

Los derechos culturales de las personas con discapacidad en el turismo

The cultural rights of people with disabilities in tourism

Ingrith Gabriela Carreón Morales*

Incidencia Ciudadana y Desarrollo Social,
Incide Social, A. C.,
Ciudad de México, México.
abrilcarreon@yahoo.com.mx

Recibido: 6 de noviembre de 2018

Aceptado: 19 de septiembre de 2019

* Es licenciada en Relaciones Internacionales por la Universidad Nacional Autónoma de México. Fue colaboradora en el Centro de Investigación Aplicada en Derechos Humanos de la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México. Asimismo, ha presentado diversas ponencias y participado en diversas publicaciones en los temas de derechos humanos, crecimiento urbano, violencias, entre otros. Actualmente trabaja en Iniciativa Ciudadana y Desarrollo Social, Incide Social, A. C., en el área de Desarrollo, Política Social y Derechos Humanos.

La opinión expresada en este texto es responsabilidad exclusiva de la autora, por lo que no refleja necesariamente la postura de las instituciones en las que colabora.

Resumen

Este artículo persigue llamar la atención sobre la necesidad de transitar hacia un turismo accesible que posibilite el derecho a la participación en la vida cultural, las actividades recreativas y el deporte, sin discriminación por condición de discapacidad. El tema se analizará a partir de los aportes que el enfoque de derechos humanos ha realizado en los temas de derechos culturales; igualdad y no discriminación, y accesibilidad *física, económica y social*; con el propósito de exponer ideas orientadoras para las acciones que facilitarían el disfrute de los estos derechos en el turismo. Se abordará, como un ejemplo, la situación de la Ciudad de México, al ser la cuarta entidad con mayor número de personas con discapacidad. A pesar del esfuerzo que organismos defensores de derechos humanos han realizado para alertar de las obligaciones estatales de respetar, proteger, garantizar y promover los derechos de las personas con discapacidad, las acciones han tenido un avance lento y, en ocasiones, prevalece una falta de tratamiento integral del tema, lo que ha implicado la violación persistente de derechos.

Palabras clave: turismo accesible; igualdad y no discriminación; participación en la vida cultural; derechos de las personas con discapacidad y accesibilidad.

Abstract

This article aims to draw attention the need to move towards accessible tourism that enable the right to participation in cultural life, recreational activities and sports, without disability discrimination. The theme will be analyzed based on the contributions that the human rights approach has made to cultural rights issues; equality and non-discrimination; physical, economic and social accessibility; with the purpose of presenting ideas that guide the actions that would facilitate the enjoyment of this right in tourism. Some of the actions carried out in Mexico City will be addressed, as it is the fourth entity with the largest number of people with disabilities. Despite the efforts that human rights organizations have made to warn of the state's obligations to respect, protect, guarantee and promote the rights of persons with disabilities, efforts have been slow and a lack of comprehensive treatment of the issue still prevails, what do not avoid the persistent violation of rights.

Keywords: accessible tourism; equality and non-discrimination; participation in cultural life; rights of persons with disabilities and accessibility.

Sumario

I. La necesidad de construir el consenso hacia un turismo responsable; II. Hacia una concepción más integral del turismo: aportes desde los derechos humanos; III. Algunas violaciones a la participación en la vida cultural, las actividades recreativas y el deporte de las personas con discapacidad; IV. El disfrute de los derechos culturales en el turismo en la Ciudad de México: los pendientes estructurales; V. Conclusiones y propuestas; VI. Bibliografía.

I. La necesidad de construir el consenso hacia un turismo responsable

El turismo¹ no sólo representa un sector económico redituable para las economías de los países, en el que se emplean diversas personas, sino que también constituye una actividad que posibilita la realización de los derechos al descanso, ocio y esparcimiento,² a la participación en la vida cultural, las actividades recreativas y el deporte;³ y a él deben acceder todas las personas en condiciones de igualdad y de respeto a los derechos humanos.

A lo largo de la historia han surgido diferentes modalidades de la actividad turística y, en un recorrido lento, las necesidades de las personas con discapacidad han sido incorporadas. Asimismo, la realización de diversas acciones por parte del sector turístico para este grupo de población presenta avances que, sin embargo, resultan insuficientes.

El tema de la accesibilidad económica comienza a ser visibilizado en el sector turístico cuando el disfrute de las actividades turísticas deja de verse como un asunto exclusivo de las personas con poder político y económico. En el siglo XX, a partir de la lucha del proletario por el derecho al descanso, a las vacaciones pagadas, al disfrute del tiempo libre y al turismo, se vio la importancia de la disponibilidad del tiempo. En 1963, durante el Congreso Internacional para la Supresión de las Barreras Arquitectónicas comienza a hablarse de accesibilidad física. Pero es hasta 1980, con la Declaración de Manila –adoptada por la Organización Mundial de Turismo (OMT)– que se relacionan por primera vez los términos *turismo* y *accesibilidad*. En esa Declaración se establece que “el derecho al uso del tiempo libre y especialmente el derecho de acceso a las vacaciones y a la libertad de viaje y de turismo [...] implica para la sociedad el deber de [...] crear para el conjunto de los ciudadanos las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación a este tipo de actividad”.⁴

Asimismo, es en 1989 cuando empieza a hablarse del disfrute de las actividades turísticas por todas las personas, independientemente de sus condiciones físicas, sociales o culturales, ello dentro de la definición *turismo para todos*. El desarrollo de este concepto transitó posteriormente al de *turismo accesible* –basado en el diseño universal–, y al *turismo soste-*

¹ El turismo implica la movilización de las personas para realizar actividades distintas a las de su entorno habitual. Secretaría de Turismo, *Actualización y rediseño de la Guía de recomendaciones de diseño universal para el sector turismo* (México: Sectur), 4.

² Declaración Universal de los Derechos Humanos, adoptada y proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, París, 10 de diciembre de 1948, artículo 24.

³ Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, Nueva York, 13 de diciembre de 2006, artículo 30.

⁴ Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial, adoptada en la Conferencia Mundial de Turismo, Manila, del 27 de septiembre al 10 de octubre de 1980.

nible –que involucra la protección de recursos medioambientales y culturales, así como el bienestar de las comunidades–, y al *turismo social* –enfocado a personas con escasos recursos económicos, las familias y las personas mayores o con discapacidad.⁵

Por otra parte, los aportes de organismos internacionales como la Asamblea General de las Naciones Unidas serían tomadas en cuenta por la OMT. Así, en la década de 1990 surgen las Disposiciones de referencia para la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, y en 2006 se aprueba la Convención Internacional de Derechos de las Personas con Discapacidad, en la cual “se reconocen los derechos de participación en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte[; y] se ratifica la accesibilidad como derecho legitimado de las personas con discapacidad en el acceso y disfrute a las instalaciones y servicios relacionados con el turismo”.⁶

En los últimos años se aboga por el *turismo responsable, sostenible y accesible* que, por un lado, contribuya al crecimiento económico, a un desarrollo incluyente y a la sostenibilidad ambiental, por ello se busca que coadyuve a reducir la pobreza, permita lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible y se convierta en una herramienta para el desarrollo. Por otro, que apoye a las políticas y prácticas de turismo sostenible, es decir, a aquellas que hacen un uso óptimo de los recursos ambientales, que respetan la autenticidad sociocultural de las comunidades receptoras, que proporcionan beneficios económicos, y garantizan el uso y disfrute del turismo, independientemente de las capacidades, estado o condición de las personas, y que están basadas en el diseño universal.⁷

Es preciso decir que actualmente se acrecientan las necesidades que surgen sobre la oferta de un turismo accesible, debido a que alrededor de 15% de la población mundial padece algún tipo de discapacidad⁸ y, además, que las previsiones en demografía indican un probable incremento en la demanda de entornos, transporte y servicios accesibles ante el

⁵ Organización Mundial de Turismo, *Manual sobre turismo accesible para todos: principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo I: Turismo accesible-definición y contexto* (Madrid: OMT, 2014), I-24.

⁶ Organización Mundial de Turismo, *Manual sobre turismo accesible para todos: principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo I: Turismo accesible-definición y contexto*, I-26.

⁷ Organización Mundial de Turismo, “Acerca de la OMT”, <https://www.unwto.org/es/acerca-de-la-omt> (Fecha de consulta: 20 de octubre de 2019); Organización Mundial de Turismo, *Manual sobre turismo accesible para todos: principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo I: Turismo accesible-definición y contexto*, I-24.

⁸ Organización Mundial de la Salud, “10 datos sobre la discapacidad”, <http://www.who.int/features/factfiles/disability/es/> (Fecha de consulta: 1 de octubre de 2019).

aumento del porcentaje de personas mayores de 60 años que para 2050 será de 22%,⁹ quienes muy probablemente presentarán alguna discapacidad o limitación.

Es en esta perspectiva que nace el turismo accesible, que implica “cualquier producto turístico debería diseñarse de modo que se tuviera en cuenta a todas las personas, independientemente de su edad, sexo o condición, y sin que [conlleve] costos adicionales para los clientes con discapacidad”.¹⁰

De acuerdo con lo expuesto, la transición hacia un turismo accesible es cada vez más pertinente, y ante esto aún hay retos importantes, y ya organismos internacionales los han señalado: “la oferta turística no integra sistemáticamente la accesibilidad universal y existe una falta de información sobre los productos y servicios accesibles”,¹¹ también falta conocimiento de las y los profesionales sobre la manera de atender a este colectivo. Ello conduce a limitar el acceso a diversos derechos humanos como el derecho a participar en la vida cultural, las actividades recreativas y el deporte, debido a que, como se mostrará más adelante, son múltiples los obstáculos físicos, económicos y culturales que afrontan las personas con discapacidad.

II. Hacia una concepción más integral del turismo: aportes desde los derechos humanos

Igualdad y no discriminación

En el abordaje del turismo desde el enfoque de derechos humanos cobran especial relevancia los temas de igualdad y no discriminación, que se constituyen, a su vez, en principios interdependientes y transversales de todos los derechos humanos. Así, en diversos instrumentos internacionales se establece, por un lado, que las personas tienen derecho a igual goce de derechos humanos y protección ante la ley y, por otro, que los Estados deben garantizar los derechos humanos sin motivo de discriminación alguna,¹² incluida la disca-

⁹ Organización Mundial del Turismo, *Turismo accesible para todos: una oportunidad a nuestro alcance* (España: OMT, 2016), 7.

¹⁰ Comité Mundial de Ética del Turismo sobre turismo accesible; “Mensajes del Comité Mundial de Ética del Turismo sobre turismo accesible”, 4, <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/12088wctemessagesonaccessibletourismmsp.pdf> (Fecha de consulta: 1 de octubre de 2018),

¹¹ Organización Mundial del Turismo, “Informe del evento ‘Accesibilidad: una ventaja competitiva en los destinos turísticos’”, 31 de enero de 2013, FITUR, Madrid, 1, http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/report_-_fitur_2013_accessibility_informe1.pdf (Fecha de consulta: 1 de octubre de 2018).

¹² Véase Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Adoptado y abierto a la firma, ratificación y adhesión por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su Resolución 2200 A (XXI), 16 de diciembre de 1966,

pacidad como condición social. La discriminación se trata de una distinción inadmisibles que carece de justificación proporcional, objetiva y razonable, cuyo propósito o efecto es el de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos, en igualdad de condiciones.¹³

Accesibilidad física, económica y social

Para revertir esto, la accesibilidad toma un papel fundamental debido a que es un derecho y una condición previa que permite vivir de forma independiente, ser incluido en la sociedad y participar plenamente, en igualdad de condiciones y con dignidad, en los diferentes aspectos de la vida.¹⁴ Por lo tanto, la obligación de los Estados de proporcionar accesibilidad es parte esencial del deber de respetar, proteger y hacer realidad el derecho a la igualdad.¹⁵

La falta de accesibilidad “se traduce en una forma de discriminación indirecta ya que la construcción o el diseño de entornos, productos o servicios aparentemente neutros, constituyen una desventaja para las personas con ciertas diversidades funcionales, como lo son las personas con discapacidad, lo que atenta directamente contra la igualdad de oportunidades”¹⁶ en el disfrute de los derechos humanos, esto entorpece su autonomía al necesitar de terceras personas e inhibe su participación y su interacción en cualquier ámbito ante las dificultades que se les presentan.

artículo 2.2; Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, adoptado y abierto a la firma, ratificación y adhesión por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su Resolución 2200 A (XXI), 16 de diciembre de 1966, artículo 26; Convención Americana sobre Derechos Humanos, aprobada y suscrita por la Conferencia Especializada Interamericana sobre Derechos Humanos. San José de Costa Rica, 22 de noviembre de 1969, artículos 1º y 24; Declaración Universal de los Derechos Humanos, artículos 2º y 7º; Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, aprobada en la Novena Conferencia Internacional Americana, Bogotá, Colombia, 1948, artículo II; Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, E/C.12/GC/20, Observación General núm. 20 sobre la no discriminación y los derechos económicos, sociales y culturales, 2 de julio de 2009, y Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, por mencionar algunos.

¹³ Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, *Accesibilidad* (México: Segob, Conapred, Cámara de Diputados, Cámara de Senadores, 2016) 24; Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, *Informe especial. Crecimiento urbano y derechos humanos en la Ciudad de México* (México: CDHDF, 2018), 93-94; Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, E/1995/22, Observación General núm. 5: Las personas con discapacidad, 1994; Asamblea General de las Naciones Unidas, Resolución A/RES/48/96, Normas uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, 4 de marzo de 1994, y Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, artículo 2º.

¹⁴ Comité sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, Observación General núm. 2. Artículo 9. Accesibilidad, 22 de mayo de 2014, párrafos 1 y 14.

¹⁵ Comité sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, Observación General núm. 2. Artículo 9. Accesibilidad, párrafo 14.

¹⁶ Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, *Accesibilidad*, 73.

Por otra parte, las personas con discapacidad suelen enfrentar mayores costos en el acceso a los servicios turísticos y al transporte, aunado a la falta de sensibilidad y capacitación del personal a cargo de éstos, tales deficiencias en el servicio las obliga a viajar acompañadas y, regularmente, el sector privado suele incrementar los costos de tales servicios. Todo esto limita las posibilidades que tienen las personas con discapacidad de disfrutar las actividades turísticas.

A las anteriores circunstancias se suma que las personas con discapacidad reciben un trato diferente y discriminatorio, en ocasiones no se les concibe como sujetos de derecho y se les niega o se les condiciona recibir algún servicio, o el acceso a lugares de esparcimiento, situación que evidencia las barreras culturales y actitudinales.

Por ello, en el turismo es indispensable adoptar dos estrategias fundamentales en materia de accesibilidad física: *el diseño universal* y *los ajustes razonables*, que constituyen presupuestos que permiten eliminar las barreras y las situaciones de desventaja, y en consecuencia la de exclusión de personas con discapacidad. Estos se caracterizan por:

Diseño universal en el turismo. El *diseño universal* es definido por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad 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”. De esta forma, si bien esta estrategia adopta diferentes medidas para el uso por todas las diferencias o necesidades humanas, no exclusivamente para las personas con discapacidad, es reconocido que los Estados tienen la obligación de implementar medidas de protección reforzadas hacia este grupo poblacional.

En el turismo se debe llevar a cabo la adecuación de los entornos, productos y servicios que se ofrecen, de modo que permitan el acceso, uso y disfrute a todas las personas usuarias. Lo anterior requiere no sólo de elementos arquitectónicos para su uso, sino la creación de una cadena irrestricta de desplazamientos de la persona de un espacio a otro y dentro de él; así como la combinación con principios operativos, como otorgar información en formato accesible y rutas que garanticen el desplazamiento seguro, autónomo y cómodo de cualquier persona, además de señalización e iluminación; también esto requiere de atención incluyente (trato adecuado a las personas y la atención con inclusión) de tal forma que los servicios de turismo deben ser accesibles, usables, amigables y de calidad.

Ajustes razonables en el turismo. Se entiende por *ajustes razonables* “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”. Se trata de adaptar el entorno ya existente a las necesidades específicas de las personas con discapacidad. Por ejemplo, la construcción de rampas o la adecuación que debe realizarse a la normatividad sobre las condiciones en las que requieren darse los servicios turísticos.

Accesibilidad social. Está relacionada con el combate a las barreras culturales o actitudinales que promueven la discriminación, la falta de oportunidades y la exclusión social, y son ocasionadas por los estigmas, prejuicios y estereotipos. Al respecto, las medidas que tendrían que ser aplicadas están dirigidas, por ejemplo, a promover una cultura de buen trato al turista, lo que incluye la atención especial y personalizada para la atención del visitante con discapacidad.

Accesibilidad económica. Tiene que ver con que los costos financieros sean asequibles, de modo que no pongan en peligro el ejercicio de otros derechos, así como que los servicios estén al alcance de todos. Dentro de las medidas aplicables al turismo se encuentran la aplicación de disposiciones, como tasas preferenciales que ayuden a las personas con discapacidad a acceder a los servicios turísticos.

Fuentes: elaboración propia con base en Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, *Accesibilidad*; Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, Secretaría de Turismo, Comisión Nacional de los Derechos Humanos, Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad, *Cuadernillo ejecutivo para edificaciones accesibles de servicio turístico* (México: Sectur, 2017), 20; Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, Nueva York, 13 de diciembre de 2006, preámbulo, inciso e, y artículo 2º; María Guadalupe Gómez Mont Urueta, “El turismo accesible, como una forma de integración a la vida social de las personas con discapacidad”, <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/5/2468/22.pdf> (Fecha de consulta: 2 de octubre de 2019).

De esta manera, la adopción de medidas de accesibilidad en el turismo constituye una gran relevancia para permitir su goce por las personas que sufren una diversidad funcional de corto plazo o alguna discapacidad, de ahí que se deban tomar en cuenta la cantidad de barreras físicas, legales, económicas y actitudinales en toda la cadena de servicios turísticos, desde el transporte, el hospedaje, el acceso a los diversos espacios de esparcimiento hasta la movilidad por las calles; pues la discapacidad “es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias físicas, motriz, visual, auditiva o mental; y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.¹⁷

El derecho a participar en la vida cultural, las actividades recreativas y el deporte

El acceso a la vida cultural es uno de los componentes del derecho a participar en la vida cultural, y comprende que toda persona (sola, en asociación con otras o como una comunidad) tiene derecho a conocer y comprender su propia cultura y la de otros, a través de información, es decir, a entender formas de expresión y difusión por cualquier medio tecnológico de información y comunicación; a beneficiarse del patrimonio cultural y de las creaciones de otros individuos y comunidades.¹⁸

Éste comprende el acceso a lugares donde se ofrezcan: i) representaciones o servicios culturales, tales como teatros, museos, cines, bibliotecas, estadios, deportivos, también espacios abiertos compartidos esenciales para la interacción cultural, por ejemplo, parques, plazas,

¹⁷ Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

¹⁸ Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, E/C.12/GC/21/Rev.1, Observación General núm. 21. Derecho de toda persona a participar en la vida cultural (artículo 15, párrafo 1 a), del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales), 17 de mayo de 2010, párrafo 15, inciso b.

avenidas y calles; *ii*) dones de la naturaleza (mares, lagos, ríos, montañas, bosques y reservas naturales que dan a los países su carácter y biodiversidad); *iii*) servicios turísticos; *iv*) monumentos y lugares de importancia cultural nacional, y *v*) bienes culturales intangibles como lenguas, costumbres, tradiciones, creencias, conocimientos e historia, y valores que configuran la identidad y contribuyen a la diversidad cultural de individuos y comunidades.¹⁹

El disfrute de actividades culturales, recreativas, de esparcimiento y deportivas por parte de las personas con discapacidad a menudo se ve afectado en sus diversos aspectos debido a lo siguiente: las instalaciones y el transporte son de difícil acceso físico; la información no está disponible de forma fácil de leer y no se tienen otros modos de comunicación alternativos; no se reconoce la identidad lingüística específica, incluidos el lenguaje de señas y la cultura de las personas sordas; no se alienta y promueve su participación en estas actividades; existen prejuicios y falta de capacitación adecuada por parte del personal que presta los servicios. Estas acciones y omisiones establecen un acto de discriminación, y con ello no se facilita la participación de las personas con discapacidad en la vida cultural.

Obligaciones estatales y responsabilidad del sector privado

Los servicios turísticos son proporcionados por el sector público y privado, y aunque las obligaciones internacionales incumben al Estado, el sector privado también posee responsabilidades. Los Estados deben proteger los derechos de las personas con discapacidad, lo que implica que adopten medidas para impedir que otros actores, terceras partes –sean particulares, grupos, empresas o quienes actúen en su nombre– interfieran, obstaculicen o menoscaben, de algún modo, el disfrute de los derechos. Así, los órganos estatales o poderes públicos deben evitar que cualquier institución no estatal violente los derechos humanos.²⁰

El enfoque de derechos humanos contribuye a emprender medidas centradas en las personas, de tal forma, que el sector turístico debe tomarlas en cuenta para que se materialice la aplicación de principios fundamentales para el disfrute de actividades en condiciones de igualdad y dignidad.

¹⁹ Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, E/C.12/GC/21/Rev.1, Observación General núm. 21. Derecho de toda persona a participar en la vida cultural (artículo 15, párrafo 1 a), del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, párrafo 14, inciso a, y párrafo 31.

²⁰ Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, *Informe especial. Crecimiento urbano y derechos humanos en la Ciudad de México*, 92.

La accesibilidad es una obligación del Estado para garantizar la igualdad, ésta permite actuar sobre las desventajas de este grupo de atención prioritaria debido a que otorga las condiciones para su inclusión al contemplar las intervenciones en el entorno físico y social; además, pone atención a los factores individuales que propician la discapacidad y las barreras sociales, y que conllevan a un trato diferenciado y, en consecuencia, a situaciones de discriminación. La accesibilidad también posibilita mirar hacia la aplicación de medidas de protección especial para las personas con discapacidad que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad y en contextos de discriminación que agravan su situación; ahí radica la integralidad de este enfoque. Su aplicación transversal es necesaria para cubrir todos los aspectos que permiten acceder a las actividades turísticas en condiciones de igualdad y que impiden el menoscabo de otros derechos humanos.

Las medidas estatales que en la materia han definido los organismos internacionales de derechos humanos son:

Cuadro I. Obligaciones estatales en materia del derecho a participar en la vida cultural, las actividades recreativas y el deporte de las personas con discapacidad

Respetar

- Las leyes sobre contratación pública deben asegurar que su procedimiento incorpore los requisitos de accesibilidad.

Proteger

- Regular la responsabilidad que recae sobre el sector empresarial y otros actores no estatales en cuanto al respeto del derecho a participar en la vida cultural, las actividades recreativas y el deporte de las personas con discapacidad.
- Disponer de recursos jurídicos efectivos ante cualquier violación a sus derechos, como los procedimientos de queja en la prestación de servicios turísticos.
- Supervisar el cumplimiento de la normatividad en materia de accesibilidad en los servicios turísticos.

Garantizar

- Adoptar de forma inmediata las medidas necesarias para prevenir, reducir y eliminar las condiciones y actitudes que generan o perpetúan la discriminación sustantiva o *de facto*.
- Adoptar planes de acción y estrategias para identificar las actuales barreras a la accesibilidad, fijar calendarios con plazos específicos y proporcionar los recursos tanto humanos como materiales para eliminar las barreras. Para ello se consultará a las personas con discapacidad.
- Eliminar las barreras u obstáculos que inhiben o limitan el acceso de la persona a su propia cultura o a otras culturas, sin discriminación por motivos de posición económica o cualquier otra condición social, incluyendo las que se oponen a las comunicaciones.
- Aplicar sanciones a quienes las incumplan.

Promover

- Promover la aplicación de normas de accesibilidad y directrices técnicas en lugares en los que se realicen actos culturales o se presten servicios culturales. Las normas deben ser amplias y uniformes; así como tomar en cuenta la diversidad de las personas con discapacidad.
- Capacitar a las autoridades gubernamentales en materia de accesibilidad y derechos de las personas con discapacidad.
- Concientizar al sector privado en la necesidad de adoptar medidas de accesibilidad.
- Sensibilizar a la población sobre el derecho a la igualdad y no discriminación; y acerca de los derechos de las personas con discapacidad.

Fuentes: elaboración propia con base en Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, E/C.12/GC/21/Rev.1, Observación General núm. 21. Derecho de toda persona a participar en la vida cultural (artículo 15, párrafo 1 a), del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales), 17 de mayo de 2010; Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, CRPD/C/GC/2, Observación General núm. 2. Artículo 9: Accesibilidad, 22 de mayo de 2014; Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, E/C.12/GC/20, Observación General núm. 20 sobre la no discriminación y los derechos económicos, sociales y culturales, y Asamblea General de las Naciones Unidas, Resolución A/RES/48/96, Normas uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, 4 de marzo de 1994.

III. Algunas violaciones a la participación en la vida cultural, las actividades recreativas y el deporte de las personas con discapacidad

A continuación se exponen algunas de las violaciones que han enfrentado las personas con discapacidad en el acceso a los servicios de transporte, la movilidad y a los espacios recreativos en la Ciudad de México, en donde se ha visto el actuar de las autoridades federales, lo que refleja lo necesario de la intervención de múltiples actores a nivel local y nacional.

La información obtenida de organismos internacionales y órganos autónomos en defensa de derechos humanos del país revela que las personas con discapacidad reciben un trato diferenciado y discriminatorio; asimismo, enfrentan obstáculos físicos y económicos para el disfrute de los diferentes espacios públicos, y en los servicios de transporte. De la misma manera, este grupo de atención prioritaria ha visto vulnerados sus derechos a la accesibilidad en la cadena de servicios turísticos, y también los relativos a la protección de la integridad personal, al libre desplazamiento, a la movilidad personal, a vivir de forma independiente, a las actividades recreativas y culturales, al esparcimiento y, consecuentemente, a no ser discriminadas.²¹

²¹ Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, Recomendación 24/2009, Discriminación por la falta de accesibilidad universal en los inmuebles públicos, medios de transporte y demás espacios y entorno públicos de la Ciudad de México, México, 2009; Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, Resolución por disposición: 2/2012, México, 2012, y Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, “Concilian Six Flags y Conapred acceso irrestricto de personas con discapacidad”, Boletín de prensa 012/2013, 23 de abril de 2013.

Al respecto, estas son algunas de las problemáticas denunciadas en años anteriores, algunas de las cuales aún persisten a pesar incluso de las medidas que las autoridades gubernamentales implementaron:

Problemas para ingresar al país

En 2014, el Comité de los Derechos de las Personas con Discapacidad recomendó al Estado mexicano la revisión y adecuación de las directrices operativas derivadas de la Ley de Migración, para asegurar la igualdad de trato de las personas con discapacidad en la expedición de visados y permisos de entrada al país, pues entonces se identificó que las autoridades exigían requisitos mayores a las personas con discapacidad.²²

Falta de medidas en materia de accesibilidad económica

Los costos de transporte terrestre y aéreo regularmente son más altos para las personas con discapacidad debido a que tienen que viajar acompañadas, esto les genera un costo económico adicional.

En la Resolución 2/2012 del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (Conapred) se detectó que cada aerolínea, de forma discrecional y unilateral, imponía sus lineamientos para la venta de boletos, pues a las personas con discapacidad se les condicionaba y solicitaba que viajaran acompañadas, ocasionado que erogaban más gastos. Asimismo, no se contaba con asientos diseñados a las necesidades de las personas con discapacidad, su tamaño limitaba su movilidad y autonomía en el avión, por lo tanto, tenían que adquirir de manera obligada un boleto de la parte delantera, los denominados de *primera clase*.

Problemas en la accesibilidad física y en el ámbito de la movilidad

En relación con la accesibilidad física, las personas con discapacidad aún encuentran barreras para desplazarse de un lado a otro con facilidad y sin requerir el auxilio de terceras personas. En la Resolución 2/2012 de Conapred se señaló que las instalaciones aéreas del Aeropuerto de la Ciudad de México no contaban con la infraestructura que les permitiera

²² Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, Observaciones finales sobre el informe inicial de México, 27 de octubre de 2014.

moverse con facilidad y ponía en riesgo su integridad física, además, no atendían su dignidad humana. De modo que, para abordar los aviones, en ocasiones las personas eran trasladadas en un transporte que no contaba con el acondicionamiento adecuado a sus necesidades, como plataformas que los posicionara a pie de avión; tampoco tenían sillas de ruedas para su traslado al descender de la aeronave.

En la Recomendación 24/2009 de la CDHDF, emitida por el caso de discriminación ante la falta de accesibilidad universal en los inmuebles públicos, medios de transporte y demás espacios y entornos públicos de la Ciudad de México, se identificó que las personas se enfrentaban a barreras físicas, pues existían eslabones de accesibilidad aislados, es decir que las medidas para mejorar la accesibilidad no habían sido constantes y no existía coordinación entre las diferentes áreas involucradas: la infraestructura pública no tenía diseño universal, no todas las instalaciones del transporte público contaban con sistema Braille, y si había una rampa de un lado, no la había del otro.

De la misma manera se observó que se carecía de un enfoque integral que tomara en cuenta la diversidad funcional, ya que las acciones emprendidas por las autoridades gubernamentales sólo comprendían la discapacidad motriz y visual.

Lamentablemente esta es una situación que aún persiste y es una de las formas más visibles de discriminación que existen en la Ciudad de México, a pesar de que hay algunos avances en medios de transporte.

Insuficientes medidas dirigidas a la accesibilidad social o al combate de las barreras culturales que promueven la discriminación, la falta de oportunidades y la exclusión social

Este aspecto es uno de los más preocupantes sobre el que hay que trabajar para combatir de manera integral el contexto de discriminación constante que experimentan las personas con discapacidad.

En los servicios que otorgan las empresas se ha observado que falta personal capacitado, el cual les otorga una desigualdad en el trato. Como ya se mencionó, Conapred emitió la Resolución 2/2012, en ella señaló que las aerolíneas negaban y/o condicionaban el servicio a las personas con discapacidad. Asimismo, las personas con discapacidad recibían un trato indigno, diferenciado y de exclusión por su condición, en donde incluso se ponía en riesgo su integridad física. Cuando el avión aterrizaba en posición remota, las personas con dis-

capacidad eran las últimas en ser auxiliadas para su descenso, dejándolas esperar mucho tiempo, el servicio de transportación se negaba a subir con el argumento de que las sillas de ruedas eran muy pesadas; tampoco contaban con personal capacitado que los auxiliara en su descenso de las aeronaves. Es decir, incluso las medidas que consideraban aplicables en materia de accesibilidad, no se realizaban con las características adecuadas.

Situación similar de discriminación han sufrido las personas con discapacidad en algunos parques de diversiones, donde se les restringe el acceso a las instalaciones y juegos. Ante esto, en la queja CONAPRED/DGAQR/290/13/DQ/II/DF/Q162, Conapred manifestó de manera determinante que “los servicios al público que brindan los establecimientos mercantiles están obligados a no establecer, en sus criterios normativos y en la prestación de los servicios, distinciones desventajosas e injustas que permitan la discriminación”.²³

Existencia de barreras legales

Los obstáculos legales dejaban en un estado de indefensión a las personas con discapacidad, pues la satisfacción de sus derechos fue sujeta a la discrecionalidad de los entes privados y gubernamentales. Por ejemplo, en la queja presentada ante Conapred que motivó la Resolución 2/2012, se señaló la existencia de vacíos en las normas que regulaban el servicio de transporte aéreo para las personas con discapacidad. No se contaba con un ordenamiento jurídico actualizado, por lo que cada aerolínea, de forma discrecional y unilateral, imponía sus lineamientos para la venta de boletos, el acceso al avión y/o la atención a la persona con discapacidad; de modo que tales lineamientos eran interpretados de forma equívoca por el personal, y no tenían los requerimientos mínimos establecidos por los instrumentos internacionales de derechos humanos.

Por otro lado, no se realizaba seguimiento a las quejas, ni se otorgaba certeza jurídica con respecto al procedimiento implementado, ni las verificaciones y sanciones impuestas, por lo que se infirió que no se tenía debidamente estructurado un mecanismo para la regulación de este tipo de transportes, lo que propició que de modo reiterado se cometieran abusos.

De esta forma, el Estado también incurrió en responsabilidad internacional por omisión para proteger los derechos de las personas con discapacidad frente a terceros, siendo que como lo menciona la Observación General núm. 2 del Comité sobre los Derechos de las

²³ *Excélsior*, “Six Flags ofrecerá disculpa pública por caso de discriminación”, 23 de abril de 2013.

Personas con Discapacidad, la atención prioritaria no se centra en la personalidad jurídica y el carácter público o privado de quienes poseen los edificios, las infraestructuras de transporte, la información, la comunicación y los servicios. “En la medida en que los bienes, productos y servicios están abiertos al público o son de uso público, deben ser accesibles a todas las personas, independientemente de que la entidad que los posea u ofrezca sea una autoridad pública o una empresa privada”.²⁴

Lo sucedido anteriormente es preocupante si se toma en cuenta que la cadena de servicios turísticos se encuentra en el sector privado y que para economías como la de México, el turismo aporta recursos de manera significativa.²⁵

Derivada de esta resolución, las autoridades gubernamentales emitieron los Lineamientos para la accesibilidad de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida a las infraestructuras aeroportuarias y al servicio de transporte aéreo en 2013.

Como puede observarse, son múltiples las problemáticas que se han presentado en la incorporación de medidas de accesibilidad en el turismo, éstas se encuentran en la cadena de servicios, y si bien se han tenido avances normativos, la falta de supervisión de éstas y de la aplicación de sanciones genera impunidad y la repetición de violaciones a los derechos de las personas con discapacidad, de ahí que sea necesaria la apropiación del enfoque de derechos humanos tanto en el sector público como privado, para propiciar que los servicios de turismo sean accesibles, usables, amigables y de calidad.

IV. El disfrute de los derechos culturales en el turismo en la Ciudad de México: los pendientes estructurales

Contexto nacional, marco legal y programático actual

La experiencia nacional y local demuestran que los retos enfrentados por el país en la implementación de medidas de accesibilidad para las personas con discapacidad han sido múltiples, sobre todo en una nación donde aún existe una arraigada cultura de la discriminación, y porque las autoridades gubernamentales caminan lento en cuanto a la creación de espacios, la provisión de infraestructuras y de transportes accesibles y seguros; además

²⁴ Comité sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, Observación General núm. 2. Artículo 9. Accesibilidad, párrafo 10.

²⁵ *am de Querétaro*, “Turismo en México aporta anualmente 8.7 % del PIB: sociedad financiera”, 21 de marzo de 2018.

que se carece de un enfoque integral que se materialice en toda la cadena de accesibilidad, entendiendo que

para garantizar la accesibilidad de las mismas [se debe asegurar] que la ausencia de obstáculos en los diferentes entornos sea una acción coordinada y dependiente una de la otra, que forme una especie de eslabón; de lo contrario, la existencia de una barrera en alguna actividad o ámbito frenará la realización del resto de acciones, entorpeciendo la participación social de las personas con discapacidad.²⁶

De acuerdo con la Encuesta Nacional sobre Discriminación en México 2017, 58% de las personas con discapacidad en el país declararon que se les discrimina por su condición de discapacidad, y otro 48% opinó que se respetan poco o nada sus derechos. Asimismo, mencionaron que la principal problemática a la que se enfrentan son las calles, las instalaciones y transportes inadecuados (31 por ciento).²⁷

La existencia de un marco legal en el que se reconozcan y garanticen los derechos de las personas con discapacidad es fundamental para aclarar el marco de actuación tanto de las autoridades gubernamentales encargadas de aplicar medidas de política pública, como del sector privado, ante cuyas actividades el Estado tiene el deber de proteger los derechos humanos.²⁸

En el ámbito nacional la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece en su artículo 1º, quinto párrafo, que

queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

Asimismo, existe la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, así como el Programa Nacional para el Desarrollo de las Personas con Discapacidad 2014-2018. Es en 2009 cuando en la Ley General de Turismo se incorpora el deber de proveer lo necesario para el uso y disfrute de las instalaciones turísticas para las personas con discapacidad,

²⁶ Consejo Nacional Para Prevenir la Discriminación, *Accesibilidad*, 77.

²⁷ Instituto Nacional de Estadística y Geografía, *Encuesta Nacional sobre Discriminación (ENADIS)*, (México: INEGI, 2017).

²⁸ Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, *Informe especial. Crecimiento urbano y derechos humanos en la Ciudad de México*, 92.

como parte del turismo social, pero es hasta 2015 cuando en el Reglamento de la Ley General de Turismo se define y promueve el turismo accesible y en dicha normatividad se solicita la adecuación de la infraestructura y el equipamiento urbanos; además de que los prestadores de servicios acondicionen y realicen las acciones necesarias para facilitar la accesibilidad en la prestación de sus servicios.²⁹ Este tipo de turismo también se encuentra presente en la Política Nacional Turística y en el Programa Sectorial de Turismo 2013-2018.

Al respecto, en la incorporación del turismo accesible, si bien ha existido un esfuerzo de las autoridades nacionales para establecer mayores obligaciones y orientación en la cadena del sector turístico, esto ha sido en parte por la presión de organismos de protección y defensa de derechos humanos, aún con ello, es necesario que este trabajo de sensibilización con el sector turístico se realice más desde un enfoque de derechos humanos, en lugar de verlo simplemente como un mercado potencial.

Así, las autoridades gubernamentales han emitido los Lineamientos para la accesibilidad de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida a las infraestructuras aeroportuarias y al servicio de transporte aéreo, así como la Guía de recomendaciones de diseño universal para el sector turismo. De la misma manera implementaron programas como el sello Turismo Incluyente, el cual es “otorgado a aquellas empresas turísticas que no solamente tienen conocimientos en materia de atención a personas con discapacidad, sino que también cuentan con las instalaciones exteriores e interiores, señalética y servicios de información adecuadas para brindar un servicio de calidad a este segmento de mercado”.³⁰

Contexto local, marco legal y programático actual

La Ciudad de México es una de las cuatro entidades con mayor población de personas con discapacidad, pues de acuerdo con el *Censo de Población y Vivienda 2010* del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) existen 483 045 personas que presentan tal condición.³¹ De acuerdo con la Segunda Encuesta sobre Discriminación en la Ciudad de México (2017), 58.3% de las personas con discapacidad son discriminadas, 28.5% lo fue

²⁹ Secretaría de Turismo, *Actualización y rediseño de la Guía de recomendaciones de diseño universal para el sector turismo*, 17.

³⁰ Secretaría de Turismo, “Sello Turismo Incluyente”, <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/sello-turismo-incluyente> (Fecha de consulta: 1 de octubre de 2019).

³¹ Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, *En México, mujeres y niñas con discapacidad sufren una doble discriminación*, Boletín núm. 120/2107, 14 de agosto de 2017.

en la calle y 11.1% en el transporte público.³² Por su parte, en las denuncias presentadas por las personas con discapacidad ante la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (CDHDF, hoy Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, CDHCM) entre enero y diciembre de 2017, se encuentra como principal tema la omisión institucional de garantizar esquemas de accesibilidad en el mobiliario urbano.³³ De esta forma, en la Ciudad de México las personas con discapacidad se enfrentan a barreras físicas y actitudinales.

Por su parte, el turismo aporta importantes ingresos a la economía de la Ciudad de México (8% del PIB),³⁴ genera una derrama económica de 170 000 millones de pesos,³⁵ más de un millón de empleos directos e indirectos en restaurantes y hoteles; en 2017 el porcentaje de ocupación hotelera fue en promedio de 67.81%.³⁶ La atracción que más agrada a las y los turistas que visitan la capital son el patrimonio cultural e histórico (29%), mientras que el medio de transporte que más utilizan para la movilidad interna es el Sistema de Transporte Colectivo.³⁷

Con respecto a la Ciudad de México, ha habido avances importantes para las personas con discapacidad. La Constitución local reconoce los principios de inclusión, accesibilidad, diseño universal y ajustes razonables.³⁸ Asimismo, se cuenta con normatividad³⁹ que incluye la

³² Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación en la Ciudad de México, *Segunda Encuesta sobre Discriminación en la Ciudad de México (EDIS-2017)*, México, 2017.

³³ Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, *Informe anual 2017, vol. I, Versión ejecutiva*, Ciudad de México, CDHDF, México, 2018, p. 32. Se entiende por *mobiliario urbano* a todos aquellos elementos complementarios al equipamiento urbano, ya sean fijos, móviles, permanentes o temporales, ubicados en la vía pública o en espacios públicos formando parte de la imagen de la ciudad, los que, según su función, se aplican para el descanso, la comunicación, información, necesidades fisiológicas, comercio, seguridad, higiene, servicio, jardinería, etc. Ejemplos de estos son: bancas, botes de basura, columnas o carteleras publicitarias con anuncios e información turística, social y cultural, unidades de soporte múltiple con nomenclatura, postes con nomenclatura y placas de nomenclatura, etc. Véase Ley de Desarrollo Urbano del Distrito Federal del 15 de julio de 2010 (*Gaceta Oficial del Distrito Federal*, última reforma del 24 de marzo de 2015), artículo 3º, apartado XX.

³⁴ *El Economista*, "CDMX, la ciudad que más gana por turismo en América Latina", 12 de diciembre de 2017.

³⁵ Bertha Teresa Ramírez, "Turismo en 2017 dejó derrama económica por 170 000 mdp en CDMX", *La Jornada*, 20 de febrero de 2018.

³⁶ Secretaría de Turismo de la Ciudad de México, "Actividad turística de la Ciudad de México. Indicadores Enero-mayo 2008-2018", https://turismo.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Estadisticas/Estadisticas%202018/Indicadores_ENE_MAY_2008-2018.pdf, 13 y 16 (Fecha de consulta: 1 de octubre de 2019).

³⁷ Secretaría de Turismo de la Ciudad de México, "Perfil del turista que visita la Ciudad de México, 2017", <http://turismo.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Estadisticas/Perfil%20del%20Turista%202017/EST%20IPN-SECTUR%20DF%20Perfil%20del%20Turista%202017%20Reporte%20Ejecutivo.pdf> (Fecha de consulta: 1 de octubre de 2019).

³⁸ Constitución Política de la Ciudad de México del 5 de febrero de 2017 (*Gaceta Oficial de la Ciudad de México*) artículo 11, apartado G.

³⁹ Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal, 2010; Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Distrito Federal del 24 de febrero de 2011 (*Gaceta Oficial del Distrito Federal*, última reforma publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 24 de abril de 2017); Lineamientos para la accesibilidad universal y la atención prioritaria de las personas con discapacidad y en situación de vulnerabilidad en las dependen-

accesibilidad para las personas con discapacidad y con programas como Programa para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal. Además, la Ley de Turismo del Distrito Federal establece en su artículo 18 que el programa local de turismo debe contener políticas públicas dirigidas a las personas con discapacidad.⁴⁰

Cabe señalar que desde la publicación del *Informe especial sobre la situación de los derechos humanos de las personas con discapacidad en el Distrito Federal 2007-2008* la CDHDF identificó algunos obstáculos a los que se enfrentaba integrantes de este grupo de atención prioritaria en los espacios culturales, deportivos y recreativos, los cuales están relacionados con la infraestructura, comunicación e información, e incluyen problemáticas desde la accesibilidad física, hasta la falta de visitas guiadas en lengua de señas mexicana, salas de lectura adaptadas, sensoramas, capacitación de mediadores o promotores para la atención de personas con discapacidad, audiodescripción, magnificadores de pantalla e información en sistema Braille.⁴¹

Es en 2013 cuando se implementa el Programa Red de Museos para la Atención a Personas con Discapacidad. En él participan más de 20 museos que poseen programas, materiales informativos y museográficos para las personas con discapacidad física, visual, auditiva, intelectual y psicosocial; así como con recursos humanos debidamente preparados para cada tipo de discapacidad. Entre las actividades que se promueven está la interpretación mediante la lengua de señas mexicana, exposiciones con contenido en Braille, con audioguías, talleres para personas con debilidad visual, entre otras.⁴²

En materia de movilidad y tomando en cuenta que el metro es el medio de transporte que más utilizan las y los turistas, la red del metro cuenta con 35 estaciones con placas en sistema Braille, 34 estaciones con canaletas a nivel de piso, 29 plataformas salva escale-

cias, órganos desconcentrados y entidades de la administración pública del Distrito Federal del 19 de febrero de 2013 (*Gaceta Oficial del Distrito Federal*); Ley de Movilidad del Distrito Federal del 14 de julio de 2014 (*Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, última reforma del 20 de mayo de 2019), y Gobierno de la Ciudad de México, *Manual de Normas Técnicas de Accesibilidad* (México: Gobierno de la Ciudad de México, 2016). Véase Secretaría Ejecutiva del Mecanismo de Seguimiento y Evaluación del Programa de Derechos Humanos de la Ciudad de México, *Diagnóstico y Programa de Derechos de la Ciudad de México*, tomo v, México, 2016, 297-306.

⁴⁰ Ley de Turismo del Distrito Federal del 30 de agosto de 2010 (*Gaceta Oficial del Distrito Federal*), artículo 18.

⁴¹ Instituto para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal, *Programa para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal 2014-2018*, 107.

⁴² Somos CDMX, "Red de Museos para la atención a Personas con Discapacidad en CDMX", <https://somoscdmx.com/sociedad/red-museos-la-atencion-a-personas-discapacidad-en-cdmx/2018/05/> (Fecha de consulta: 1 de octubre de 2019).

ras y se han instalado 39 elevadores.⁴³ Por otro lado, algunas de las intervenciones más significativas para garantizar la accesibilidad de los espacios públicos son las realizadas en el Corredor Peatonal Regina, el Corredor Madero, la Avenida Pino Suárez y la Plaza de las Cibeles.⁴⁴ De la misma manera, existe el préstamo de bicicletas adaptadas para personas con discapacidad. En materia de acceso a la información turística existe la Guía de cultura, hoteles, restaurantes, rutas y entretenimiento para todos,⁴⁵ la cual ofrece un listado de opciones de hospedaje, establecimientos, rutas y servicios culturales de los que las personas con discapacidad pueden disfrutar.

Sin embargo, a pesar de estos avances, las personas con discapacidad aún tienen que hacer frente a los prejuicios y estigmas que propician la discriminación hacia ellos, lo que habla de trabajar aún más en las barreras culturales y en la adopción de una concepción integral que actúe en toda la cadena de accesibilidad.

v. Conclusiones y propuestas

La promoción de un turismo accesible constituye un asunto de justicia social y de derechos humanos, en donde se hace necesario transitar hacia un modelo social que conciba a las personas con discapacidad como titulares de derechos. Así ha de tenerse en cuenta, la accesibilidad de los sitios turísticos y otras instalaciones para el desarrollo de actividades artísticas y culturales.

Como puede observarse, el proceso para avanzar hacia la garantía de los derechos de las personas con discapacidad en el país ha sido lento; y si bien se han presentado algunos avances normativos, aún existen problemas en materia de sensibilización entre la población, capacitación profesional, supervisión en el cumplimiento de la normatividad y la imposición de sanciones; lo que entre otras cuestiones propicia que la accesibilidad no se visibilice como un tema prioritario o que se lleve a cabo la violación recurrente de los derechos de las personas con discapacidad a la movilidad, a la participación en la vida cultural y las actividades recreativas.

⁴³ Instituto para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal, "Accesibilidad", <http://data.indepedi.cdmx.gob.mx/acc.html> (Fecha de consulta: 30 de octubre de 2019).

⁴⁴ Instituto para la Integración al Desarrollo de las personas con discapacidad del Distrito Federal, "Accesibilidad".

⁴⁵ Secretaría de Turismo de la Ciudad de México, *Turismo accesible. Una guía de cultura, hoteles, restaurantes, rutas y entretenimiento para todos* (Ciudad de México: Travesías Editores, 2017), 79.

No obstante de la realización de acciones en materia de accesibilidad física, información y comunicaciones en los espacios culturales, así como en el transporte público, el reto más importante a nivel nacional y local supone el tema de discriminación sustantiva, en donde los estigmas y prejuicios han vulnerado los derechos de las personas con discapacidad de forma diversa, y han propiciado un trato indigno y equivocado sus necesidades.

El convencimiento que las autoridades gubernamentales realicen al sector turístico debería enfocarse en el respeto a los derechos humanos, más que un asunto de inversión económica rentable. De lo contrario, el sector privado no asumirá responsabilidades debido, en parte, a la falta de apropiación del enfoque de derechos humanos. De esta manera, es muy importante que se lleve a cabo un entendimiento integral del tema de accesibilidad, porque ésta es entendida de modo fragmentado, y refleja una falta de coordinación por parte de las autoridades gubernamentales para atender toda la cadena de accesibilidad en la ciudad.

La sociedad mexicana continúa reproduciendo barreras culturales que diferencian a las personas con discapacidad del resto de los miembros de la sociedad, tal discriminación se hace de manera más evidente en los espacios públicos, al limitarles o negarles derechos, como la integridad personal, libre desplazamiento, movilidad personal, vivir de forma independiente, actividades recreativas y culturales, espaciamiento, así como su integración a la comunidad.

Sin un verdadero entendimiento de las diferencias funcionales de las personas con enfoque de derechos humanos y el disfrute de productos y servicios turísticos en condiciones de respeto y dignidad, la transición hacia un turismo accesible será más que una simple aspiración discursiva que no podrá ofrecer opciones a las necesidades de este grupo de población.

Tomando en cuenta los aportes de organismos de derechos humanos, algunas de las propuestas de política pública sobre turismo accesible deben considerar lo siguiente:

- Incorporar los principios de igualdad y no discriminación de manera transversal en los diversos programas de gobierno, incluidos los de planificación urbana, e incorporar la participación de las personas con discapacidad en su diseño y evaluación.
- Diseñar un plan de acción en materia de accesibilidad de los servicios turísticos que incorpore medidas más allá de la accesibilidad física, es decir, que atienda el acceso a la información y comunicación en Braille, interpretación en lengua de señas, formatos de lectura fácil y otros modos alternativos de comunicación.

- Asignar recursos financieros y humanos suficientes para implementar el plan de acción. Asimismo, establecer objetivos de corto, mediano y largo plazos, un calendario e indicadores de cumplimiento.
- Hacer de la accesibilidad de los entornos y servicios una condición vinculante para las licitaciones de compra y concesión.
- Establecer un marco jurídico claro y preciso con obligaciones en materia de accesibilidad de edificios, carreteras y transportes, de accesibilidad de los servicios.
- Instaurar mecanismos de monitoreo de cumplimiento de normatividad y de seguimiento a quejas relacionadas por la comisión de violaciones a los derechos.
- Aplicar sanciones efectivas disuasorias por el incumplimiento de las leyes sobre accesibilidad por parte del sector público y privado.
- Capacitar a las autoridades gubernamentales en sus diferentes niveles, incluyendo a los planificadores urbanos, las autoridades de transporte y los proveedores de servicios turísticos.
- Desarrollar campañas de sensibilización entre la población.

Los retos a nivel mundial hacia este grupo poblacional se han presentado de manera reiterada a lo largo del tiempo, ante esto es necesario no ver el tema como un asunto individual, sino convertirlo en un asunto de interés público.

VI. Bibliografía

- Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal. *Informe anual 2017, vol. I. Versión ejecutiva*. México: CDHDF, 2018.
- _____. *Informe especial. Crecimiento urbano y derechos humanos en la Ciudad de México*. México: CDHDF, 2018.
- Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación. *Accesibilidad*. México: Segob, Conapred. Cámara de Diputados, Cámara de Senadores, 2016.
- Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación en la Ciudad de México. *Segunda Encuesta sobre Discriminación en la Ciudad de México (EDIS-2017)*. México, 2017.
- Gobierno de la Ciudad de México. *Manual de normas técnicas de accesibilidad*. México: Gobierno de la Ciudad de México, 2016.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. *Encuesta Nacional sobre Discriminación (ENADIS)*. México: INEGI, 2017.
- Instituto para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal. *Programa para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal 2014-2018*.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, Derechos culturales. *Documentos básicos de Naciones Unidas*. Bilbao: UNESCO, 2010.

Organización Mundial de Turismo. *Manual sobre turismo accesible para todos: principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo I: Turismo accesible-definición y contexto*. Madrid: OMT, 2014.

_____. *Turismo accesible para todos: una oportunidad a nuestro alcance*. España: OMT, 2016.

Secretaría Ejecutiva del Mecanismo de Seguimiento y Evaluación del Programa de Derechos Humanos de la Ciudad de México. *Diagnóstico y Programa de Derechos de la Ciudad de México*, tomo V. México, 2016.

Secretaría de Turismo. *Actualización y rediseño de la Guía de recomendaciones de diseño universal para el sector turismo*. México: Sectur, 2017.

Secretaría de Turismo, Comisión Nacional de Derechos Humanos, Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad. *Cuadernillo ejecutivo para edificaciones accesibles de servicio turístico*. México: Sectur, 2017.

Secretaría de Turismo de la Ciudad de México. *Turismo accesible. Una guía de cultura, hoteles, restaurantes, rutas y entretenimiento para todos*. México: Travesías Editores, 2017.

Notas periodísticas

Am de Querétaro. "Turismo en México aporta anualmente 8.7% del PIB: sociedad financiera", 21 de marzo de 2018.

El Economista. "CDMX, la ciudad que más gana por turismo en América Latina", 12 de diciembre de 2017.

Excélsior. "Six Flags ofrecerá disculpa pública por caso de discriminación", 23 de abril de 2013.

Ramírez Bertha Teresa. "Turismo en 2017 dejó derrama económica por 170 mmdp en CDMX". *La Jornada*, 20 de febrero de 2018.

Recomendaciones

Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal. Recomendación 24/2009, Discriminación por la falta de accesibilidad universal en los inmuebles públicos, medios de transporte y demás espacios y entorno públicos de la Ciudad de México. México, 2009.

Legislación

Constitución Política de la Ciudad de México del 5 de febrero de 2017. *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*.

Ley de Desarrollo Urbano del Distrito Federal del 15 de julio de 2010. *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, última reforma del 24 de marzo de 2015.

Ley de Movilidad del Distrito Federal del 14 de julio de 2014. *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, última reforma del 20 de mayo de 2019.

Ley de Turismo del Distrito Federal del 30 de agosto de 2010. *Gaceta Oficial del Distrito Federal*.

Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Distrito Federal del 24 de febrero de 2011. *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, última reforma publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 24 de abril de 2017.

Lineamientos para la accesibilidad universal y la atención prioritaria de las personas con discapacidad y en situación de vulnerabilidad en las dependencias, órganos desconcentrados y entidades de la administración pública del Distrito Federal del 19 de febrero de 2013. *Gaceta Oficial del Distrito Federal*.

Instrumentos internacionales

Comité de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales. E/1995/22. Observación General núm. 5: Las personas con discapacidad, 1994.

_____. E/C.12/GC/20. Observación General núm. 20 sobre la no discriminación y los derechos económicos, sociales y culturales, 2 de julio de 2009.

_____. E/C.12/GC/21/Rev.1. Observación General núm. 21. Derecho de toda persona a participar en la vida cultural (artículo 15, párrafo 1 a), del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales), 17 de mayo de 2010.

Comité sobre Derechos de las Personas con Discapacidad. Observación General núm. 2. Artículo 9. Accesibilidad, 22 de mayo de 2014.

_____. Observaciones finales sobre el informe inicial de México, 27 de octubre de 2014.

Convención Americana sobre Derechos Humanos. Aprobada y suscrita por la Conferencia Especializada Interamericana sobre Derechos Humanos. San José de Costa Rica, 22 de noviembre de 1969.

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas. Nueva York, 13 de diciembre de 2006.

Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre. Aprobada por la IX Conferencia Internacional Americana. Bogotá, 1948.

Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial. Adoptada en la Conferencia Mundial de Turismo. Manila, del 27 de septiembre al 10 de octubre de 1980.

Declaración Universal de los Derechos Humanos. Adoptada y proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas. París, 10 de diciembre de 1948.

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Adoptado y abierto a la firma, ratificación y adhesión por la Asamblea General de las Naciones Unidas. 16 de diciembre de 1966.

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Adoptado y abierto a la firma, ratificación y adhesión por la Asamblea General de las Naciones Unidas. 16 de diciembre de 1966.

Resoluciones

Asamblea General de las Naciones Unidas. Resolución A/RES/48/96, Normas uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. 4 de marzo de 1994.

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación. Resolución por disposición: 2/2012. México, 2012.

Páginas de internet

Comité Mundial de Ética del Turismo sobre turismo accesible. "Mensajes del Comité Mundial de Ética del Turismo sobre turismo accesible". <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/12088wctemessagesonaccessibletourism.pdf> (Fecha de consulta: 1 de octubre de 2018).

Gómez Mont Ureta, María Guadalupe. "El turismo accesible, como una forma de integración a la vida social de las personas con discapacidad". <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/5/2468/22.pdf> (Fecha de consulta: 2 de octubre de 2019).

Instituto para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal. "Accesibilidad". <http://data.indepedi.cdmx.gob.mx/acc.html> (Fecha de consulta: 30 de octubre de 2019).

Organización Mundial de la Salud. "10 datos sobre la discapacidad". <http://www.who.int/features/factfiles/disability/es/> (Fecha de consulta: 1 de octubre de 2019).

Organización Mundial de Turismo. "Acerca de la OMT". <https://www.unwto.org/es/acerca-de-la-omt> (Fecha de consulta: 20 de octubre de 2019).

_____. "Informe del evento 'Accesibilidad: una ventaja competitiva en los destinos turísticos'. 31 de enero de 2013. FITUR. Madrid, http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/report_-_fitur_2013_accessibility_informe1.pdf (Fecha de consulta: 1 de octubre de 2018).

Secretaría de Turismo. "Sello Turismo Incluyente". <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/sello-turismo-incluyente> (Fecha de consulta: 1 de octubre de 2019).

Secretaría de Turismo de la Ciudad de México. "Actividad turística de la Ciudad de México. Indicadores Enero-mayo 2008-2018". https://turismo.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Estadisticas/Estadisticas%202018/Indicadores_ENE_MAY_2008-2018.pdf (Fecha de consulta: 1 de octubre de 2019).

_____. "Perfil del turista que visita la Ciudad de México, 2017". <http://turismo.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Estadisticas/Perfil%20del%20Turista%202017/EST%20IPN-SECTUR%20DF%20Perfil%20del%20Turista%202017%20Reporte%20Ejecutivo.pdf> (Fecha de consulta: 1 de octubre de 2019).

Somos CDMX. "Red de Museos para la Atención a Personas con Discapacidad en CDMX". <https://somoscdmx.com/sociedad/red-museos-la-atencion-a-personas-discapacidad-en-cdmx/2018/05/> (Fecha de consulta: 1 de octubre de 2019).

Boletines

Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal. En México, mujeres y niñas con discapacidad sufren una doble discriminación. Boletín núm. 120/2107, 14 de agosto de 2017.

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación. Concilian Six Flags y Conapred acceso irrestricto de personas con discapacidad. Boletín de prensa 012/2013. México, 23 de abril de 2013.