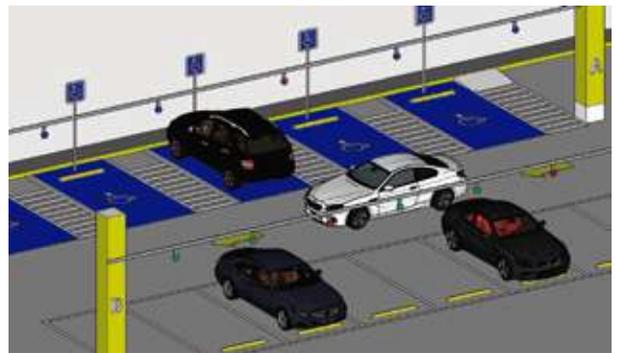


1

El cajón de estacionamiento exclusivo para Personas con Discapacidad debe estar adyacente a una ruta accesible, lo más próximo a la entrada del predio, inmueble o edificación.

La dimensión de cada cajón debe ser de 2.40 m. por 5.00 m, y contar con una franja peatonal de mínimo 1.40 m. por 5.00 m, como mínimo.

Se recomienda incluir un sistema de sensores de guiado de estacionamiento para detección de plazas ocupadas, estos se deben colocar sobre cada cajón de estacionamiento para señalar si está ocupado o libre mediante una luz led de color rojo o azul.



2



3

Incluir señalética vertical con una altura del rótulo a 2.10 m e incluir el símbolo internacional de accesibilidad el cual debe medir 0.61 m x 0.61 m.

**ESQUEMAS:**

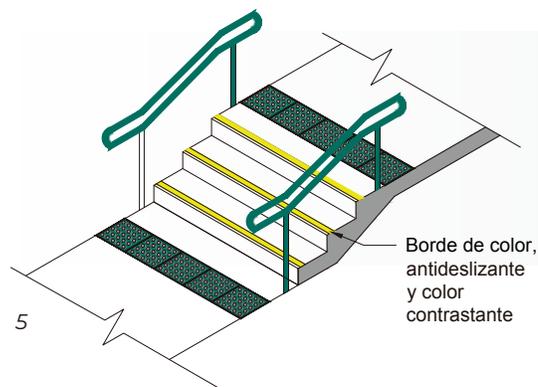
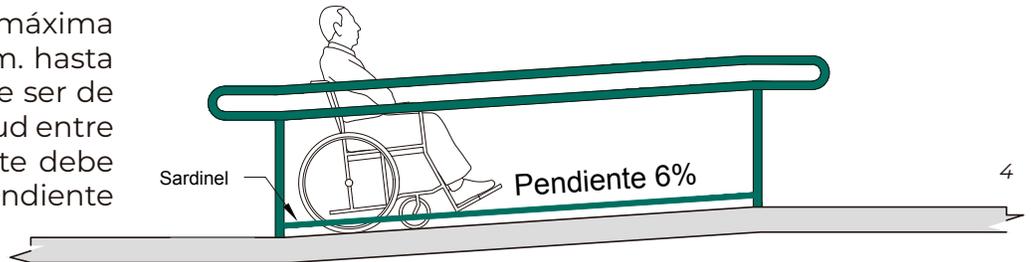
1. Propuesta de diseño para cajones de estacionamiento accesible colocados en batería.
  2. Propuesta de sistema de sensores de guiado para un estacionamiento.
  3. Señalética vertical para cajón de estacionamiento accesible.
- Elaborados por AdaptA®



## Elementos importantes en Rampas y Escaleras

Sin lugar a dudas, los dos elementos más importantes para la deambulaci3n f3cil, c3moda y segura de turistas y personas con discapacidad, son los pavimentos, barandales y se1al3tica que se tengan en sus sitios de visita y que, entre sus caracter3sticas, consideren la antropometr3a promedio de sus usuarios, de acuerdo con su g3nero, edad, cultura, pa3s y factor socioecon3mico.

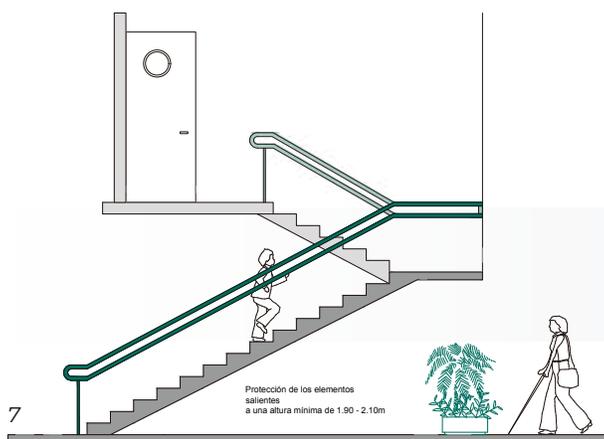
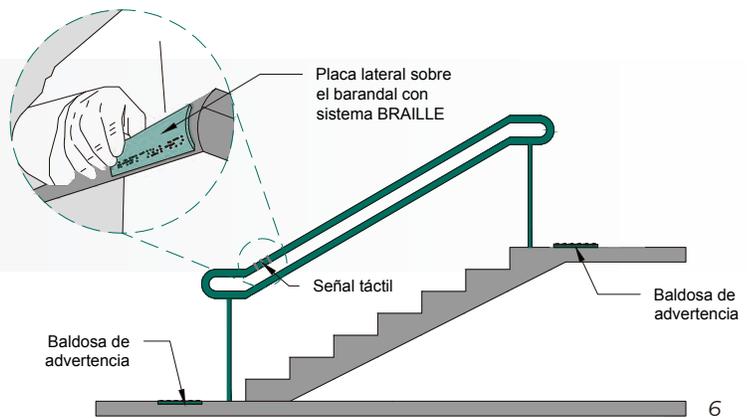
En rampas con longitud m3xima entre descansos de 3.00 m. hasta 6.00 m., la pendiente debe ser de 8% y en tramos con longitud entre 6.00 a 10.00m la pendiente debe ser de 6% con una pendiente transversal del 2%.



Al principio y final de la escalera se debe contar con un pavimento t3ctil de advertencia de 0.30m de ancho ubicado a 0.30m antes del primer y despu3s del 3ltimo escal3n.

Se recomienda un ancho m3nimo de escaleras de 1.20m

Se recomienda una huella de 0.30m y peralte de 0.16m para cada escal3n. Incluir placa con sistema Braille para dar informaci3n al visitante, indicando el piso en que se encuentra y poder direccionarlo.



Si las escaleras tienen circulaci3n por debajo, deben tener una altura m3nima libre de paso entre 1.90 m. a 2.10 mt.

### ESQUEMAS:

4. Dise1o de rampa accesible con pendiente del 6%, sardinela y barandal corrido a doble altura
  5. Escalera con franja de advertencia en color contrastante y material antiderrapante en el borde de cada escal3n; incluye franja de piso t3ctil de advertencia al inicio y final del recorrido
  6. Propuesta de placa informativa con sistema Braille colocada al borde del barandal, para orientar al usuario con discapacidad visual.
  7. Propuesta de soluci3n bajo escalera para protecci3n a la persona con discapacidad visual.
- Elaborados por AdaptA®



## Recomendaciones para barandal, pasamanos y apoyo isquiático.

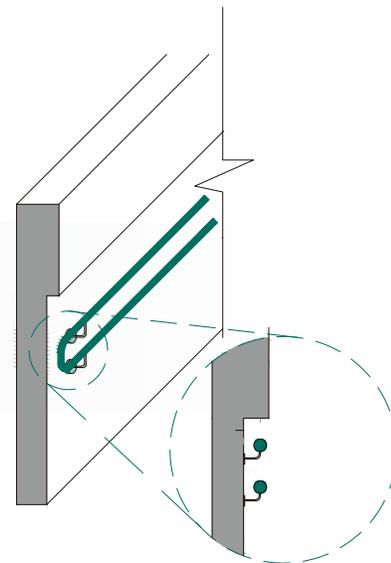
El pasamanos o barra de apoyo debe ser preferentemente de material resistente a la humedad, cambios de temperatura; libre de aristas y sin uniones cortantes.

Debe ser redondo, ovalado o de cualquier forma fácil de asir, con un diámetro entre 0.04m y 0.05 m.

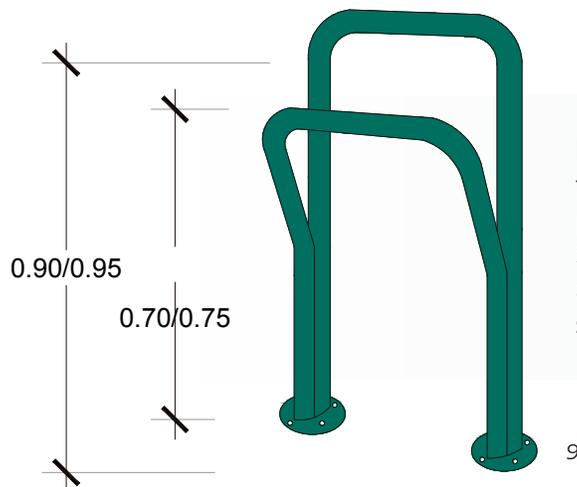
El soporte del pasamanos debe tener un mínimo de 4-5 cm libres entre la pared y la barra de apoyo, suficiente para la introducción de la mano y 10 cm libres hacia arriba.

Debe estar firmemente sujeto para resistir la presión que se ejercerá sobre este y su forma de fijación no debe interrumpir el deslizamiento continuo de la mano.

Los pasamanos deben estar colocados a 90 cm de altura. En ocupaciones educativas, guarderías, sanitarias y de reuniones públicas con afluencia de niños se debe colocar otro a una altura de 75 cm. (SEDUVI, 2016)



VISTA EN CORTE <sup>8</sup>



9

Estos apoyos permiten recobrar la posición erguida fácilmente y son una oportunidad de reposo para personas de la tercera edad o con discapacidad motriz. Se recomienda una longitud máxima de 1.60 m, y una altura de 0.95 m. en el punto más alto y 0.75 m. en la segunda altura.

**ESQUEMAS:**

8. Vista en corte e isométrico de barandal continuo con pasamanos a doble altura, empotrado a muro

9. Ejemplo de apoyo isquiático para una persona.

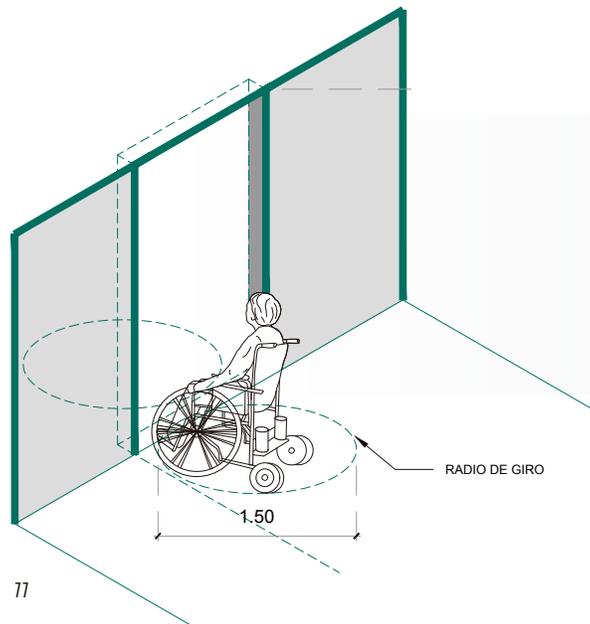
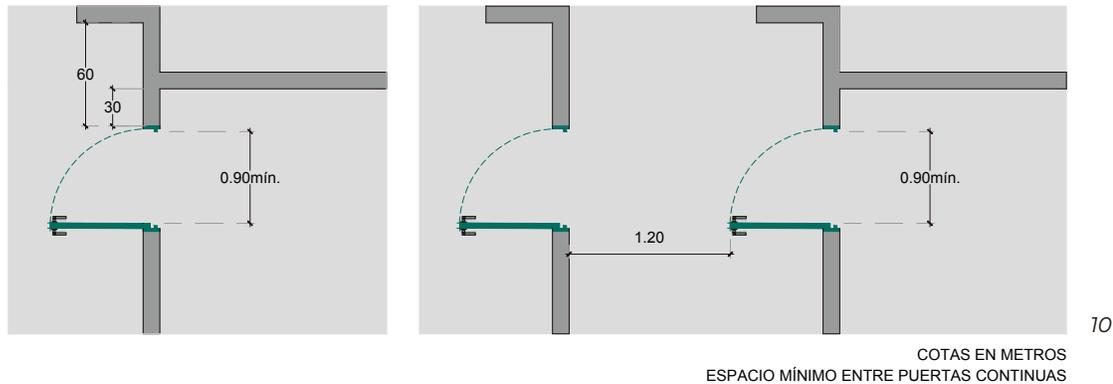
Elaborados por AdaptA®



## Recomendaciones para puertas o vanos

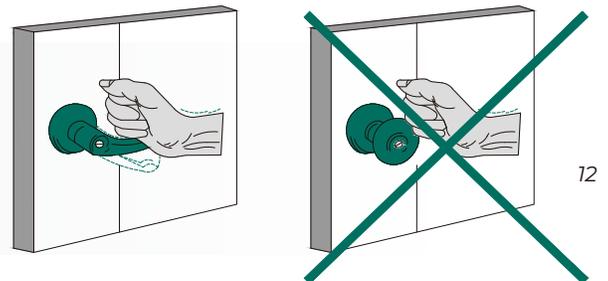
Debe contar con el área de aproximación de 1.20 m por 0.90 m., más 0.30 m. del lado de la manija, cuando el abatimiento es opuesto al usuario; cuando el abatimiento es hacia el usuario, el área de aproximación debe ser de 1.50 m por 0.90 m, mas 0.60 m.

El vano debe tener un ancho mínimo de 90 cm. y no debe tener desniveles y/o juntas en el piso.



Se debe garantizar antes y después de los accesos un espacio libre de obstáculos de mínimo 1.50 m de diámetro que permita el giro de 360° de una persona usuaria de silla de ruedas o una persona con una carriola de bebé. El acceso debe tener una amplitud libre de mínima de 0.90 m y una altura de 2.10 m.

Las manijas de puertas deben ser tipo palanca, para accionarlas con cualquier extremidad, estas no deben ser de pomo ya que hay personas que se les dificulta girar la muñeca de la mano. Deben estar colocadas a una altura entre 0.90 y 1.00 m.



**ESQUEMAS:**

- 10. Espacio libre mínimo entre puertas continuas.
  - 11. Ancho mínimo y área de aproximación libre en accesos.
  - 12. Tipos de manijas para puertas, de pomo y de palanca.
- Elaborados por AdaptA®



## Elevadores y Pasillos

### Medidas mínimas requeridas:

El área de aproximación debe cubrir un diámetro mínimo de 1.20 m. El ancho de la entrada del elevador debe tener mínimo 0.90 m.

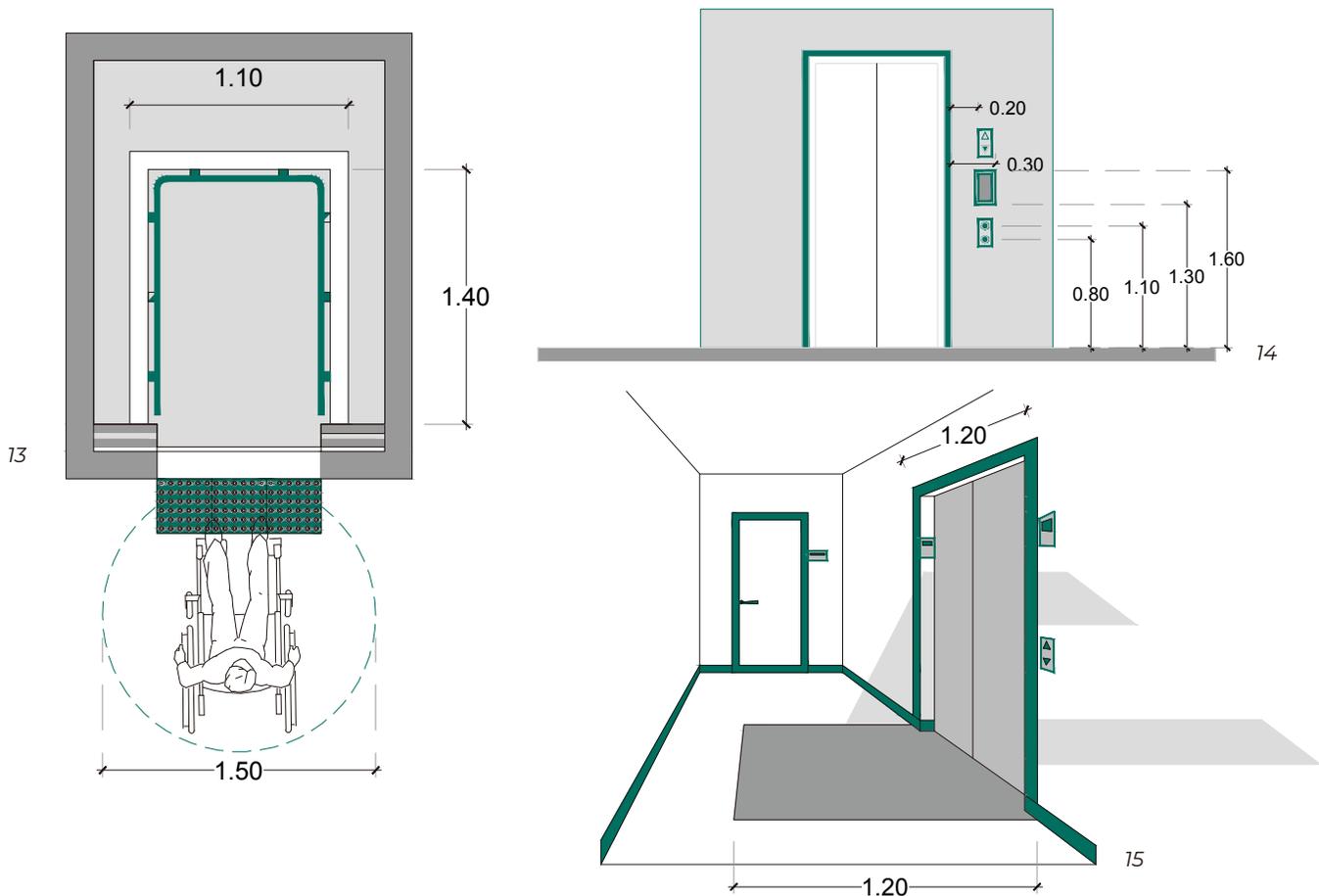
La distancia entre la superficie del piso exterior y el de cabina en el plano vertical y horizontal debe tener máximo 0.035 m.

La entrada al elevador debe contar con un sensor capaz de detectar objetos que se encuentren a una altura entre 0.10 y 1.80 m.

La cabina de los elevadores de una puerta debe medir mínimo 1.10 m. de ancho por 1.40 m. de longitud.

La cabina de elevadores con dos puertas de acceso y/o salida perpendicular entre sí debe medir mínimo 1.50 m. por 1.50 m.

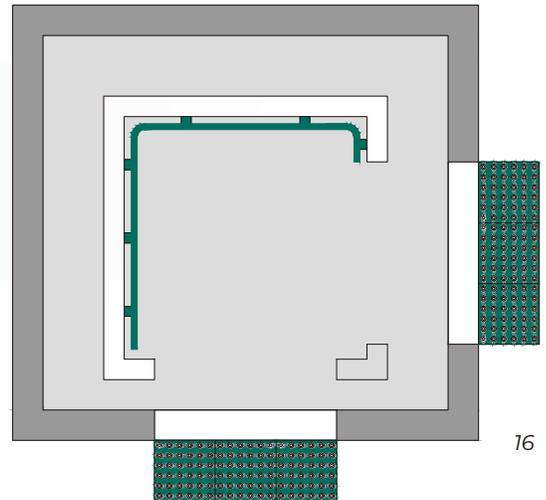
Los botones de accionamiento deben ubicarse adyacentes a la entrada del elevador en el interior y exterior, a una altura entre 0.80 y 1.10 m, a una distancia horizontal máxima de 0.30 m del vano de la puerta al borde más lejano del botón y a una distancia mínima de 0.40 m de la arista más cercana.



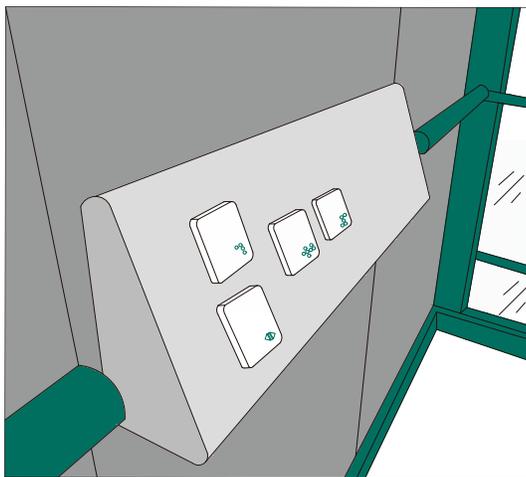
**ESQUEMAS:**  
 13. Medidas mínimas de cabina de elevador, vista en planta.  
 14. Ubicación y altura de la botonera en elevadores.  
 15. Área de aproximación libre mínima en acceso a elevador  
 Elaborados por AdaptA®



La cabina debe tener mínimo un pasamanos adyacente al tablero de botones o en el paramento adyacente a la entrada del elevador a una altura entre 0.80 m. y 0.90 m. NOM-053-SCFI-2000.



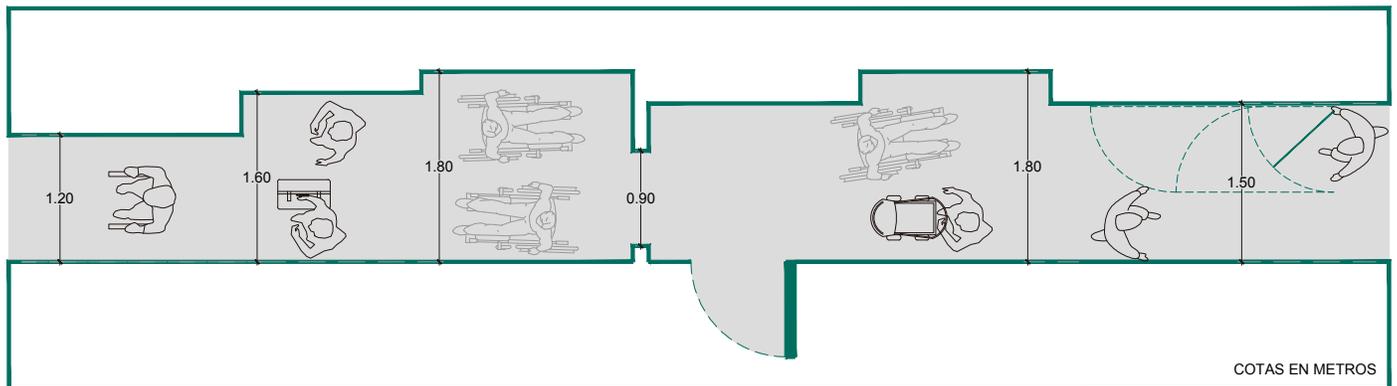
16



17

Los botones interiores deben tener números y letras en alto relieve y pueden estar complementados con sistema braille.

El ancho de los pasillos debe permitir el paso libre en ambos sentidos de todas las personas en diferentes circunstancias.



18

**ESQUEMAS:**

16. Elevador con dos puertas de acceso.

17. Botonera al interior de cabina de elevador con información en sistema Braille para orientar al usuario.

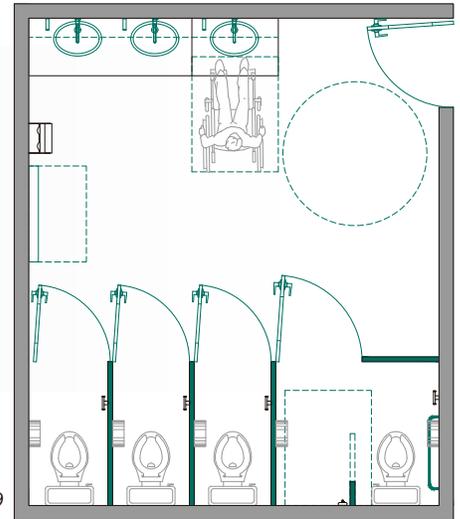
18. Medidas mínimas en pasillos.

Elaborados por AdaptA®

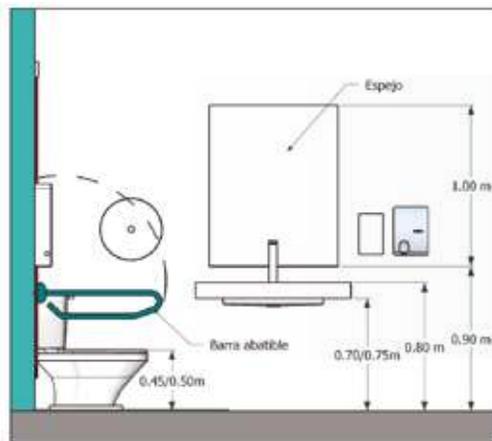


## Sanitarios

El sanitario para personas usuarias de silla de ruedas debe tener mínimo un inodoro con lavabo y el área debe tener un mínimo 1.70 m. de ancho por 1.50 m. de longitud, los muebles accesibles deben estar lo más cerca a la entrada de los sanitarios. La puerta del cubículo debe tener un ancho mínimo de 1.00 m., cerrar por sí misma y no obstruir la circulación. (SEDUVI, 2016) Debe contar con un área de transferencia debe tener mínimo 0.90 m. de ancho por 1.20 m. de largo a partir del borde lateral del inodoro.



19



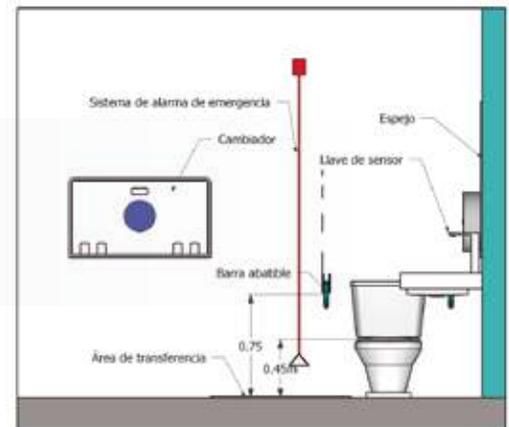
20

### Área de inodoro

Es recomendable el uso de excusados montados en el muro, no suspendidos, apoyados firmemente en el piso.

El sanitario debe contar con un tanque o soporte para la espalda, éste debe ser fijo a una distancia entre 0.50 m. a 0.55 m. del borde frontal del sanitario al soporte. (SEDUVI 2016).

Para la descarga manual, el elemento de accionamiento debe estar preferentemente del lado del área de aproximación y debe ser operable sin girar la muñeca de la mano a una altura entre 0.75 m y 0.85 m. (SEDUVI 2016)



21



22

La barra de apoyo **abatible**, es en tubo redondo en acero inoxidable, de 1 ¼" con medidas de 0.84 m. de largo por 0.20 m. de ancho, colocada a una altura de 0.76m, y a 0.40m de distancia del centro del inodoro.

### ESQUEMAS:

- 19. Ejemplo de cubículo accesible en sanitario de mujeres.
  - 20. Vista lateral de inodoro con tanque, ubicación de barra abatible, lavabo y accesorios.
  - 21. Vista frontal de inodoro con tanque, ubicación de cambiador.
  - 22. Barra abatible
- Elaborados por AdaptA®

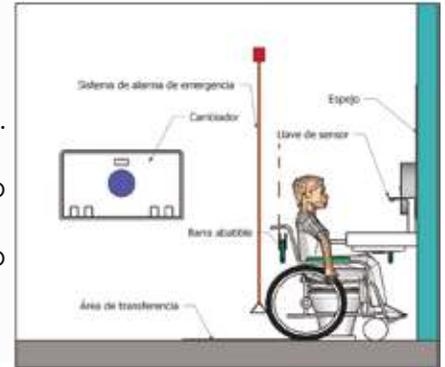




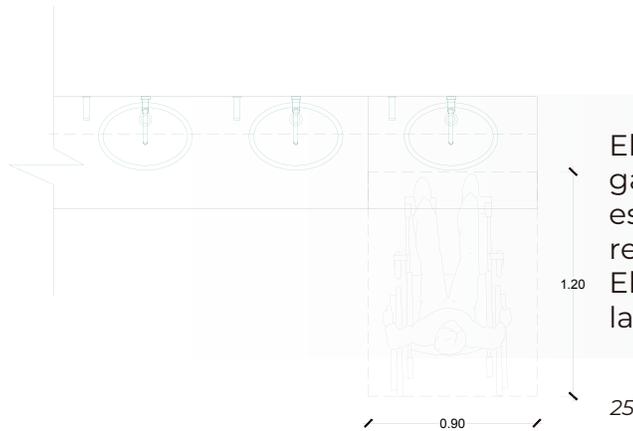
Colocar un botón de emergencia que permita a las personas con discapacidad, pedir ayuda o solicitar asistencia cuando hacen uso del sanitario. Este botón debe estar próximo al W.C a una altura de 0.50 m. de piso a la parte superior.

### Área de lavabo

La cubierta debe tener una altura entre 0.75 m. y 0.80 m.  
El espacio inferior libre del lavabo debe estar entre 0.70 m. a 0.75 m. de altura.  
Los manerales deben ser automáticos con sensor o de tipo palanca, ubicados a 0.40 m. de profundidad.  
El espejo debe colocarse a partir de 0.90 m de altura con ancho mínimo de 0.46 m a una altura máxima de 1.80 m. (SEDUVI 2016).



24

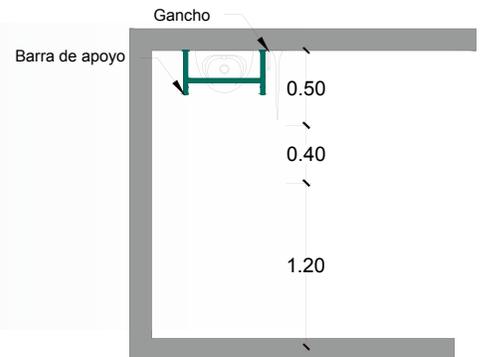


El lavabo debe estar fijo con elementos que garanticen soportar el peso de las personas ya sea que estén empotrados o sobre un mueble. No se recomienda colocar lavabos de pedestal.  
El desagüe debe conducirse hacia la pared posterior y las tuberías de agua caliente deben tener protección.

25

### Área de mingitorio

En los sanitarios donde sea obligatorio contar con mingitorios, se debe colocar al menos uno accesible, por cada cinco mingitorios.  
Debe tener un área de aproximación de mínimo 0.80 m. de ancho, centrada al mingitorio por 0.40 m. de longitud.

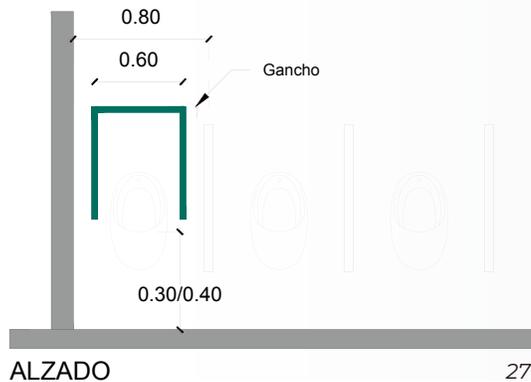


26 PLANTA

**ESQUEMAS:**

- 23. Vista isométrico de sanitario accesible.
  - 24. Usuario en silla de ruedas haciendo aproximación a lavabo.
  - 25. Vista en planta de área de lavabos en baño público, incluye medidas libres mínimas de área de aproximación.
  - 26. Vista en planta de área de mingitorio
- Elaborados por AdaptA®

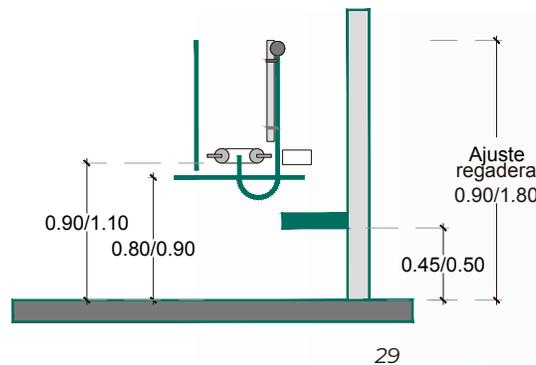
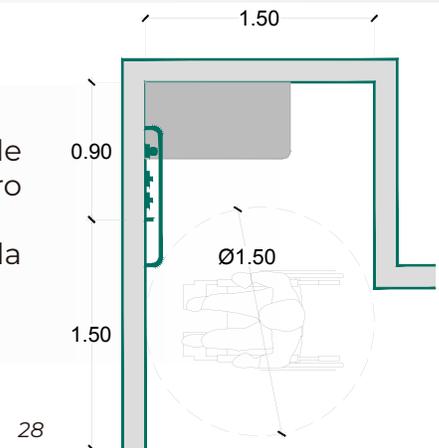




Se debe cerciorar que la altura del sensor para desagüe automático, se encuentre con el fin de detectar a personas de diferente estatura.  
Se debe colocar una barra de apoyo vertical en ambos lados, con una longitud de mínimo 0.90 m, a máximo 0.30 m del eje del mingitorio y a partir de 0.60 m. de altura, estas deben ir fijas en muros y no en mamparas.  
Se puede contar con un gancho para muletas de 0.12 m. de largo a una altura de 1.60 m adyacente a las barras de apoyo. (SEDUVI 2016. Pág. 136).

### Área de regadera

El área mínima interior debe ser de 0.90m de ancho por 1.50m de largo, además el área de aproximación deberá cubrir un diámetro de 1.50m libre como mínimo.  
No deberá existir desnivel para acceder al área de regadera y la pendiente máxima para el desagüe de la charola será del 2%  
Deberá contar con piso o tapete antideslizante.



Se recomienda colocar una regadera fija y otra de teléfono a una distancia de 0.45m desde el muro posterior.  
Colocar monomando con maneral de tipo palanca a una altura de 0.90m  
Las jaboneras se deben colocar a una altura máxima de 1.00m y se recomienda que estén empotradas al muro.  
Deberá contar con barras de apoyo para la transferencia de un usuario de silla de ruedas, colocadas en el muro donde se ubican los manerales, una horizontal fijada a 0.90m de altura y una barra vertical de 0.90m de longitud fijada a 0.80m de altura.

### Área de tina

La altura máxima del borde superior de la tina deberá estar entre 0.40m y 0.50m y deberá contar con barras de apoyo fijadas a 0.75m de altura en los muros adyacentes.  
El área de aproximación libre será de mínimo 1.20m de diámetro.  
Se recomienda colocar un asiento antideslizante en el interior en la tina, este deberá ser de estructura resistente y ligera, con capacidad de resistencia de 100kg, asiento y respaldo de poliuretano de alta densidad con orificios de drenaje.



Imagen de tipo de asiento de interior para tina.

#### ESQUEMAS:

27. Vista frontal de área de mingitorios, incluye barras de apoyo y gancho para muletas.

28. Usuario de silla de ruedas en interior de regadera accesible.

29. Vista en alzado de área de regadera accesible, incluye asiento, barras de apoyo, regadera fija y de teléfono.

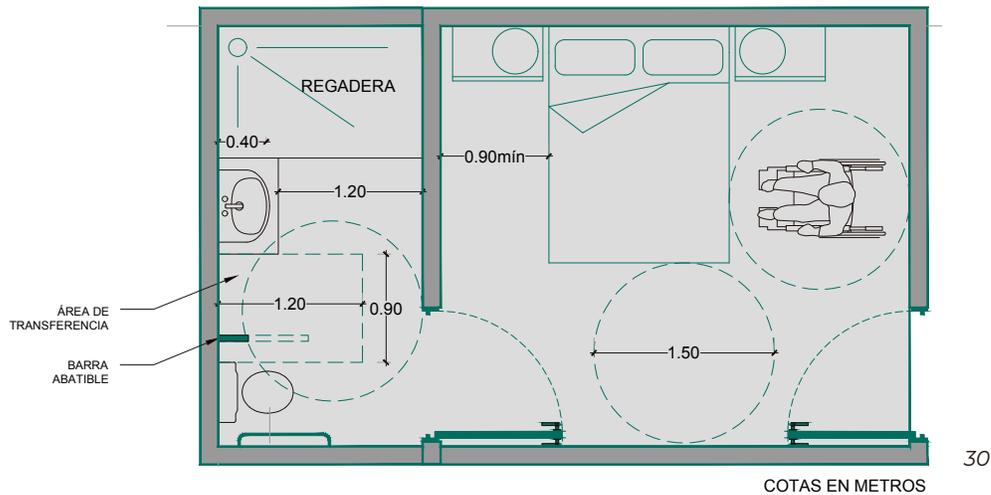
Elaborados por AdaptA®



## Dormitorios

Es importante considerar al planificar y diseñar un hotel ya sea de ciudad, boutique, de negocios, de playa o ecoturismo, entre otros, se deba incluir una habitación cómoda con baño accesible por cada 25 habitaciones, cuando tenga más de 100 habitaciones estándar deberán considerarse mínimo 5 accesibles y cuando tenga más de 200 habitaciones estándar deberá contar con mínimo 6 habitaciones accesibles más una por cada 100 habitaciones estándar.

Deberán estar dotadas de baños con ducha y bañera (opcional), con un amplio ancho de puertas, ángulos de giro, altura adecuada del mobiliario.



Esquema de medidas mínimas para una habitación accesible, elaborado por AdaptA.

Las habitaciones accesibles deben tener las siguientes especificaciones:

- Localizarse en el nivel de acceso principal o próximo a elevadores y áreas de resguardo.
- Ancho mínimo libre de puertas 1.00 m.
- Altura de la cama de 0.45 m. a 0.50 m.
- Alturas del armario como mínimo 0.40 m. y máximo de 1.20 m. con una profundidad máxima de 0.40 m.
- Altura máxima para colgar ropa 1.20 m.
- Contar con espacio entre muebles de 1.20 m.
- Los apagadores deben estar a una altura entre 0.80 y 1.10 m con iluminación, así también como alarmas visuales y sonoras.
- Se debe contar con un apagador de luz y teléfono junto a la cama.
- Los contactos deben estar a una altura de entre 0.40 m. y 1.00m y deben ser polarizados.

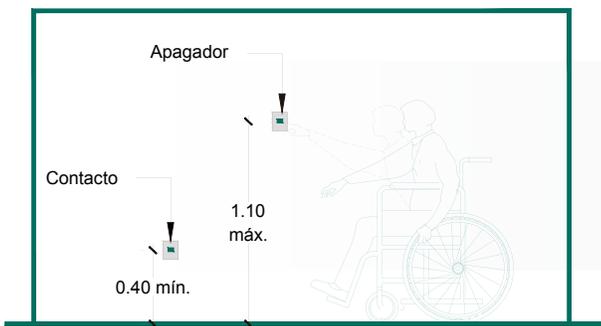
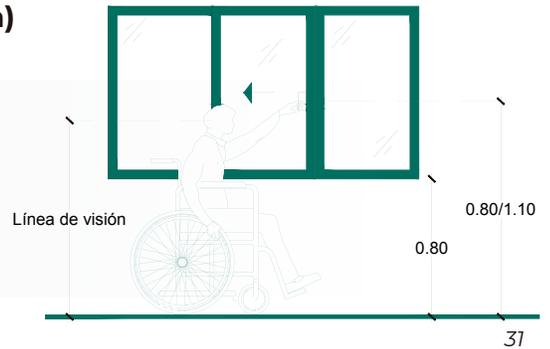


ESQUEMAS:  
ESQUEMAS:  
30. Propuesta de solución de habitación accesible con medidas libres mínimas en circulación y baño completo.  
Elaborados por AdaptA®



## Accionamiento (apagador, contacto, jaladera de ventana)

Las ventanas deben ser fáciles de operar con manijas tipo palanca, las cuales, al igual que los apagadores o cualquier elemento de accionamiento, deben estar a una altura de entre 0.80 m y 1.10 m.



La ubicación de apagadores, contactos o elementos de accionamiento deben tener 0.50 m de separación mínima respecto a las esquinas para permitir su alcance a personas usuarias de silla de ruedas.

32

31

**ESQUEMAS:**

31. Ubicación de jaladera en ventanas.

32. Alcance mínimo y máximo para un usuario de silla de ruedas.

Elaborados por AdaptA®

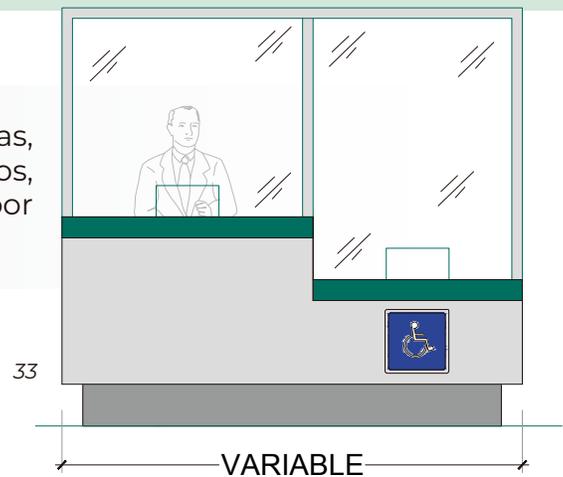
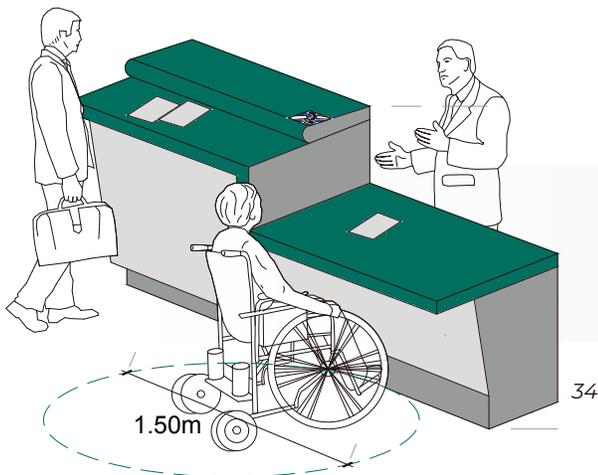


## Módulos de atención

La recepción de cualquier establecimiento debe contar con espacios y mobiliario accesibles para personas con discapacidad, además, el personal deberá estar al tanto del arribo de personas con discapacidad para apoyar y dar asistencia durante su estancia.

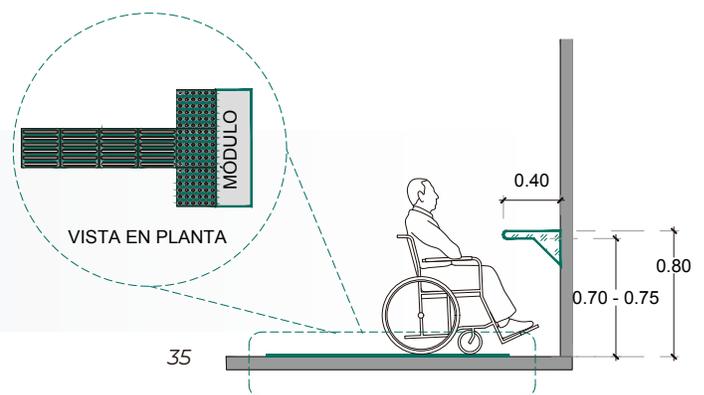
Es muy importante que la señalética informativa y direccional sea clara, visible, en distintos medios y soportes para que no produzcan brillos que causen deslumbramientos, se ubicará a alturas y distancias adecuadas.

En los módulos de atención, información, pagos, taquillas, cajas en bancos o similares, se debe instalar por lo menos, un módulo con una área mínima de 0.73 m de largo por 0.40 m. de ancho, y a una altura de máximo 0.80 m.



La altura máxima del mostrador debe ser de entre 1.10 m y 1.20 m medidos del piso al borde superior, y la altura mínima debe medir 0.80 m.

La ruta podo táctil debe guiar al usuario desde la puerta e indicar a la persona la existencia del mostrador mediante la colocación de 3 piezas de advertencia.



COTAS EN METROS  
DETALLE DE RUTA TÁCTIL (APROXIMACIÓN A MÓDULOS)

### ESQUEMAS:

33. Diseño de taquilla con mostrador a doble altura para beneficio de los usuarios de silla de ruedas.

34. Mostrador accesible para área de recepción, incluye medidas mínimas y espacio libre de aproximación frontal.

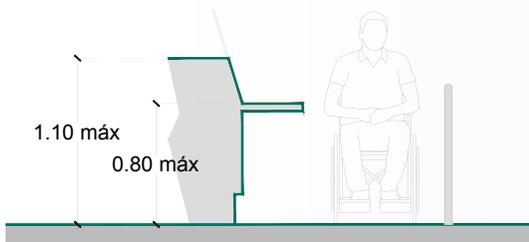
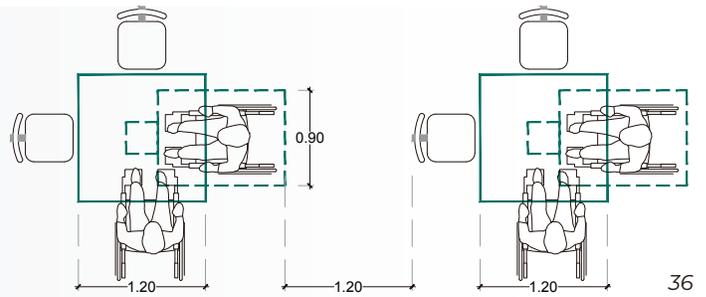
35. Usuario de silla de ruedas haciendo aproximación a mostrador, incluye vista en planta de detalle de piso táctil de advertencia.

Elaborados por AdaptA®



## Área de comensales

En área de comensales se debe destinar una o dos mesas para el uso de personas usuarias de silla de ruedas por cada 10 mesas por lo que se recomienda utilizar mobiliario no fijo para poder ubicar al usuario en cualquier mesa y de esta manera no generar una discriminación positiva. Debe permitir circulaciones mínimas de 0.90m (ideal 1.20m) y zonas de cambio de dirección de 1.50 m de diámetro.

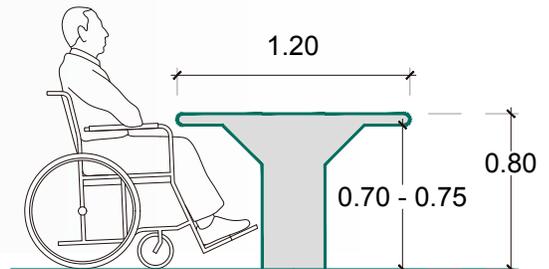


37

La altura libre de mesa bajo cubierta debe tener mínimo 73 cm y para la superficie superior máximo de 80 cm. La profundidad bajo la mesa debe tener mínimo 40 cm.

Cuando se instalen microondas en áreas públicas, indicar que es peligroso para personas con marcapasos.

Utilizar mesas de pedestal o empotradas lateralmente. Colocar mesas con borde boleado. La altura máxima al borde superior de las mesas debe ser de 0.80m y un espacio inferior libre de 0.70m mínimo, la profundidad inferior deberá ser de 0.40m mínimo.



38

## Área de cocina

Las superficies de trabajo deben tener un remetimiento mínimo de 0.40 m de profundidad y una altura a la cubierta de 0.80 m. máximo, y contar con tableros retráctiles que aumenten la superficie de trabajo.

Las puertas del mobiliario, cajones, gavetas y cualquier otro elemento que se manipule, deben tener jaladeras o sistema de "push open". La estufa de quemadores deben estar "paralelos" y con controles frontales.



39

### ESQUEMAS:

36. Distribución de mobiliario en restaurantes y comedores, contemplando mobiliario NO fijo para ubicar al usuario de silla de ruedas de manera libre.

37. Altura recomendada para barra de atención en restaurantes y comedores.

38. Dimensiones ideales de mesa para restaurantes.

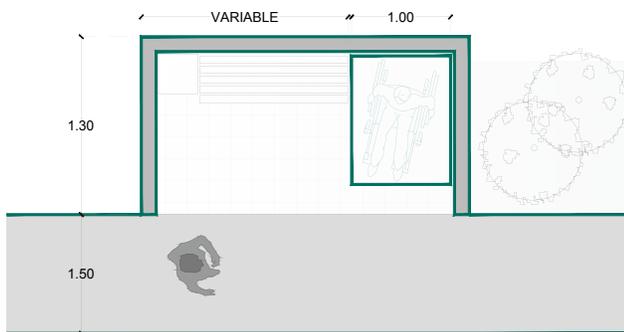
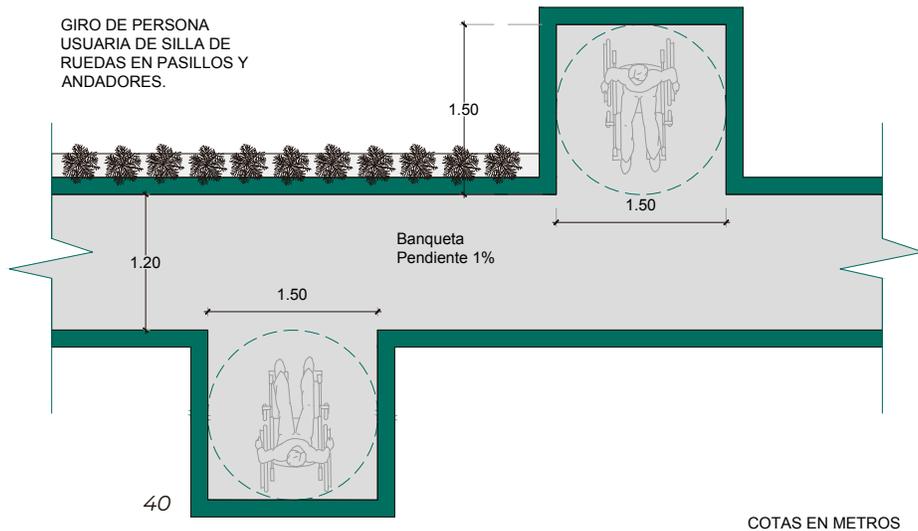
39. Dimensiones mínimas para una cocineta accesible.

Elaborados por AdaptA®



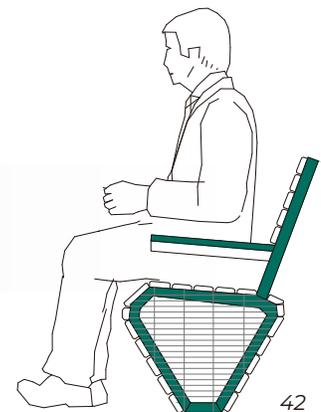
## Área de descanso

A lo largo de rutas accesibles en edificios con servicios al público, conjunto de edificios, espacio al exterior o espacio público se recomienda contar con áreas de descanso.



El área no debe tener desniveles y debe tener mínimo una banca o apoyo isquiático, adyacente a este elemento, debe tener un área libre de 1.00 m de ancho por 1.30 m de longitud, para personas usuarias de silla de ruedas o de otras ayudas técnicas.

Los asientos de las bancas deben ser ergonómicos, antideslizantes y no acumular agua.



ESQUEMAS:  
40. Medidas mínimas para áreas de descanso en andadores exteriores.  
41. Propuesta de área de descanso en parques y andadores.  
42. Diseño de banca ergonómica para exteriores.  
Elaborados por AdaptA®



## Sistema de Transporte Accesible

Es necesario implementar un sistema de transporte público accesible para personas con discapacidad motriz, por medio de rutas de diferentes empresas tanto en Zonas Turísticas como en la ciudad.



Para lograr este objetivo, se deberán realizar de manera continua algunas actividades como:

- Verificar que las banquetas en la ciudad que estén en óptimo estado con las rampas bien señalizadas.
- Incentivar una cultura de inclusión en la población con talleres de sensibilización.



Es importante que los medios de transporte cumplan con los requisitos de accesibilidad y garanticen el acceso y el viaje seguro a todas las personas en sus destinos, independientemente de su situación. Si recordamos la cadena de accesibilidad, ésta no se puede romper en ninguno de sus eslabones y en este caso, el transporte debe cumplir con este principio.

## TRASBORDO A VEHÍCULO PRIVADO



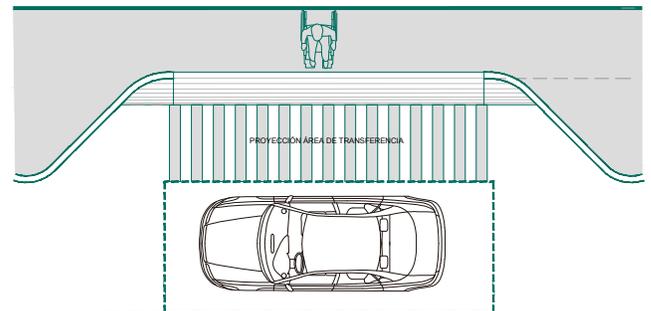
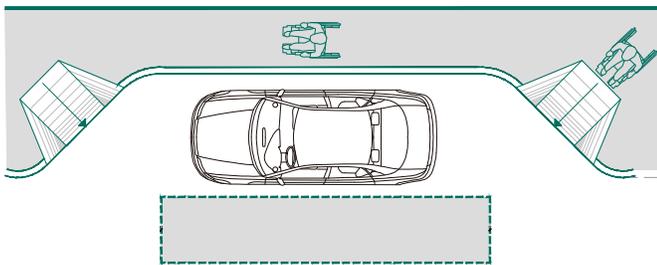
### Bahía de ascenso y descenso

Debe estar adyacente a una ruta accesible lo más próximo hacia la entrada del predio, inmueble, edificación, zona de elevadores o espacio de servicio.

El cajón para el estacionamiento temporal del vehículo debe medir mínimo 2.40m por 6.00m y hasta 2.40m por 9.00 m.

Se debe considerar una franja de transferencia de mínimo 120 cm de ancho.

Las rampas deben tener un ancho mínimo de 1.00m. (Ideal 1.20m)



43

**ESQUEMAS:**

43. Propuesta de solución para bahías de ascenso y descenso de pasajeros, incluye rampas accesibles y áreas de transferencia para un usuario de silla de ruedas.  
Elaborados por Adapta®



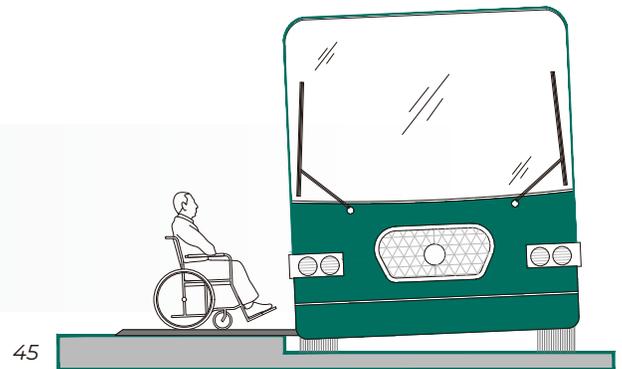
## TRASBORDO A AUTOBUS ACCESIBLE



44

El Autobús debe tener un piso de cama baja. La zona central del autobús debe ser amplia para permitir la ubicación de personas en sillas de ruedas o con la carriola de bebé.

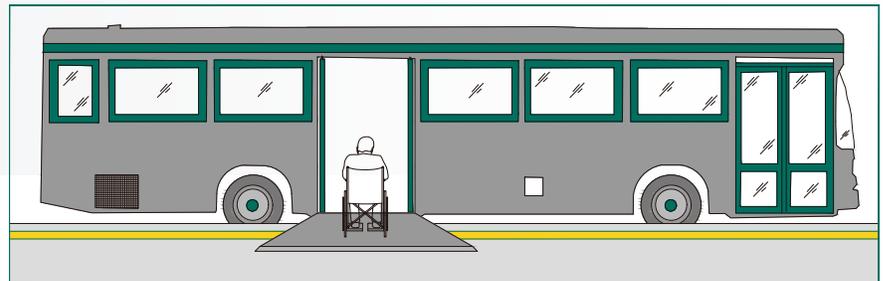
Preferiblemente tener un sistema de inclinación para permitir el fácil ingreso de personas mayores, personas en silla de ruedas, y personas con su maleta de ruedas etc.



45

Debe contar con una rampa de acceso para permitir el ingreso de personas usuarias de silla de ruedas.

46



47

Elementos al interior del autobús:

- Asientos anchos de color contrastante para su fácil ubicación.
- Reposabrazos abatibles en ambos lados del asiento.
- Botón de parada con braille
- Silla de bebé
- Manijas de agarre
- Panel de información visual y auditivo para informar las paradas del autobús.

**ESQUEMAS:**

44. Mujer con carriola ascendiendo a un autobús de cama baja, sin topes ni obstáculos.

45. Usuario de silla de ruedas ascendiendo a un autobús con sistema de inclinación y plataforma de acceso.

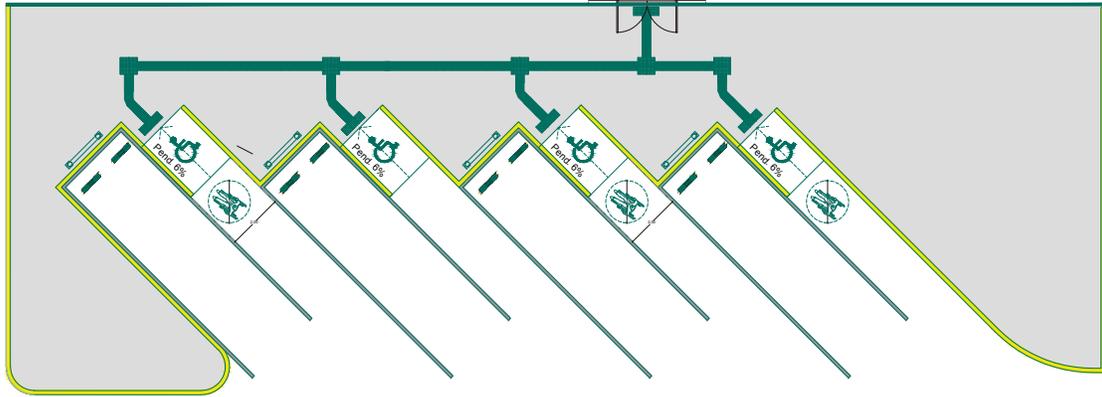
46. Usuario de silla de ruedas ascendiendo a un autobús de cama baja a través de rampa plegable.

47. Interior de autobús accesible con área libre para estacionar carreolas y sillas de ruedas.

Elaborados por AdaptA®



El área de andén se deberá contar con rampa de ascenso y descenso de pasajeros para cada autobús de cama baja con una pendiente máxima del 6%.



48



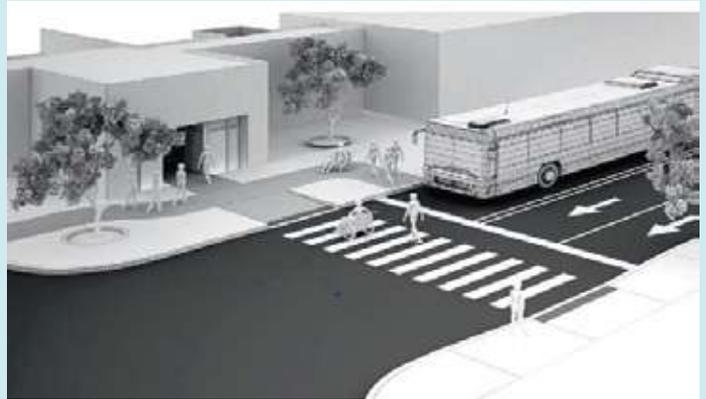
**ESQUEMAS:**

48. Propuesta de solución para andén de terminal de autobuses, incluye rampa de ascenso y descenso y guía podotáctil.  
Elaborados por AdaptA®



## Estrategias en rutas accesibles

En el espacio público y exterior  
La ruta accesible está compuesta por diversos elementos tales como banquetas, calles y cruces con desniveles peatonales, andaderos, senderos, rampas o cualquier dispositivo mecánico para salvar las diferencias de nivel.

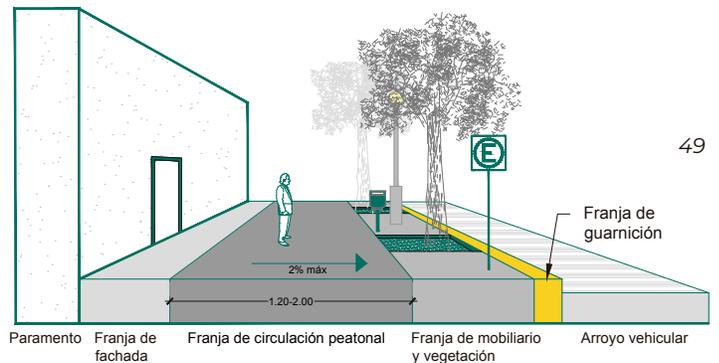


En edificación  
Una ruta accesible se compone de diversos implementos mecánicos y físicos para facilitar y guiar el acceso de los peatones, estos pueden ir desde rampas, pasamanos, barandales y andaderos o cualquier otro medio que ayude el acceso a los edificios.

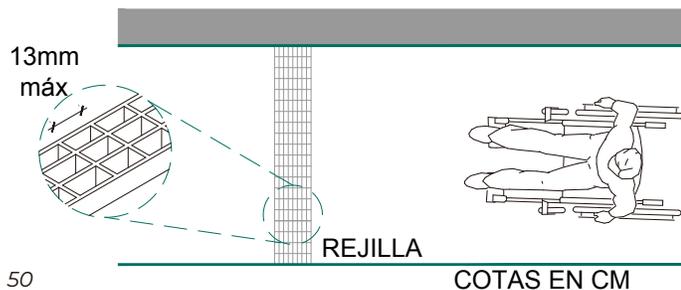
## Estrategias para circulación peatonal en vialidades

El ancho mínimo varía entre 1.20, 1.50 o 2.00 m. En vivienda debe tener mínimo 0.90 m y se aumenta en los cambios de dirección. Las pendientes en una superficie deben tener un máximo del 4%. Las pendientes mayores deben cumplir con los elementos de circulación vertical.

La pendiente transversal de la superficie de piso debe tener un máximo de 2%, para el drenaje del agua y evitar encharcamientos.



49



50

COTAS EN CM

## Pavimento táctil

La superficie del piso adyacente al pavimento táctil no debe ser rugosa.

Debe tener un color de contraste del 75% como mínimo.

Los pavimentos de advertencia deben colocarse en límite de andenes o áreas para abordar algún modo de transporte:

Para desniveles menores a 0.60 m franja de 0.30 o 0.40 m.

Para desniveles mayores a 0.60 m franja de 0.40 o 0.60 m.

ESQUEMAS:

49. Propuesta de andador accesible, incluye ubicación de vegetación, mobiliario y señalética, así como el ancho mínimo para una circulación en doble sentido.

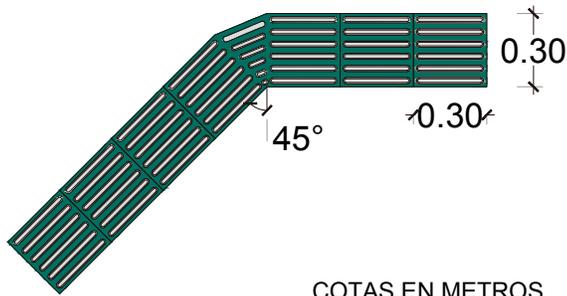
50. Dimensión máxima de rejillas.

Elaborados por AdaptA®



- La distancia entre guías de dirección paralelas debe tener mínimo 90 cm.
- Los cambios de dirección se deben señalar de la siguiente forma:
- Cambios a 90°, con un módulo de pavimento de advertencia o con 4 módulos cuando sea posible su colocación y no constituya un obstáculo.
- Cambio mayor o menor a 90° y nunca menor a 45°, se continúa el pavimento de guía de dirección.

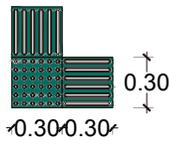
CAMBIO DE DIRECCIÓN A MENOS DE 90°



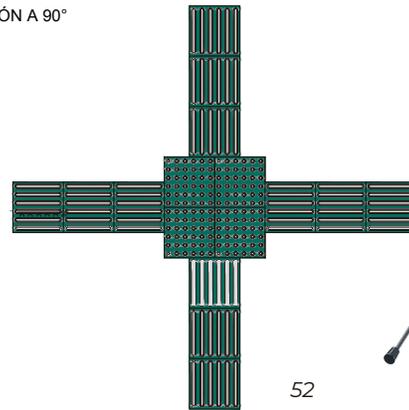
COTAS EN METROS

51

CAMBIO DE DIRECCIÓN A 90°



COTAS EN METROS

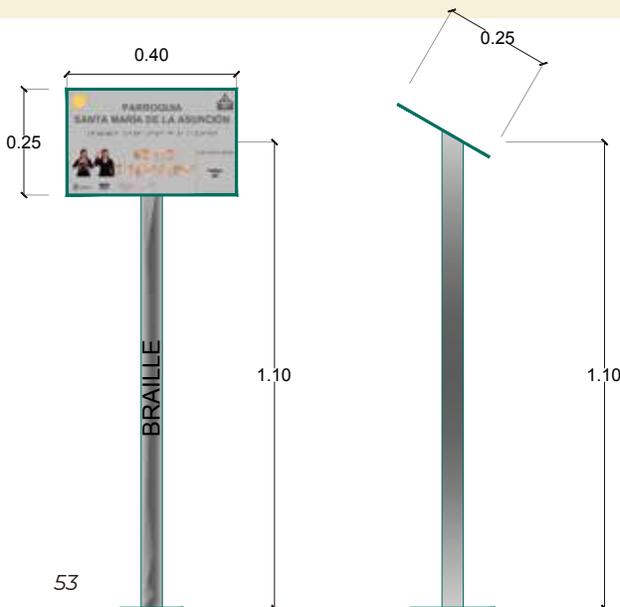


52

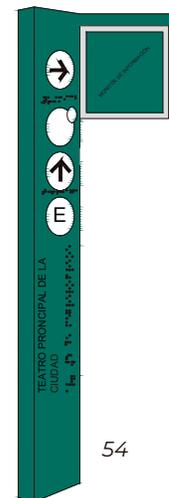


## Señalización

- La señalización en un inmueble o entorno urbano específico debe ser constante en su ubicación, formato y altura.
- Se debe considerar como un sistema integral de navegación y orientación.
- En áreas de uso público como aeropuertos, centros comerciales, u hospitales, ésta se debe colocar para indicar rutas y servicios accesibles.
- La información se debe proporcionar en dos formatos entendibles para personas con discapacidad sensorial: visual (Lengua de señas mexicana), táctil (Sistema Braille) y/o auditiva.



53



54

### ESQUEMAS:

51. Colocación de piezas de piso táctil de advertencia y seguimiento en cruces a 90°

52. Colocación de piezas de piso táctil de advertencia y seguimiento en cambios de dirección a menos de 90°.

53. Señalética inclusiva conformada por placa de aluminio sobre pedestal.

54. Propuesta de diseño de tótem, incluye información en sistema Braille.

Elaborados por AdaptA®



# Capítulo 4

## Objetivos y estrategias para los tres niveles de gobierno



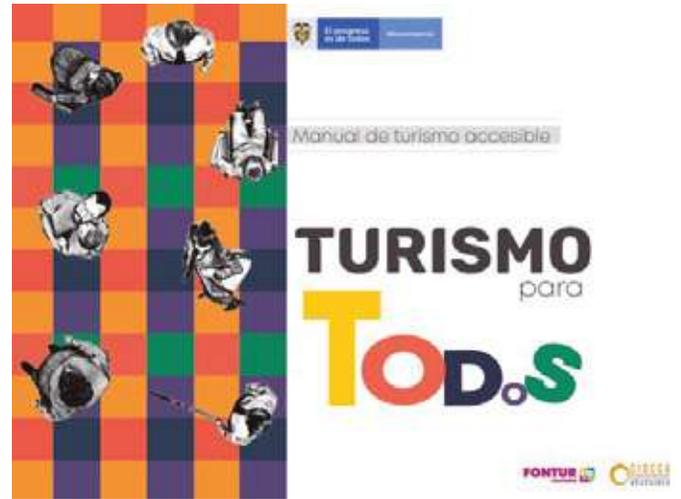
**SEDETUR**  
SECRETARÍA  
DE TURISMO



## Acciones que se han implementado en Ciudades de México y Colombia



Gobierno de la Ciudad de México, 2016



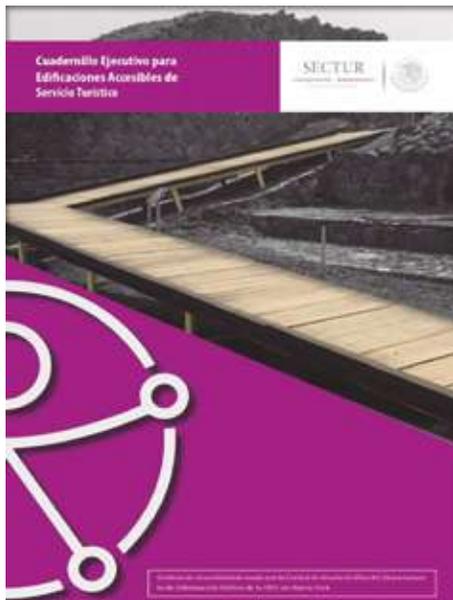
Gobierno de la Ciudad de Bogotá, 2019



Gob. del Estado de Querétaro, 2017



## Acciones que se han implementado en la Republica Mexicana



SECTUR, Gob. Federal, 2017



SECTUR, Gob. Federal, 2018



En todas las delegaciones municipales existe un área para dar apoyo a las personas con alguna discapacidad



## Acciones recientes

### Manual de Normas Técnicas Complementarias de Accesibilidad Universal (Cancún)



El documento editado por el Municipio de Benito Juárez a través de su “Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación, IMDAI” en colaboración con el Colegio de Arquitectos de Cancún y otros organismos en octubre del 2021 y que a partir de esta fecha forma parte del Reglamento de Construcciones del Municipio, se realizó con el objetivo de generar conciencia en la población local sobre la importancia de apoyar a todas las personas con alguna discapacidad, erradicar las barreras de desigualdad y promover la inclusión

Objetivos complementarios:

1. Hacer con la accesibilidad universal en el municipio, una relación directa con el desarrollo de las libertades fundamentales a la autonomía y mejorando la calidad de vida de todas las personas.
2. Que el municipio de Benito Juárez se conciba, estructure y gestione como espacio para la convivencia humana con base a la accesibilidad universal y se tenga instrumento para su aplicación.

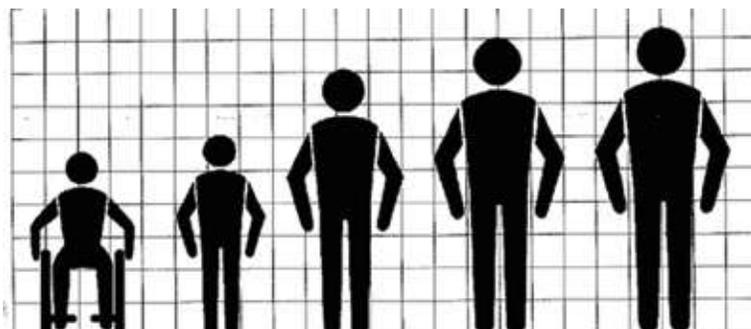


Imagen tomada del documento del IMDAI



## Acciones que se han implementado en la República Mexicana

### • Plan de accesibilidad del instituto tecnológico superior de Escárcega

#### Objetivo:

Establecer el Plan de Accesibilidad al Medio Físico en el Instituto para el mejoramiento de los servicios en beneficio de las Personas con Discapacidad, mujeres embarazadas o personas de la tercera edad e implantar un proceso de planificación de gestión, donde se establezcan objetivos, actividades y metas en un periodo de acción temporal de corto, mediano y largo plazo.



### • Programa Estatal por la inclusión de personas con discapacidad en Jalisco

#### Objetivo:

Contribuir al crecimiento y fortalecimiento de las Organizaciones de la Sociedad Civil de y para Personas con Discapacidad generando beneficios para esta población, acorde con el enfoque social y de derechos humanos que marca la Convención de Derechos de Personas con Discapacidad de la Organización de las Naciones Unidas.



### • Programa Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad 2014-2018 – gobierno de México



El CONADIS, Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad, desarrolló y tiene en operación éste programa, el cual se integra con 6 objetivos, 37 estrategias y 313 líneas de acción para la población con discapacidad, en 4 de las 5 Metas Nacionales:

- México en Paz,
- México Incluyente,
- México con Educación de Calidad
- México con Responsabilidad Global.



• **Programa Federal de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente**

**Objetivo:**

Otorga un apoyo económico equivalente a \$787.50 pesos mensuales a personas menores de 68 años, para coadyuvar a su ingreso económico y sufragar parte de los gastos relacionados con su discapacidad.



• **Programa Médico en Tu Casa**

**Objetivo:**

Brindar atención médica a domicilio a personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas sin control prenatal y enfermos postrados o terminales.



• **Programa Abriendo Espacios**

**Objetivo:**

Asesorar y apoyar en la contratación a personas con discapacidad y adultos mayores. La Secretaría del Trabajo y Previsión Social realiza evaluaciones sobre las habilidades y competencias de los candidatos para tener un perfil laboral que asegure su adecuada inserción en puestos afines a sus conocimientos, habilidades, capacidades e intereses.



• **Metrobús accesible en la CDMX**

**Objetivo:**

Además del servicio gratuito a Adultos Mayores, ofrecer espacios exclusivos en los autobuses para personas en silla de ruedas, guías táctiles, rampas de acceso y descenso de los autobuses, así como para el ingreso y salida de las estaciones.



• **Campañas de sensibilización**

**Objetivo:**

Crear conciencia y empatía con las personas, entendiendo los tipos de discapacidad que existen y así poder contribuir a un cambio en la sociedad mediante la mejora del trato, los espacios y servicios que se ofrecen al turista.

Habitualmente estas campañas suelen dividirse en dos partes, que se complementan entre si:

• **Charlas coloquio**

En primer lugar, unos o dos directivos/voluntarios dinamizan y moderan una charla coloquio con los alumnos de los distintos grupos, en los que con un estilo que se adapta a su edad se intentan aclarar conceptos, a la vez que se les invita a plantearse cuestiones o debatir acerca de la igualdad de oportunidades y la inclusión de las personas con discapacidad.



• **Circuitos de sensibilización**



Esta fase tiene un carácter práctico consistente en un circuito para sillas de ruedas, donde utilizando diversos elementos (conos, rampas móviles, puertas etc.) o el mismo espacio urbano, se pretende identificar los obstáculos a los que se enfrentan a diario las personas con movilidad reducida.

Los alumnos se sientan en las sillas, se desplazan por el circuito y viven así en primera persona los obstáculos del paisaje urbano a los que se enfrentan las personas con discapacidad.



Fotografías de una jornada de Accesibilidad en Juriquilla, Querétaro, por Adapta (Diciembre 2020)





Fotografías de una jornada de Accesibilidad en el centro de la ciudad de Querétaro, por Adapta ( Mayo 2020)

## • Concientización del diseño universal

### Objetivo:

Simplificar la vida de todos al hacer productos, comunicaciones y entornos físicos más fáciles de usar por la mayor cantidad de personas posible a muy bajo costo o sin costo adicional.

### Beneficios:

---

**Uso equiparable:** el diseño es útil y comercializable para las personas con capacidades diversas.

---

**Uso flexible:** El diseño se adapta a una amplia gama de preferencias y capacidades individuales.

---

**Poco esfuerzo físico:** El diseño puede usarse eficaz y cómodamente con un mínimo de fatiga.

---

**Tamaño y espacio para el acceso y uso:** Se proporcionan tamaño y espacio adecuados para el acceso, alcance, manipulación y uso, independientemente del tamaño corporal, la postura o movilidad de la persona.

---



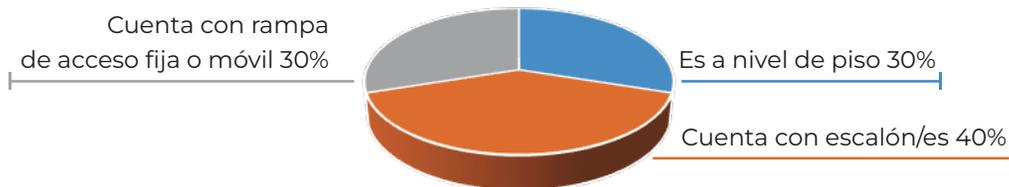
Accesibilidad: Información que siempre debiera disponerse en módulos de Información Turística:

- \* Videos con auto descripción
- \* Videos con LSM
- \* Mapas táctiles
- \* Guías turísticas en Braille
- \* Directorios digitales
- \* Directorios de servicios accesibles

## ENCUESTA DE SERVICIOS EN OFICINAS DE TURISMO Y EDIFICIOS CLAVE

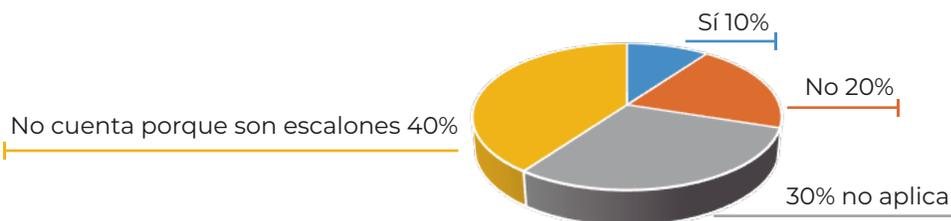
En 2021, el Observatorio Interamericano de Turismo, realizó una encuesta a ciertas organizaciones de gobierno para ver si estas contaban con infraestructura accesible para las personas con discapacidad y de la cual se derivan los siguientes resultados.

### 1. La puerta principal de acceso...



40% de las oficinas no garantiza el acceso a PcD motriz a sus instalaciones.  
\*PcD= Personas con discapacidad

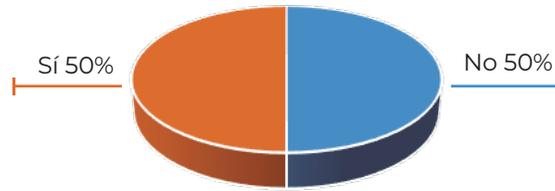
### 2. En caso de contar con rampa de acceso, esta cuenta con barandal:



40% de los accesos son accesibles para PcD motriz.



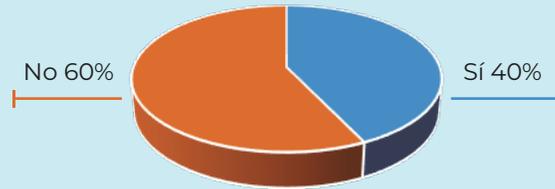
**3. El mostrador/escritorio de atención se encuentra a una altura adecuada (considerando la atención a usuarios de silla de ruedas y personas de talla baja):**



50% de los mostradores en donde se proporciona la información turística de encuentran a una altura adecuada mientras que el otro 50% son mucho más altos.

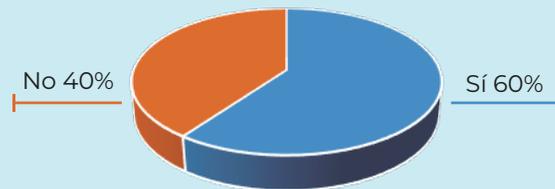
**Atención adecuada y captura de los turistas**

**4. En el registro se considera a las PcD y el tipo de discapacidad:**



No se pueden realizar estimaciones del mercado de PcD que reciben las oficinas, ya que ni siquiera son consideradas en estos registros, por lo que tampoco se podrían evaluar las necesidades de sus destinos considerando a la afluencia turística.

**5. El personal de atención cuenta con capacitación enfocada a la atención a PcD y adultos mayores en el turismo:**



Esto representa una necesidad importante, ya que por derecho, las PcD deben recibir una atención adecuada.



## Recomendaciones y conclusiones de los resultados



El lenguaje inapropiado y obsoleto en la redacción de algunas respuestas, como consecuencia de la falta de conocimiento y prejuicios en torno a discapacidad, es una evidencia de la fuerte necesidad de capacitación y sensibilización en temas de inclusión en el turismo, basado en un modelo social y de derechos humanos

El Observatorio Iberoamericano del Turismo Inclusivo emite las siguientes recomendaciones para mejorar la accesibilidad de los espacios y de la información en oficinas y módulos de atención al turista en México:

---

Protocolos de atención adecuada en los servicios de atención al turista de las dependencias públicas.

---

Revisión de accesibilidad en oficinas y módulos de atención para atender las recomendaciones y adecuaciones específicas acorde a sus espacios.

---

Revisión de accesibilidad del contenido promocional del sitio de interés.

---

Incluir en el registro de visitantes a las PcD por tipo de discapacidad.

---

Fomentar la participación activa de las PcD en los trabajos por la mejora de la accesibilidad tangible e intangible.

---



El OITI realizará este mismo estudio en el período de un año, con el objetivo de re-evaluar las mejoras en cuestión de accesibilidad y presentar nuevamente los resultados y las acciones implementadas por la mejora; así mismo, el OITI puede concretar el contacto con los expertos en el tema que se desee trabajar a través de las organizaciones aliadas y grupo de Expertos en Turismo Inclusivo y Accesible.



# Capítulo 5

## Colaboración con los sectores turísticos y privado



**SEDETUR**  
SECRETARÍA  
DE TURISMO



## Servicios de apoyo de SEDETUR



**Guest Assist.** Es una app de descarga gratuita que proporciona asistencia y orientación a turistas nacionales y extranjeros, y personas con alguna discapacidad, que visitan el Estado de Quintana Roo, ante situaciones que afectan su integridad física o bienes personales.

Esta viene disponible en inglés y español para IOS y Android. Con amplia información en relación a procedimientos de emergencias, directorios de cuerpo consular y servicios relacionados, además de contar con una línea directa a los teléfonos de emergencia en el Estado y al Call Center de SEDETUR con atención 24/7.

**Guest Locator.** Es una plataforma web creada por el Gobierno del Estado a través de la Secretaría de Turismo, que **se implementa durante la temporada de huracanes**, cuyo objetivo es ayudar a identificar el estatus de ubicación y situación que guardan aquellos turistas que, durante su visita a nuestro Estado, son sorprendidos por el impacto de algún huracán y se le mueve a algún refugio para su protección.

El sistema se encuentra activo durante la Temporada anual de Huracanes que abarca del 1 de junio al 30 de noviembre.



## PLAN MAESTRO DE TURISMO SUSTENTABLE 2030

Este Plan, publicado en el Periódico oficial del Estado en diciembre de 2020, en respaldo a los objetivos del Desarrollo Sostenible de la UNESCO, y bajo la premisa que no puede desarrollarse Turismo si este no es sostenible, visiona y prevé las acciones necesarias de Accesibilidad Universal para que las ciudades del estado puedan llegar a ser ciudades accesibles y se de atención a las personas con alguna discapacidad.

Entre sus objetivos, el Plan observa que las personas con alguna discapacidad, indistintamente de su condición física o mental, sector o actividad y nivel educativo, salvo algunos casos, al igual que en el grupo de las mujeres, recibe un promedio inferior de recursos y se encuentra visiblemente excluido de sus derechos en la actividad económica del turismo, lo cual denota para su atención. **Y para el turismo**, en su objetivo 6.2.2 su visión es aumentar la capacidad instalada para atender a personas con discapacidad en hoteles, restaurantes, playas y espacios públicos de sitios turísticos

Asimismo menciona que la Ley para el desarrollo de la inclusión para las personas con discapacidad del estado de Quintana Roo, publicada en 2013 y reformada en el 2019, en su artículo 42 indica que la Secretaria de Turismo asegurara el derecho de las personas con discapacidad para acceder a los servicios turísticos, recreativos o de esparcimiento.

La misma ley establece en su capítulo IV: la previsión de la Secretaria de Trabajo y Previsión Social para impulsar la inclusión laboral de personas con discapacidad, un tema que se deberá hacer extensivo al sector privado turístico y establecer estrategias para tal fin.



## PLAYAS CERTIFICADAS EN QUINTANA ROO

Los distintivos BLUE FLAG, PLATINO Y PLAYA LIMPIA Y SUSTENTABLE, son reconocimientos internacionales dados por la FEE, Fundación Europea de Educación Ambiental, a las playas marinas que cumplen criterios de establecidos de calidad, seguridad, educación e información ambiental, con la observación de, las nominadas como playas sustentables cuentan con servicios para la ayuda de personas con discapacidad motriz, como andadores accesibles, sillas de ruedas anfibas, regaderas y sanitarios adaptados, barandales y señalética.



RESUMEN PLAYAS CERTIFICADAS EN QUINTANA ROO			
MUNICIPIO	Nº	NOMBRE DE LA PLAYA	TIPO DE CERTIFICACIÓN
BENITO JUAREZ	1	DEL NIÑO	BLUE FLAG
BENITO JUAREZ	2	PERLAS	BLUE FLAG
BENITO JUAREZ	3	CHACMOOL	BLUE FLAG
BENITO JUAREZ	4	MARLIN	BLUE FLAG
BENITO JUAREZ	5	BALLENAS	BLUE FLAG
BENITO JUAREZ	6	DELFINES	BLUE FLAG
BENITO JUAREZ	7	CORAL	BLUE FLAG
BENITO JUAREZ	8	HOTEL FIESTA AMERICANA CONDESA	BLUE FLAG
BENITO JUAREZ	9	HOTEL LIVE AQUA	BLUE FLAG
BENITO JUAREZ	10	HOTEL IBEROESTAR	BLUE FLAG
BENITO JUAREZ	11	PERLAS	PLAYA LIMPIA Y SUSTENTABLE
BENITO JUAREZ	12	DELFINES	PLAYA LIMPIA Y SUSTENTABLE
BENITO JUAREZ	13	DEL NIÑO	PLAYA PLATINO
BENITO JUAREZ	14	PERLAS	PLAYA PLATINO
BENITO JUAREZ	15	CHACMOOL	PLAYA PLATINO
BENITO JUAREZ	16	MARLIN	PLAYA PLATINO
BENITO JUAREZ	17	BALLENAS	PLAYA PLATINO
BENITO JUAREZ	18	DELFINES	PLAYA PLATINO
BENITO JUAREZ	19	CORAL	PLAYA PLATINO
BENITO JUAREZ	20	HOTEL LIVE AQUA	PLAYA PLATINO
BENITO JUAREZ	21	HOTEL TUCANCUN	PLAYA PLATINO
ISLA MUJERES	1	PLAYA CENTRO	BLUE FLAG Y PLAYA PLATINO
ISLA MUJERES	2	PLAYA NORTE	BLUE FLAG Y PLAYA PLATINO
ISLA MUJERES	3	PLAYA ALBATROS	BLUE FLAG
ISLA MUJERES	4	PLAYA ATELIER	BLUE FLAG
PUERTO MORELOS	1	VENTANA AL MAR	BLUE FLAG
PUERTO MORELOS	2	PLAYA SOL	BLUE FLAG
SOLIDARIDAD	1	PLAYA XCALACOCO	BLUE FLAG Y PLAYA PLATINO
SOLIDARIDAD	2	PLAYA PUNTA ESMERALDA	BLUE FLAG Y PLAYA PLATINO
SOLIDARIDAD	3	PLAYA 88	BLUE FLAG Y PLAYA PLATINO
SOLIDARIDAD	4	PLAYA PELÍCANOS	BLUE FLAG Y PLAYA PLATINO
TULUM	1	MAYA	PLAYA PLATINO/MODALIDAD A
TULUM	2	PESCADORES	PLAYA PLATINO/MODALIDAD A
TULUM	3	SANTA FE	PLAYA PLATINO/MODALIDAD A
TOTAL	34		

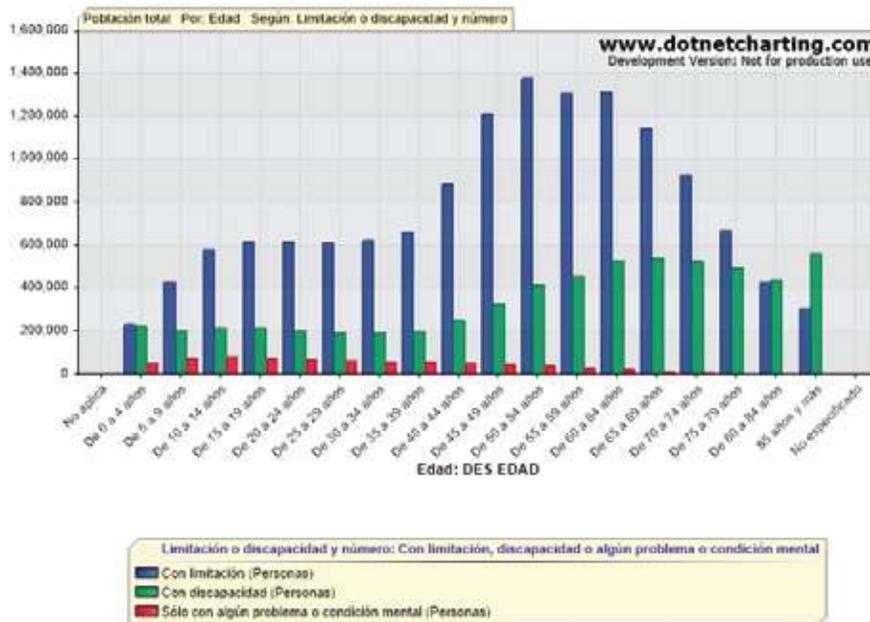


## Necesidades de atención para mejorar el servicio a turistas con alguna discapacidad.

Se calcula que más de mil millones de personas, es decir, un 15% de la población mundial presentan alguna forma de discapacidad.

En el Censo 2020, el INEGI contó en el rubro de discapacidad a 20 millones 838 mil 108 personas, una cifra que representa el 16.5% de la población de México. Esta cifra resulta de la suma de los 6 millones 179 mil 890 (4.9%) que fueron identificadas como personas con discapacidad, más los 13 millones 934 mil 448 (11.1%) que dijeron tener alguna limitación para realizar actividades de la vida diaria (caminar, ver, oír, autocuidado, hablar o comunicarse, recordar o concentrarse), y a los 723,770 (0.6%) con algún “problema o condición mental”, éste último, un término que permite equiparar la medición actual con la del Censo 2010, en la que se hablaba de personas con “limitación mental”.

En cuanto a la distribución por edad, la mayor parte, el 40.9%, se concentra en el grupo de mayores de 60 años, luego están los de 30 a 59 años, 29.8%, enseguida los de 18 a 29, 9.8%, y al final los menores de 17 años, 9.1%; esto es al contrario de lo que ocurre con la población sin discapacidad, donde el grupo de edad más grande se ubica entre la franja de edad de 30 a 59 años. Y en la medida en que la población vaya envejeciendo, aumentará la tasa de discapacidad.



FUENTE: INEGI, Censo de Población y Vivienda 2020. Cuestionario Básico.

For more information visit <http://www.dotnetcharting.com>

(<https://dis-capacidad.com/2021/01/30/censo-2020-16-5-de-la-poblacion-en-mexico-son-personas-con-discapacidad/>)

Datos del INEGI, del último conteo público realizado en el 2015 confirman que en Quintana Roo hay poco más de 40 mil 228 personas con alguna limitación en la actividad. De las cuales, 3 mil 521 personas tienen alguna limitación para escuchar; 4 mil 540 personas tienen alguna limitación para hablar o comunicarse; 18 mil 492 poseen alguna limitación para caminar o moverse; 2 mil 301 personas afirman tener una limitación para atender el cuidado personal, y un mil 873 tiene una limitación en la actividad para poner atención o aprender. (INEGI, 2018).

(Perspectivas Docentes Vol.31 Núm. 72, Turismo inclusivo y accesible en Cancún; Correa Pérez / Aquino Zúñiga / de la Cruz Villegas)



“El turismo debe construir caminos para que pueda ser efectivamente un derecho de todos independientemente de la condición social, política, religiosa y cultural; respetando las diferencias, desde la perspectiva de la valoración del ser humano y de su ambiente. Para eso es importante aumentar la oferta doméstica y la interiorización, para generar la economía de escala y alcance”

A través de las diferentes instituciones de orden público y privado se busca lograr una colaboración y promoción turística con la finalidad de apoyar y fortalecer el desarrollo económico de los servicios turísticos de la región, mediante la ejecución de diferentes estrategias y programas para el acceso al viaje, en condiciones de comodidad, seguridad y accesibilidad.

Los sectores público, privado y social en materia de turismo, ya sean funcionarios públicos, operadores turísticos, asociaciones, sindicatos, dependencias de gobierno que se relacionen con la materia, universidades, entre otros; son los responsables de crear estas alianzas para lograr ese objetivo.

A través de un instituto facilitador como lo es la **Secretaría de Turismo** se pueden implementar las siguientes estrategias:

- Generación de los Instrumentos “en cada segmento”.
- Entregarle al prestador de servicios la radiografía de los nichos y oportunidades del Sector Turístico.
- Llegar a acuerdos y convenios Macros y Micros con los integradores e instrumentos de canales, para la facilitación a los prestadores de servicio turístico, para mover la capacidad ociosa y generar beneficios en los segmentos de mercado de Turismo para todos.
- Generación de nuevos productos que pueden aprovechar los prestadores de servicios turísticos (Innovación de Productos Turísticos).
- Generar un vínculo de facilitación de los prestadores de servicios turísticos dentro de la Estrategia Institucional de los Modelos de Turismo para Todos (a donde acudir).
- Inducir en FONACOT a los prestadores de Servicios para la Facilitación de Créditos para viajar.
  - Macro acuerdos
  - Micro acuerdos



Entre las acciones de ésta Secretaría, en el eje 4, del **Programa Estatal de Desarrollo**, está el impulsar el principio de la accesibilidad universal en los destinos turísticos del estado.

Es necesario que en los reglamentos de construcciones municipales del estado se inserte un apartado específico para garantizar la accesibilidad universal de personas en todas las obras de urbanización, habitacional, residencial y turísticas, así como todos los géneros de edificios públicos y privados, particularmente en la hotelería y desarrollos turísticos.



### Justificación para implementar acciones de accesibilidad

Estados Unidos, nuestro mercado principal, ha mostrado en los últimos años, adultos americanos con discapacidades o movilidad reducida gastan en promedio de 13 a 15 millones de dólares anuales en viajes.

Quintana Roo, al abarcar este segmento contribuye con el cumplimiento de estrategias de diversificación para destinos turístico teniendo como consecuencia:

- Mayor número de visitantes
- Mejor ocupación promedio anual
- Contribuye a alargar la estancia promedio ya que las personas con discapacidad se alojan más tiempo que el turista promedio.
- Gasto promedio más alto que el turista promedio
- Un turista con discapacidad, infantes y personas de 60 años en adelante no viaja solo.

Lo que podría motivar a las empresas turísticas para que se adapten a la recepción de turistas con discapacidades sería:

- Destacar a través de un estudio de factibilidad de este segmento turístico su importancia y nombrar las tendencias de turismo sobre el tema.
- Contratar a una empresa que en un principio hiciera un Análisis de la Oferta Turística en términos de sus competencias en recepción de Turismo Accesible.
- Otorgar Distintivos o Sellos de calidad con lineamientos básicos que debe cubrir cada empresa desde diferentes ejes que conforman la industria turística.



# Capítulo 6

## Beneficios y ventajas de ser sitios accesibles certificados



**SEDETUR**  
SECRETARÍA  
DE TURISMO



## CIUDADES INTELIGENTES (tomado del documento Turismo para Todos, editado por FONTUR)

La ciudad moderna, innovadora, inteligente y del futuro debe ser incluyente, pensada en todos los habitantes, beneficiarios, viajeros y turistas de los países en el mundo.



Las ciudades inteligentes o también llamadas “Smart Cities” hacen referencia a la modernidad, innovación y tecnología en la planificación y desarrollo de las urbes contemporáneas. Tres características fundamentales para éstas son:

- Accesibles, diversas e inclusivas.
- Líderes en la tecnología, la informática y las comunicaciones.
- Sostenibles ambientalmente.



El turismo accesible en la ciudad inteligente, potencializa las finanzas de las ciudades, fortalece los diferentes sectores económicos y la hace visible al planeta. Una ciudad accesible para todos será referente nacional e internacional y estará vinculada a las redes internacionales de turismo.

Al implementar el turismo accesible logramos aumentar la cantidad de viajeros y visitantes a las ciudades. La decisión final de los destinos turísticos, por parte de los viajeros, se determina en gran medida por el lugar que presente mejores condiciones de Accesibilidad para algún o algunos integrantes de las familias, grupos de amigos, inversionistas, empresarios y demás colectivos que tengan, particularmente, mayores requerimientos en Accesibilidad y Diseño Universal.



Existen diferentes estudios que establecen que una persona adulta mayor, una persona con discapacidad, una mujer en estado de embarazo o una persona con movilidad reducida o en situación de enfermedad, por mencionar algunos de los beneficiarios, generalmente viajan con un acompañante permanente. En promedio una de estas personas estaría aumentando la participación de viajeros entre 0,5 y 0.8 personas, sin contar con la incidencia que producen en los demás beneficiarios de un viaje en conjunto, cualquiera que sea la causa o motivo de viaje.

Las condiciones de Accesibilidad y Diseño Universal del destino turístico elegido deben hacer parte de cada una de los ítems de la cadena de la Accesibilidad. Es decir, en el transporte aéreo, terrestre o marítimo, en el sistema de transporte público, en los lugares de alojamiento, recreación o esparcimiento, en los sitios de interés cultural, gastronómico y deportivo, en las oficinas de atención al turista, en las oficinas de administración pública o que prestan servicio al ciudadano y en todos los itinerarios de los andenes y zonas de circulación, lugares de encuentro, edificaciones y espacios urbanos públicos o privados de los asentamientos urbanos y rurales de la geografía orbital.



## Obtención del sello de turismo incluyente

El sello es otorgado a aquellas empresas turísticas que no solamente tienen conocimientos en materia de atención a las personas con discapacidad si no que también cuentan con instalaciones exteriores e interiores para brindar atención a este segmento de mercado.



Hoteles



Agencia de viajes



Restaurantes



Museos, centros de convención o reuniones



Parque temático



Guías de turistas



Hospitales



Transporte turístico

### Paso 1: cumplir con los requisitos básicos

El establecimiento cumple con los requerimientos mínimos en la plataforma de programas de calidad:

Empresa en activo, contar con RFC vigente para el SAT, si es un establecimiento de hospedaje contar con la constancia del sistema de clasificación hotelera,

Estar inscrito en el registro regional de turismo o en el registro estatal de turismo y brindar atención especial a alguno de los segmentos turísticos especializados.

### Paso 2: visita de diagnóstico e identificación de áreas de oportunidad.

El consultor, visita el establecimiento y realiza la evaluación donde se consideran todos los indicadores prioritarios y complementarios que debe cumplir el establecimiento dependiendo de su giro: agencia de viajes, hoteles, etc

Como resultado de la evaluación, el consultor realiza un diagnóstico al establecimiento, se entregara un programa que puede durar un tiempo para que la empresa subsane las áreas de oportunidad detectadas en el diagnóstico.

### Paso 3: validación de indicadores

El revisor solicitará evidencias del cumplimiento, desde documentos, registros, inspección de procesos, instalaciones y equipos.

De este modo el revisor validará el cumplimiento de indicadores.

### Paso 4: evaluación cruzada

Para validar el cumplimiento de los indicadores, el consultor solicita la evaluación cruzada a otro consultor acreditado de SECTUR, para validar la obtención del sello. Posteriormente el consultor titular, cargará evidencias a SECTUR o la plataforma.

### Paso 5: emisión del sello

Una vez que el consultor entregue a SECTUR o a la plataforma de programas de calidad la SECTUR verifica la información y emite el sello por dos años.

### Paso 6: mejora continua

El consultor realizará una visita de seguimiento a los 6 meses de haber emitido el sello; donde identificará nuevas áreas de oportunidad o mejoras en los procesos, instalaciones y servicios que ofrece el establecimiento.

### Paso 7: renovación

Un mes antes de terminar la vigencia del sello, el consultor visitará a la empresa para reunir las evidencias correspondientes al cumplimiento de los indicadores, las cuales deberán ser cargadas en la plataforma de programas de calidad y de este modo solicitar a SECTUR la renovación del sello.



“El turismo accesible se enfoca en la eliminación de barreras físicas, sensoriales o de comunicación, mientras que el turismo inclusivo persigue la igualdad de oportunidades de todas las personas para disfrutar de la actividad turística.” (Pozo, 2016).

La adecuada gestión de un espacio accesible requiere trabajar a lo largo de todos los elementos que integran la cadena turística. Ser un sitio accesible incluye aspectos tales como la información y publicidad al turista incluso antes de salir de su hogar; la correcta adecuación del entorno urbano, y las necesidades arquitectónicas propias del lugar.

Incluir la accesibilidad en la oferta turística de las empresas trae consigo múltiples ventajas y beneficios tales como:

## Expansión de mercado

### • Incrementar el número de turistas con posibilidad de acceder a los diferentes lugares y servicios.

Si se llega a implementar el servicio de Accesibilidad en la hotelería, de manera efectiva, el mercado se expandiría. El 16.5% de la población de México esta en condición de discapacidad. Ello representa 20 millones 838 mil 108 personas.



El disponer servicios accesibles no solo atraería al turista convencional sino también llamaría la atención del turista con discapacidad; logrando con ello que hasta en temporadas bajas hubiera actividad

Imagen tomada de:  
<https://www.senatorrivieracancunsparesort.com/es/playas-cancun/>

### • Cliente recurrente o turista frecuente

Ante la amplia oferta del sector de la hotelería y frente al crecimiento de demanda de vacaciones accesibles, está en aumento a la vez la demanda de hoteles adaptados para personas con movilidad reducida, discapacidad física, sensorial y/o intelectual.

Imagen tomada de:  
<https://blog.entornoaccesible.es/como-son-los-hoteles-accesibles/>



Este viajero necesita una serie de requisitos que no todos los establecimientos hoteleros llegan a cumplir correctamente. Esto lo convierte en un cliente importante para fidelizar: una vez que confían en una marca hotelera, se convertirán en clientes repetidores.



### • Viajero acompañado

Una de las ventajas de la visita del turista con discapacidad es que este siempre viene acompañado con su pareja o familia, lo que da como resultado mayor ocupación en el hotel y mayor ganancia monetaria.

Imagen tomada de:  
<https://adp-ascensores.com/turismo-accesible-para-todos/>

Por lo anterior, al ofertar mayor número de servicios y hacer placentera su estadía, se incrementaría el número de visitantes.



### Posicionamiento.

- Promueve la imagen de los destinos turísticos, generando confianza y fidelidad en el cliente al ser una empresa socialmente responsable.
- Estar a la vanguardia de los destinos turísticos más competitivos a nivel nacional e internacional.
- Oportunidad de mejora en los estándares de calidad y servicio, que obtendrá una rentabilidad segura, mayores niveles de competitividad del establecimiento y del destino turístico.

### Social

- Promover el desarrollo inclusivo, contribuyendo a que las personas con discapacidad se integren a su destino turístico de manera digna.
- Fomentar un ambiente donde no haya discriminación ni exclusión.
- Enriquecer la experiencia individual y colectiva a través de la sana diversión.
- Colaborar en los procesos de educación y formación integral de las personas.

### Económico

- Proveer sistemas de financiamiento y créditos
- Detonar la inversión, conectividad y la mejora de infraestructura en los destinos.
- Promueve la planificación y el ahorro.
- Beneficios fiscales al ser accesible y/o contratar personas con discapacidad.

Hoy en día un porcentaje del 15% de la población mundial presenta alguna forma de discapacidad y cuando viajan a destinos turísticos no pueden disfrutarlos con plenitud por la falta de diseño accesible.

Se desperdicia un segmento del mercado que si se aprovechara, dejaría una **derrama económica** considerable a todos aquellos que quisieran aprovechar el mercado de la accesibilidad.



Imagen tomada de: <https://onestep4ward.com/flying-wheelchair-organise-stress-free-trip/>



# Capítulo 7

## Glosario de términos y bibliografía



**SEDETUR**  
SECRETARÍA  
DE TURISMO



**ACCESIBILIDAD UNIVERSAL:** La Accesibilidad se entiende como las series de acciones que aseguran el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información, la tecnología, las comunicaciones, y a los servicios públicos e instalaciones de acceso al público.

**AFLUENCIA:** Llegada de personas o cosas en abundancia o concurrencia en gran número hacia una dirección.

**AJUSTES RAZONABLES:** Se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales;

**ANTIDERRAPANTE:** Superficie del piso recubierta con materiales cuya finalidad es impedir que derrapen los vehículos o que resbalen los peatones.

**AYUDA TÉCNICA:** Cualquier producto (incluyendo dispositivos, equipos, instrumentos y software), especialmente fabricados o disponibles por o para personas con discapacidad para la participación, protección, apoyo, compensación o sustitución de las funciones o estructuras corporales y actividades, o para evitar las deficiencias y limitaciones en la actividad o restricciones en la participación.

**BARRAS DE APOYO:** Elemento horizontal o vertical fijo o abatible que sirve como soporte o sostén a una persona.

**BARRERA:** Se refiere a cualquier obstáculo que limite o no permita el acceso, la movilidad y circulación con seguridad y de manera autónoma e independiente. Existen cuatro barreras principales: arquitectónicas, transporte, comunicación y actitudinales.

**CADENA DE ACCESIBILIDAD:** La “cadena de Accesibilidad” representa garantizar que todas las partes involucradas en la Accesibilidad estén estrechamente relacionadas entre sí para lograr que todas las personas puedan llegar a su destino con seguridad, comodidad, autonomía y naturalidad. Pero si en algún momento ésta “cadena” se rompe inmediatamente las personas comienzan a encontrar barreras arquitectónicas, actitudinales, y comunicativas que les dificulta realizar sus actividades diarias.

**CONTRASTE DE COLOR:** Contraste significativo entre el color del fondo y el frontal de un elemento, por ejemplo, claro sobre fondo oscuro u oscuro sobre fondo claro. Se considera que un contraste del 70% entre caracteres y el fondo es adecuado para personas con baja visión.

**CULTURA DE INCLUSIÓN:** es donde todos los individuos o grupos sociales tienen las mismas oportunidades y reciben apoyo para acceder a todos los medios.

**DERRAMA ECONÓMICA:** Es la entrada y esparcimiento de dinero en la economía de uno o varios sectores de la población que beneficia y favorece a las personas que lo componen.

**SENSORIAL:** perteneciente o relativo a la sensibilidad o a los órganos de los sentidos.

**DESARROLLO SOSTENIBLE:** es satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las generaciones del futuro.



**DISCAPACIDAD FÍSICA:** es la disminución o ausencia de funciones motoras o físicas.

Discapacidad sensorial: es una discapacidad de uno de los sentidos y por lo general se utiliza para referirse a la discapacidad visual o auditiva.

**DISCRIMINACIÓN POR MOTIVOS DE DISCAPACIDAD:** Se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar, menoscabar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables

**DISEÑO UNIVERSAL:** Se entiende como el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El diseño universal no excluye las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad cuando sean necesarios.

**ESPACIO PÚBLICO:** Las áreas para la recreación y las vías públicas, tales como, plazas, calles, avenidas, viaductos, paseos, jardines, bosques, parques públicos y demás de naturaleza análoga.

**ESPARCIMIENTO:** diversión o distracción , en especial para descansar o alejarse por un tiempo del trabajo o de las preocupaciones.

**FIDELIZAR:** en mercadotecnia, hacer que la clientela permanezca fiel a una marca, producto, empresa , etc.

**HUELLA:** Profundidad de un escalón.

**PERALTE:** Altura de un escalón.

**INCLUSIÓN SOCIAL:** Derecho de toda persona a participar y disfrutar, en condiciones de libertad, equidad, de las oportunidades y los beneficios del desarrollo social, independientemente de su condición social o económica, sexo, edad, capacidad física, orientación sexual, religiosa u origen técnico.

**LENGUA DE SEÑAS MEXICANA:** Lengua de una comunidad de sordos, que consiste en una serie de signos gestuales articulados con las manos y acompañados de expresiones faciales, mirada intencional y movimiento corporal, dotados de función lingüística, forma parte del patrimonio lingüístico de dicha comunidad y es tan rica y compleja en gramática y vocabulario como cualquier lengua oral.

**MERCADO:** desde el punto de vista de la mercadotecnia el mercado esta formado por los consumidores o compradores potenciales de un producto.

**MOVILIDAD:** Todas las personas tienen derecho a tener un normal y libre desarrollo de sus actividades, una adecuada comunicación y un desplazamiento seguro por el espacio público sean cual sean sus características físicas; personas con discapacidad, transitorias o permanentes, adultos mayores, menores en su primera infancia, personas de talla baja, etc.

**MOVILIDAD REDUCIDA:** es la restricción para desplazarse que presentan algunas personas debido una discapacidad.



**NORMA ISO:** norma definida por la organización internacional de normalización que se aplica a los productos y servicios.

**PAQUETE TURÍSTICO:** es el conjunto de servicios prestados con base en un itinerario organizado previamente que es adquirido en forma de “bloque” a un precio único y global.

**PAVIMENTO TÁCTIL:** Sistema de información en la superficie del piso en alto relieve y color contrastante, que facilita la orientación y el desplazamiento a personas con discapacidad visual, con el objeto de ser detectada por la pisada o usando bastón blanco. El sistema se compone de dos tipos de textura: uno de advertencia y otro de guía.

**PcD (Persona con Discapacidad):** Toda persona que por razón congénita o adquirida presenta una o más deficiencias de carácter físico, mental, intelectual o sensorial, ya sea permanente o temporal y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva, en igualdad de condiciones con los demás.

**PERSONA CON DISCAPACIDAD FÍSICA:** Secuela de una afección en el sistema nervioso central, periférico o ambos y/o en el sistema musculoesquelético.

**PERSONA CON DISCAPACIDAD MENTAL:** Disminución de las funciones mentales superiores (inteligencia, lenguaje y aprendizaje, entre otros), así como funciones motoras.

**PERSONA CON DISCAPACIDAD SENSORIAL:** Pérdida total o parcial de la capacidad visual o auditiva en el individuo.

**PLANO HÁPTICO Y/O TÁCTIL:** El plano háptico representa un espacio específico y ubica todas las zonas involucradas en ese espacio a través de formas en alto relieve con diferentes texturas y colores que ayudan a crear contrastes para mejorar su identificación a través del tacto de las personas con discapacidad visual. Las referencias están escritas en macro tipo y braille.

**RAMPA:** Superficie de tránsito con pendiente longitudinal no mayor al 8% en el sentido de la circulación utilizada para salvar diferencia de nivel.

**RUTA ACCESIBLE:** Es la que permite una circulación continua y sin obstáculos, con la combinación de elementos que garantiza a las personas con discapacidad entrar, desplazarse, salir, orientarse y comunicarse con un uso seguro, autónomo y cómodo.

**SEGMENTO DEL MERCADO:** es un método por el cual se pueden dividir los clientes potenciales en distintos grupos.

**SENTIDO DE PERTENENCIA:** es la satisfacción de una persona al sentirse parte integrante de un grupo.

**SISTEMA DE ESCRITURA BRAILLE:** Sistema para la comunicación representado mediante signos en relieve, leídos en forma táctil por las personas ciegas.

**SOCIALMENTE RESPONSABLE:** implica ser capaz de aceptar y reconocer con todas sus consecuencias el compromiso con la sociedad de cada una de las personas que lo conforman.



**SOCIALMENTE RESPONSABLE:** implica ser capaz de aceptar y reconocer con todas sus consecuencias el compromiso con la sociedad de cada una de las personas que lo conforman

**SOSTENIBILIDAD:** La sostenibilidad se refiere al conjunto de tres grandes esferas básicas: economía, medio ambiente y sociedad, que da como resultado el equilibrio y el desarrollo de una sociedad viable, soportable e incluyente.

**TEMPORADA BAJA:** Época del año en la que es menos abundante el turismo coincidiendo con periodos laborables, y en la que los precios de los hoteles y viajes suelen ser menos elevados.

**TURISMO INCLUSIVO:** busca la interacción social entre personas ciegas o con alguna otra discapacidad y personas que no tengan discapacidad.

**TZALAM, PUCTÉ, ZAPOTE, CHECHEN:** son maderas duras de la región ideales para obras exteriores.

**VEHÍCULO ANFIBIO:** de un aparato que puede actuar tanto en el agua como en la tierra.

#### **Organismos locales:**

**DIF:** Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia

**INEGI:** Instituto nacional de estadística y geografía

**SEMA:** Secretaría de Ecología y Medio Ambiente

**SEDETUR:** Secretaría de Turismo

**CONANP:** Comisión Nacional de Áreas Naturales y Protegidas.

**PROTECCION CIVIL:** Coordina las acciones que están destinadas a mitigar las situaciones de emergencia.



## REFERENCIAS

- <https://www.ciudadaccesible.cl/wpcontent/uploads/2021/04/Ficha-8-Turismo-accesible-2021.pdf>  
(Perspectivas Docentes Vol.31 Núm. 72, Turismo inclusivo y accesible en Cancún; Correa Pérez / Aquino Zúñiga / de la Cruz Villegas)
- <https://www.allyrankings.com/accesibilidad-web.html>  
(<https://dis-capacidad.com/2021/01/30/censo-2020-16-5-de-la-poblacion-en-mexico-son-personas-con-discapacidad/>)
- <https://qroo.gob.mx/sedetur/programa-m-basico-ecoturistico-y-especializado>  
Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo. (Última reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado el 16 de julio de 2021)
- Ley general de Turismo (Última Reforma DOF 31-07-2019 )
- Ley para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad del estado de Quintana Roo (Última reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado el 16 de julio de 2021)
- Reglamento de la Ley General del Turismo (Nuevo Reglamento DOF 06-07-2015)
- Fondo Nacional del Turismo (FONTUR), Colombia.
- Instituto Municipal de Desarrollo Administrativo e Innovación (IMDAI), Ayuntamiento de Benito Juárez.
- Servicios Turísticos y Arquitectónicos Accesibles, ADAPTA, S. de R.L. de C.V



