

## EL DERECHO HUMANO AL TURISMO ACCESIBLE Y LA NMX-R-050-SCFI-2006, ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

### *The Human Right to Accesible Tourism and NMX-R-050-SCFI-2066, Accessibility for People with Dissbilities*

Lizzeth AGUIRRE OSUNA\*

DOI: <https://doi.org/10.15174/cj.v13i25.483>

#### Sumario:

*I. La Inclusión de la Discapacidad II. El turismo accesible como derecho humano III. Marco jurídico del turismo accesible en México IV. La normatividad internacional V. La normalización en México VI. La Normalización Turística VII. La NMX-R-050-SCFI-2006, Accesibilidad de las personas con discapacidad VIII. La necesidad de una norma oficial mexicana en materia de accesibilidad turística IX. Conclusiones X. Bibliografía.*

**Resumen:** *El artículo examina si el Derecho Humano al Turismo Accesible está reconocido. Se determinará si las autoridades y los prestadores de servicios turísticos están obligados a cumplir con el principio de accesibilidad universal y si el estándar NMX-R-050-SCFI-2006 abona a la observancia de este derecho. Para ello se realiza un estudio de carácter documental, con dos de los objetivos de las políticas públicas enfocados a la inclusión de minorías e infraestructura, alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 1, 3, 6, 12, 13. Concluyéndose que se requiere la elaboración de una norma oficial mexicana o un estándar de observancia obligatoria que establezca los requisitos y recomendaciones para facilitar el turismo accesible a todas las personas en igualdad de condiciones, y establezca sanciones en caso de incumplimiento.*

**Palabras clave:** *Turismo, Accesibilidad, Derecho Humano, Estándar, Norma Oficial Mexicana*

**Abstract:** *The article examines whether the Human Right to Accesible Tourism is recognized. It will determine whether the authorities and tourism service providers are obliged to comply with the principle of universal accessibility and whether the NMX-R-050-SCFI-2006 standard contributes to the observance of this right. For this, a documentary research study a carried out, with two public policy objectives focused on the inclusion of minorities and infrastructure, aligned with Sustainable Development Goals 1, 3, 6, 12, 13. Concluding that, he development of an official Mexican norm or a mandatory standard is required to establish the requirements and recommendations to facilitate accessible tourism for all people under equal conditions, and to establish sanctions in the event of non-compliance.*

**Keywords:** *Tourism, Accessibility, Human right, Standard, Mexican Official Standard.*

\* Profesora-investigadora en la Universidad Autónoma de Baja California Sur (UABCS). Ha sido funcionaria dentro de la Comisión Nacional para la Defensa de Usuarios de Servicios Financieros, la Secretaria de Hacienda y Crédito Público, así como la Secretaria de Finanzas del Gobierno del Estado. Maestra en Derecho Fiscal por la Universidad Autónoma de Durango. Doctora en Ciencias Jurídicas en la Universidad para la Cooperación Internacional, México. Autora y Coautora de varios libros y artículos. Miembro del Sistema Estatal de Investigadores de Baja California Sur. Perfil PRODEP. <https://orcid.org/0000-0003-1413-4854>. Correo: [laguirre@uabcs.mx](mailto:laguirre@uabcs.mx)

## **I. La Inclusión de la Discapacidad**

La Estrategia de las Naciones Unidas para la Inclusión de la Discapacidad es base para lograr un progreso sostenible y transformador ya que, observar de manera plena y cabal los derechos humanos de todas las personas con discapacidad, es un “componente inalienable, indisociable e indivisible de todos los derechos humanos y libertades fundamentales [...] y fomentará la confianza entre las personas con discapacidad para asegurar que se las valore y se respeten su dignidad y sus derechos”<sup>1</sup>.

De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas, la inclusión de la discapacidad consiste en la “participación significativa de las personas con discapacidad en toda su diversidad, la promoción e incorporación de sus derechos en la labor de la Organización, el desarrollo de programas específicos para las personas con discapacidad y la consideración de perspectivas relacionadas con la discapacidad”<sup>2</sup>.

El turismo accesible para todos, de acuerdo con la Organización Mundial de Turismo, involucra un proceso de colaboración entre Estado, prestadores de servicios turísticos y turistas, que permite a las personas con necesidades especiales de acceso (movilidad, visión, audición y cognición) funcionar libremente, con igualdad y dignidad, pues gozan de los mismos derechos a oportunidades y servicios turísticos, “viajes independientes, instalaciones accesibles, personal con formación adecuada, información fiable y un marketing inclusivo. Dado que la demanda de turismo accesible para todos va en aumento, hoy se considera más como una oportunidad que como una obligación”<sup>3</sup>.

Si a lo anterior añadimos el hecho de que, se está produciendo un veloz envejecimiento de la población, “la tasa de discapacidad entre la población con posibilidad de viajar es cada vez mayor, aumentando así la demanda de entornos, transporte y servicios accesibles, y añadiéndose valor al mercado del sector del turismo accesible”<sup>4</sup>.

Se advierte por lo tanto que, la accesibilidad no es una prerrogativa exclusiva para las personas con discapacidad, sino que puede llegar a beneficiar a todos los ciudadanos, pues de acuerdo a la Organización Mundial del Turismo, las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo. En este grupo también se incluirían a todos aquellos que presentaran problemas a la hora de acceder a servicios y productos turísticos, es decir, las personas con algún tipo de discapacidad temporal, pro-

---

1 Organización de las Naciones Unidas, *Estrategia de las Naciones Unidas para la inclusión de la discapacidad*, 2018, [https://www.un.org/es/content/disabilitystrategy/assets/documentation/UN\\_Disability\\_Inclusion\\_Strategy\\_spanish.pdf](https://www.un.org/es/content/disabilitystrategy/assets/documentation/UN_Disability_Inclusion_Strategy_spanish.pdf) (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).

2 Organización de las Naciones Unidas, *Inclusión de la discapacidad en el sistema de las Naciones Unidas*, 2020, p.1. [https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/sp-un\\_disability\\_inclusion\\_strategy\\_report\\_01.pdf](https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/sp-un_disability_inclusion_strategy_report_01.pdf) (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).

3 Organización Mundial de Turismo Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos, 2014, disponible en: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415991> (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).

4 *Idem*.

visionalmente con muletas, de edad avanzada, que llevan equipaje o niños pequeños, así como aquellas de talla o estatura grande o pequeña<sup>5</sup>.

Por lo anterior, coincidimos con Guamán y otros quienes señalan que la accesibilidad: “es un derecho que todos los habitantes del planeta tienen, por lo que se debería permitirle disfrutar de un producto o servicio a cualquiera sin importar su condición física”<sup>6</sup>.

Prestar la debida atención al turismo accesible puede redundar en una verdadera ventaja competitiva en tiempos de post-pandemia; así de acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas, los grupos más vulnerables pagaron el precio más alto de la crisis generada por el COVID-19. De suerte que, la reactivación del turismo bajo el prisma de la accesibilidad puede ser un motor de la recuperación económica, así como parte esencial para que ésta pueda llegar a todos<sup>7</sup>.

Si tomamos en cuenta la importancia de la actividad turística en México, es menester que el turismo siga creciendo de manera sostenible, por lo que “es necesario desarrollar productos turísticos accesibles para todos, donde se deberá incluir a las personas con discapacidad y adultos mayores, los cuales en la mayoría de los casos viajan acompañados, por lo que es un área de oportunidad para el sector”<sup>8</sup>.

Las acciones recomendadas para los prestadores de servicios turísticos en el caso del turismo accesible enlazan los Objetivos de Desarrollo Sostenible: 3, 5, 9 y 11, ya que buscan “integrar a las personas con discapacidad en los lugares de destino, eliminando barreras físicas y actitudinales”<sup>9</sup>. Estas barreras al turismo accesible, “no deben ser sólo las arquitectónicas, sino que [...] existen igualmente barreras de tipo formativo (de los responsables de los destinos turísticos) y barreras informativas (de acceso a la información)”<sup>10</sup>.

De esta problematización, surgen los siguientes planteamientos: ¿en qué consiste el turismo accesible como derecho humano?, ¿se reconocen estos derechos humanos en nuestro país?, ¿cómo se regula el turismo accesible en México?, ¿cuál es la normatividad internacional y na-

5 Organización Mundial del Turismo, *Manual sobre Turismo Accesible para todos: Principios, Herramientas y Buenas Prácticas*. 2014, disponible en: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416486> (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).

6 Guamán-Guevara, Adolfo *et al.*, “Análisis del turismo accesible en la industria hotelera en la ciudad de Ambato”, *Dominio de las Ciencias*, vol. 5, núm. 2, abril 2019, pp. 29, disponible en: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/887/1163> (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).

7 Organización de las Naciones Unidas, *El turismo puede fomentar el crecimiento inclusivo tras la crisis por la pandemia de COVID-19*, Noticias ONU: Mirada global Historias Humanas, 27 de septiembre de 2021, disponible en: <https://news.un.org/es/story/2021/09/1497492> (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).

8 Jiménez Santos, Janett, Actualización y rediseño de la Guía de Recomendaciones de Diseño Universal para el Sector Turismo, Secretaria de Turismo, 2018, p. 4, disponible en: [http://www.sectur.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2018/01/Gu%C3%ADa-Recomendaciones-Dise%C3%B1o-Universal-ST\\_Completa.pdf](http://www.sectur.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2018/01/Gu%C3%ADa-Recomendaciones-Dise%C3%B1o-Universal-ST_Completa.pdf) (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).

9 Pacto Mundial de las Naciones Unidas y Organización Mundial de Turismo, *El sector turístico y los Objetivos de Desarrollo Sostenible*, Edamel, 2016, p. 42.

10 Clemente, Juan *et al.*, “El turismo social accesible como nuevo modelo turístico”, *Cuadernos de Turismo*, Núm.41, enero-junio 2018, p.155, disponible en: <https://doi.org/10.6018/turismo.41.326981>

cional en materia de turismo accesible? y ¿el estándar NMX-R-050- SCFI-2006 abona a la observancia de este derecho humano?

El llamado de las Naciones Unidas para la reactivación de un turismo más accesible, que garantice el respeto de los derechos humanos de todas las personas con discapacidad hace oportuna, una revisión del marco normativo mexicano para determinar, si las autoridades y los prestadores de servicios turísticos están obligados a cumplir con el principio de accesibilidad universal y, si el estándar NMX-R-050-SCFI-2006 abona a la observancia de este derecho humano.

Así en este artículo se analizan los antecedentes legales del turismo accesible como derecho humano, la normatividad internacional en materia de turismo accesible, la normatividad en México, finalizando con un apartado donde se esbozan las reflexiones finales.

## ***II. El turismo accesible como derecho humano***

A fin de dimensionar el desarrollo del turismo accesible como derecho humano traeremos a esta reflexión algunos procesos importantes. Así tenemos la Declaración Universal de Derechos Humanos proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en París, el 10 de diciembre de 1948; la cual establece por primera vez los derechos humanos fundamentales que deben protegerse mundialmente<sup>11</sup>.

Igualmente, en su artículo 20 se consagra que todo individuo gozará de “los derechos y libertades proclamados, sin distinción de cualquier índole o condición”; el numeral 7 que señala que todos tienen derecho a “igual protección contra toda discriminación”; el precepto 13 que, a su vez, establece el derecho de toda persona “a circular libremente en el territorio de un Estado, salir y regresar”; y finalmente, el apartado 24 que proclama el “derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y vacaciones periódicas pagadas”<sup>12</sup>.

De igual manera, en el artículo 50 de la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial (1965) que estipula: en el inciso i), “El derecho a circular libremente”; en el inciso ii) “El derecho a salir de cualquier país, incluso del propio, y a regresar a su país” y el derecho a la accesibilidad también es reconocido por el inciso f), el cual señala: “El derecho de acceso a cualquier lugar o servicio destinado para el uso al público en general, como el transporte, hoteles, restaurantes, cafés, teatros y parques”<sup>13</sup>.

A su vez, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, que entró en vigor en México el 23 de junio 1981, establece en el artículo 7d que:

---

11 Naciones Unidas, Declaración universal de derechos humanos, 10 de diciembre de 1948, disponible en: <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights> (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).

12 *Ibidem*, Art. 20, 70, 130 y 240.

13 *Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial*. 21 de diciembre de 1965, disponible en: [https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/ProfessionalInterest/cerd\\_SP.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/ProfessionalInterest/cerd_SP.pdf) (fecha de consulta: 22

Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona al goce de condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias que le aseguren en especial [...] d) El descanso, el disfrute del tiempo libre, la limitación razonable de las horas de trabajo y las vacaciones periódicas pagadas, así como la remuneración de los días festivos<sup>14</sup>.

Así el Código Ético Mundial para el Turismo, aprobado en 1999 por la Asamblea General de la OMT funge como marco de referencia para el desarrollo responsable y sostenible del turismo mundial, y aunque no es jurídicamente vinculante, incorpora un mecanismo de aplicación voluntaria<sup>15</sup> señalando en los puntos 2 y 4 del artículo 70, lo siguiente:

El derecho al turismo para todos debe entenderse como consecuencia del derecho al descanso y al ocio, y en particular a la limitación razonable de la duración del trabajo y a las vacaciones pagadas periódicas, que se garantiza en el artículo 24 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en el artículo 7d del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Se fomentará y se facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las que padecen discapacidades<sup>16</sup>.

La Convención Americana de Derechos Humanos, que entró en vigor en México el 24 de marzo de 1981, en su artículo 26 compromete a los estados parte a:

Adoptar providencias, tanto a nivel interno como mediante la cooperación internacional, especialmente económica y técnica, para lograr progresivamente la plena efectividad de los derechos que se derivan de las normas económicas, sociales y sobre educación, ciencia y cultura, contenidas en la Carta de la Organización de los Estados Americanos, reformada por el Protocolo de Buenos Aires, en la medida de recursos disponibles, por vía legislativa u otros medios apropiados<sup>17</sup>.

El propósito de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que entró en vigor en México el 3 de mayo de 2008, es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales para todas las personas con discapacidad. Uno de los principios de esta Convención es la accesibilidad y el hecho de que, a través del numeral 2, los estados parte se comprometieron, a adoptar medidas para lograr, de manera progresiva, el pleno ejercicio de estos derechos. En materia de accesibilidad, en su artículo 90, se obligan a adoptar medidas para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, transporte, servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. En el artículo 30, se establece que a fin de que las personas con discapacidad puedan participar en igualdad de condiciones en actividades recreativas, de esparcimiento y deportivas, se adoptarán

---

de marzo de 2024).

14 *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*, 16 de diciembre de 1966, disponible en: <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/cescr.aspx> (fecha de consulta: el 22 de julio de 2022).

15 *Antecedentes del Código Ético Mundial para el Turismo*, disponible en: <https://www.unwto.org/es/antecedentes-del-codigo-etico-mundial-para-el-turismo> (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).

16 *Código Ético Mundial para el Turismo*, agosto 2020, disponible en: <https://www.unwto.org/es/codigo-etico-mundial-para-el-turismo> (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024)

17 *Convención Americana de Derechos Humanos*, 22 de febrero de 1969, disponible en: [https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Programas/TrataPersonas/MarcoNormativoTrata/InsInternacionales/Regionales/Convencion\\_ADH.pdf](https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Programas/TrataPersonas/MarcoNormativoTrata/InsInternacionales/Regionales/Convencion_ADH.pdf) (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).

medidas pertinentes; entre ellas, asegurar que tengan acceso a instalaciones deportivas, recreativas y turísticas<sup>18</sup>.

La Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra las Personas con Discapacidad (que en nuestro país entró en vigor el 14 de septiembre de 2001) tiene como objetivo, como su propio nombre lo indica: prevenir y eliminar todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad, obligándose a adoptar medidas de carácter legislativo, social, educativo, laboral o de cualquier otra índole, necesarias para eliminar la discriminación contra las personas con discapacidad y propiciar su plena integración en la sociedad”<sup>19</sup>.

El Secretario General de la Organización Mundial del Turismo señaló que, el turismo es un derecho y su acceso debe estar garantizado para todos. En este tenor, es fundamental el papel de las empresas para avanzar en facilitar la accesibilidad, pues este no es posible garantizarlo, si los operadores turísticos no crean infraestructuras, productos y servicios adecuados<sup>20</sup>. En este sentido es menester reconocer que las personas que tienen alguna discapacidad son:

Ciudadanos de pleno derecho, y tienen las mismas expectativas y aspiraciones como ciudadanos que los demás [...] son clientes que demandan el acceso a la oferta turística con normalidad, y sin tener que pagar un mayor precio por limitaciones de las infraestructuras. La accesibilidad no ha de ser disfrutada como lujo, sino que ha de hacerse extensiva a todas las economías<sup>21</sup>.

La Organización Mundial del Turismo, en el Manual sobre Turismo Accesible para todos: Principios, Herramientas y Buenas Prácticas, señala que: el concepto de Turismo Accesible ha evolucionado, de adaptaciones para que las personas con discapacidad puedan hacer turismo de una manera autónoma, hacia un turismo de calidad para todos. Entendiendo que la accesibilidad es parte importante de esta calidad ya que garantiza el uso y disfrute del turismo, independientemente de las capacidades, estado o condición de las personas<sup>22</sup>. De lo vertido anteriormente, coincidimos con la Comisión Nacional de Derechos Humanos en que el derecho a la accesibilidad es:

95

el derecho humano de las personas con discapacidad y otros sectores beneficiados a disfrutar en igualdad de condiciones del acceso al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y la comunicación, así como a los procesos, bienes, productos y servicios e instalaciones abiertos al público, situadas tanto en zonas urbanas como

18 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, 13 de diciembre de 2006, disponible en: <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf> (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).

19 Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra las Personas con Discapacidad, 6 de julio de 1999. <https://aplicaciones.sre.gob.mx/tratados/ARCHIVOS/DISCRIMINACION-DISCAPACIDAD.pdf> (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).

20 Organización Mundial del Turismo, *El turismo accesible, un derecho y una oportunidad de negocio*, 25 de enero de 2016, disponible en: <https://www.unwto.org/es/archive/press-release/2016-01-25/el-turismo-accesible-un-derecho-y-una-oportunidad-de-negocio> (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).

21 Santos Pita, Manuela del Pilar, “Una aproximación a la accesibilidad turística: por un turismo para todos” *RO-TUR/Revista de ocio y turismo*, 2009, Coruña, vol 2, núm. 1, 2009, p.172, disponible en: <https://doi.org/10.17979/rotur.2009.2.1.1239>

22 Organización Mundial del Turismo. Manual sobre Turismo, *op. cit.*, p. 2.

rurales, con la finalidad de participar en todos los ámbitos de la vida y la sociedad para vivir de manera autónoma e independiente, tomando en cuenta la dignidad y diversidad del ser humano<sup>23</sup>.

### III. Marco jurídico del turismo accesible en México

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, no consagra explícitamente el derecho humano al turismo, únicamente señala en los artículos: 11, la libertad de tránsito, y en el 123, el derecho de los trabajadores a vacaciones pagadas. En cuanto a los derechos de las personas con discapacidad, el artículo 40 constitucional señala la garantía de igualdad; mientras que la accesibilidad como derecho humano, se encuentra parcialmente consagrada por nuestra Carta Magna, en el penúltimo párrafo del artículo 40, al señalar que “toda persona tiene derecho a la movilidad en condiciones de seguridad vial, accesibilidad, eficiencia, sostenibilidad, calidad, inclusión e igualdad”<sup>24</sup>.

A pesar de que, como se ha expuesto previamente, México ha signado diversos instrumentos internacionales reconociendo el derecho al turismo; obligándose con ello a: fomentar y facilitar el turismo de las familias, de las personas mayores y de las que padecen discapacidades, así como a adoptar las medidas pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso a instalaciones recreativas y turísticas, el trabajo es mínimo. Así lo refiere Maniatis, cuando expresa que el derecho al turismo:

No está consagrado suficientemente, por lo que se refiere a su reconocimiento explícito en la gran mayoría de las Constituciones formales, pese a la contribución de muchos textos a la lista de derechos constitucionales [...] Se ha promocionado en un derecho universal perteneciente a la segunda generación de los derechos fundamentales, sobre todo asociado a los derechos sociales, particularmente al descanso y al ocio<sup>25</sup>.

La Suprema Corte de Justicia de la Nación, en la Contradicción de Tesis 293/2011, determinó que en México, las normas sobre derechos humanos contenidas en Tratados Internacionales tienen rango constitucional, por lo que los derechos humanos contenidos en los instrumentos antes mencionados, deben interpretarse favoreciendo en todo tiempo la protección más amplia para las personas<sup>26</sup>. Por lo que, a fin de dar mayor certeza jurídica al gobernado, es imperante reconocer el derecho al turismo en nuestro país, que de cualquier forma ya está implícito en otros derechos, tal como señala Cázares, es un:

23 Comisión Nacional de Derechos Humanos, *Informe Especial sobre el Derecho Accesibilidad de las personas con Discapacidad*, 2019, p. 24, disponible en: <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-08/IE-Accesibilidad.pdf#page19> (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).

24 Art. 10, 40, 110 y 1230, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2021.

25 Maniatis, Antonio, “¿Hay un derecho al turismo?”, *Cuestiones Constitucionales, Revista Mexicana de Derecho Constitucional*, Ciudad de México, núm. 40, enero-junio, pp. 171-184, disponible en: <https://doi.org/10.22201/ijj.24484881e.2019.40.13231>

26 Contradicción de Tesis 293/2011, *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta*, Décima Época, t. I, 3 de Septiembre 2013, p. 162, disponible en: <https://bj.scjn.gob.mx/doc/votos/NGcI9XgBNHmckC8Lkonb/%22Favor%20debitoris%22> (fecha de consulta: 30 de mayo de 2024).

Derecho humano de segunda generación de los derechos económicos, sociales y culturales. No se encuentra explícito, pero se infiere de su estructura compleja e integral [...] integrada de diversos derechos como son: no discriminación, acceso a la cultura, al medio ambiente sano, al deporte o actividad física, el derecho al desarrollo integral de las personas jóvenes, a la información y difusión de las ideas, libertad de concurrencia, libertad de consumo y libertad de tránsito<sup>27</sup>.

Es indispensable reconocer legalmente este derecho humano ya que:

La consideración del turismo como derecho no es ornamental. Tiene objetivos políticos y económicos [...] ayudar a legitimar la presencia de la OMT en la estructura de Naciones Unidas y [...] defender los intereses de la industria turística. Estos objetivos tienen o pueden tener consecuencias. Una de ellas es la equiparación de los supuestos derechos del turista con el derecho que tiene la población local de usufructo de sus propios recursos<sup>28</sup>.

En México, constitucionalmente, no se ha reconocido expresamente el derecho al turismo, pero al menos se han adoptado providencias a nivel interno, para lograr progresivamente la plena efectividad de este; buscando a través de disposiciones legales, fomentar y facilitar el turismo de las familias, de las personas mayores y con discapacidad. Sin embargo, se requiere que tanto el Estado como la sociedad asuman compromisos que fortalezcan el ejercicio de los derechos clave en su dignidad humana, pues su inclusión se logra a través de acciones positivas y respuestas adecuadas desde lo institucional, pues sólo así se podrían superar las barreras jurídicas, físicas, sociales y económicas impuestas<sup>29</sup>.

El Programa Sectorial de Turismo 2020-2024, reconoce que existen retos y áreas de oportunidad en materia turística. Por ello, el nuevo modelo de desarrollo turístico formula una visión integral, incluyente y de responsabilidades compartidas con los actores clave, promoviendo acciones concretas para hacer frente a las diversas condiciones que este sector presenta. En el Programa Sectorial de Turismo se determinan acciones a instrumentar a partir de 4 objetivos prioritarios:

Garantizar un enfoque social y de respeto de los derechos humanos en la actividad turística del país; b) Impulsar el desarrollo equilibrado de los destinos turísticos de México; c) Fortalecer la diversificación de mercados turísticos en los ámbitos nacional e internacional; y, d) Fomentar el turismo sostenible en el territorio nacional<sup>30</sup>.

Por lo que, reconocer el derecho al turismo accesible como derecho humano explícitamente en nuestra Constitución, abonaría a garantizar un enfoque social y de respeto a los derechos huma-

27 Cázares Sánchez, Cristina, "El turismo y los derechos humanos económicos, sociales y culturales (DESCA) en México", *UNIVERSOS JURÍDICOS. Revista de derecho público y diálogo multidisciplinar*, Xalapa, año 9, núm 17, noviembre 2021-abril 2022, pp. 37-55, disponible: <https://universosjuridicos.uv.mx/index.php/univerjuridicos/article/view/2595/4482> (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).

28 Gascón, Jordi, "Deconstruyendo el derecho al turismo", en *Revista CIDOB d'Afers Internacionals*, núm., p. 51-69, 2013, disponible en: <https://doi.org/10.24241/rcai.2016.113.2.51>.

29 Mejía, Mónica. "Accesibilidad e inclusión: derecho a una ciudad para todas las personas en situación de discapacidad", *Revista Doctrina Distrital*, vol.2, núm. 2, pp. 98-117, disponible en: <https://doctrinadistrital.com/ojs2/index.php/RevistaDoctrinaDistrital/article/view/53> (fecha de consulta: 19 de abril de 2024).

30 Programa Sectorial de Turismo, 2020-2024, 3 de julio de 2020, disponible en: [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5596145&fecha=03/07/2020](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5596145&fecha=03/07/2020) (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024)

nos en la actividad turística, el cual resulta ser un objetivo prioritario del Programa Sectorial de Turismo y que se recoge en la Ley General del Turismo.

La Ley General del Turismo, dispone en el artículo 18 que, 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 discapacidad. A su vez el numeral 19 señala que, los prestadores de servicios turísticos deberán proveer lo necesario para que cuenten con accesibilidad a los servicios en condiciones adecuadas, y las autoridades están obligadas a solventar estas condiciones respecto a los sitios culturales con afluencia turística<sup>31</sup>.

Adicionalmente, la fracción IX del artículo 58o de la Ley en comento enumera, dentro de las obligaciones de los prestadores de servicios turísticos la de: “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”. Sin embargo, es importante mencionar que esta Ley no establece ninguna sanción en caso de incumplimiento de esta obligación, por lo que estaríamos en presencia de una norma imperfecta ya que, de acuerdo con Rafael de Pina, una norma imperfecta es aquella que se encuentra desprovista de una sanción, de las que se dice que, en realidad, sólo en apariencia son normas jurídicas<sup>32</sup>.

Por su parte, a través de una contradicción de tesis sustentada entre los Tribunales Colegiados en Materia Administrativa del Primer Circuito números Cuarto y Séptimo, resolvieron que las normas imperfectas “prevén un caso fáctico, pero no contemplan sanción alguna en caso de inobservancia del precepto legal”<sup>33</sup>. Por lo que, la norma que obliga a autoridades y prestadores de servicios turísticos a hacer lo necesario para que las personas con discapacidad cuenten con accesibilidad es una norma imperfecta en tanto que carece de sanción en caso de incumplimiento.

La Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, define en el artículo 20, 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 <sup>34</sup>.

La Norma Oficial Mexicana NOM-015-SSA3-2012, que aborda la atención integral a personas con discapacidad establece los criterios que regulan la forma en que se proporcionan los servicios de atención médica integral a las personas con discapacidad, en su calidad de pacientes.

31 Artículos 18, 19, Ley General de Turismo, 3 de mayo de 2023, disponible en: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGT\\_310719.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGT_310719.pdf) (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).

32 Pina Vara, Rafael de, *Derecho Civil Mexicano*, México, Editorial Porrúa, 1956, p. 94.

33 Contradicción de Tesis 188/2004-SS, *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta*, Novena Época, t. XXI, enero de 2005, p. 577, disponible en: [https://www2.scjn.gob.mx/juridica/engroses/2/2005/4/2\\_72449\\_o.doc](https://www2.scjn.gob.mx/juridica/engroses/2/2005/4/2_72449_o.doc) (fecha de consulta: 30 de mayo de 2024).

34 Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, 4 de abril de 2024. [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIPD\\_120718.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIPD_120718.pdf) (fecha de consulta el 22 de abril de 2024).

#### **IV. La normatividad internacional**

Desde el final de la Segunda Guerra Mundial, la Organización Mundial de Comercio, creada el 1 de enero de 1995, significó una importante reforma a los procesos que implican el comercio internacional; actualmente cuenta con 164 países miembros y sus acuerdos abarcan además del comercio de servicios, la propiedad intelectual y procedimientos para la solución de diferencias<sup>35</sup>.

De acuerdo a la Organización Mundial del Comercio, su objetivo general es ayudar a sus miembros a utilizar el comercio como medio para elevar los niveles de vida, crear empleos y mejorar las vidas de las personas, administrando el sistema mundial de normas que sirve de foro para negociar acuerdos comerciales y resolver los problemas que se susciten, buscando aumentar el bienestar de las personas de todo el mundo, elevando los niveles de vida, logrando un aumento de ingresos reales así como del comercio de bienes y servicios<sup>36</sup>.

El Acuerdo Obstáculos Técnicos reconoce que, acceder a los mercados puede ser impedido por reglamentaciones y normas técnicas, las cuales varían de país a país y, si son establecidas arbitrariamente, se pueden utilizar como barreras no arancelarias. Por esta razón, deben ser utilizados otros mecanismos, tales como la equivalencia y el reconocimiento mutuo de las normas de otros países al momento de desarrollar nuevas reglamentaciones técnicas, así como reconocer estas en normas internacionales, cuando ellas existan. Como no existen normas para cada producto o servicio, gran parte se lleva a cabo por medio de contratos privados fuera del alcance del sistema de comercio multilateral, lo que representa un reto para la normalización<sup>37</sup>.

La Organización Internacional para la Normalización (ISO, por sus siglas en inglés), es una red mundial que, en conjunto con los sectores que las van a utilizar, identifica las normas internacionales requeridas por el comercio, los gobiernos y la sociedad; a través de procedimientos transparentes, basados en contribuciones nacionales provenientes de múltiples partes interesadas, con la finalidad de ser utilizadas mundialmente. Estas normas se basan en un consenso internacional, contribuciones de expertos y de los resultados de su implementación, si bien son de aplicación voluntaria, las normas ISO son respetadas y aceptadas a nivel internacional por sectores públicos y privados<sup>38</sup>.

La ISO es una organización no gubernamental, constituida por “una federación de organismos de normalización nacional provenientes de todas las regiones del mundo, de suerte que cada miembro resulta ser el principal agente de normalización de su país”<sup>39</sup>, que son los encargados de proponer nuevas normas, desarrollarlas y ofrecer apoyo, conjuntamente con la

---

35 ¿Qué es la Organización Mundial del Comercio?, Organización Mundial de Comercio, disponible en: [https://www.wto.org/spanish/thewto\\_s/whatis\\_s/tif\\_s/fact1\\_s.htm](https://www.wto.org/spanish/thewto_s/whatis_s/tif_s/fact1_s.htm) (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).

36 *Idem*.

37 Acuerdo sobre Obstáculos Técnicos al Comercio, 1995, disponible en: [https://www.wto.org/spanish/docs\\_s/legal\\_s/17-tbt\\_s.htm](https://www.wto.org/spanish/docs_s/legal_s/17-tbt_s.htm) (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).

38 Organización Internacional para la Normalización ISO, *Progresar rápidamente: Organismos Nacionales de Normalización en Países en Desarrollo*, traducido por COPANT, ISO/COPANT/ONU, Suiza, 2010, pp. 1y 2, disponible en: [https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/fast\\_forward-es.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/fast_forward-es.pdf) (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).

39 *Idem*.

Secretaría General de la Organización Internacional para la Normalización, a los 3000 grupos técnicos que desarrollan las normas. Actualmente se entiende a nivel mundial que: las normas, y los organismos nacionales de normalización que las desarrollan y promueven, no pueden sostenerse por sí mismos. De esta forma, la infraestructura de la calidad, se compone de procesos de evaluación de la conformidad, acreditación, metrología y normas, todas necesarias para que un país comercie exitosamente, bienes y servicios.

Las normas internacionales son una serie de:

Estándares que pueden agruparse por familias, según los aspectos relacionados con la calidad, existen más de 18000 normas publicadas por ISO, se pueden clasificar según los siguientes criterios:

- a. Normas relacionadas directamente con la calidad.
- b. Normas relacionadas con la calidad en el Medio Ambiente y Sostenibilidad. Normas relacionadas con la Gestión de la Seguridad.
- c. Normas relacionadas con la Calidad en la Investigación y Desarrollo<sup>40</sup>.

De acuerdo a la ISO, en la obra *Organismos Nacionales de Normalización en Países en Desarrollo*, las normas sirven de base técnica para el comercio en bienes y servicios, o como un medio para facilitar la conformidad con las regulaciones técnicas; son desarrolladas a través de un proceso transparente, abierto y de consenso que involucra a las partes interesadas, y definen la aptitud para su uso en el caso de buenas prácticas en el caso de servicios, las normas para sistemas de gestión ayudan en el manejo de sus actividades.

El uso amplio de las normas es necesario para la existencia de una cultura de la calidad en la sociedad. Un organismo nacional de normalización puede desarrollar una norma nacional o adoptar una de carácter global, desarrollada por consenso supranacional y publicada por una de las principales organizaciones mundiales de normalización, cuando dos países adoptan la misma norma internacional, el comercio entre ellos se simplifica. Desarrollar únicamente normas nacionales requiere experiencia así como recursos técnicos, por lo que puede generar como resultado normas que si bien se enfocan en las necesidades locales, logren obstaculizar el comercio mundial<sup>41</sup>.

Respecto a la normatividad internacional en turismo accesible, existe la ISO 21902 Turismo y servicios relacionados. Turismo accesible para todos. Requisitos y recomendaciones, la cual establece los requisitos y recomendaciones para facilitar el turismo accesible a todas las personas en igualdad de condiciones. La Organización Mundial del Turismo, la Fundación ONCE y la Asociación Española de Normalización (UNE) lideraron la elaboración de este estándar transversal pionero a nivel internacional, enfocado al turismo accesible a lo largo de toda la cadena de valor de la industria turística. Su objetivo es convertirse en una herramienta clave que haga realidad el derecho de todas las personas a disfrutar del turismo y ocio. A pesar de los recientes

<sup>40</sup> *La familia Iso*, Normas ISO, 2018, disponible en: <https://www.normas-iso.com/la-familia-iso/> (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).

<sup>41</sup> Organización Internacional para la Normalización, *op. cit.*, p. 2.

avances, queda camino por recorrer para que el sector del turismo tenga en cuenta las necesidades de más de 1.000 millones de personas con discapacidad en todo el mundo<sup>42</sup>.

### V. La normalización en México

En nuestro país, derivado de la liberación económica, con la celebración del Tratado de Libre Comercio con América del Norte, la Ley Federal de Metrología y Normalización, empezó a regular las materias de normalización, certificación, acreditamiento y verificación, al fomentar la elaboración y observancia de normas oficiales mexicanas y normas mexicanas instituyendo la Comisión Nacional de Normalización, estableciendo un procedimiento uniforme para la elaboración de normas oficiales mexicanas y un sistema nacional de acreditamiento de organismos de normalización y de certificación.

Sin embargo, esta ley sería abrogada el 1 de julio de 2020, siendo sustituida por la Ley de Infraestructura de la Calidad, que tiene como objeto fijar y desarrollar las bases de la política industrial en el ámbito del Sistema Nacional de Infraestructura de la Calidad, a través de las actividades de normalización, estandarización, acreditación así como la evaluación de la conformidad y metrología; promoviendo el desarrollo económico y la calidad en la producción de bienes y servicios, todo lo anterior con la finalidad de ampliar la capacidad productiva y el mejoramiento continuo en las cadenas de valor, fomentar el comercio internacional y proteger los objetivos legítimos de interés público.

El Sistema Nacional de Infraestructura de la Calidad, se sustenta en los siguientes principios generales: planeación, transparencia, integridad, certidumbre, eficiencia, agilidad, máxima publicidad, mejores prácticas internacionales, calidad, coherencia, sostenibilidad, trazabilidad de las mediciones e inclusión<sup>43</sup>.

De acuerdo al artículo 4º de la Ley de Infraestructura de la calidad:

Infraestructura de la calidad: es el conjunto de iniciativas, procesos, instituciones, autoridades normalizadoras, organizaciones, actividades y personas que interactúan entre sí. Contiene una política nacional de calidad, marco regulatorio y todos los sectores interesados que tiene como finalidad proporcionar resultados que garanticen objetivos legítimos de interés público e impulsen el desarrollo y reactivación económica del país [...] Estándar es un documento técnico que prevé un uso común y repetido de reglas, especificaciones, atributos o métodos de prueba aplicables a un bien, producto, proceso o servicio, así como las relativas a terminología, simbología, embalaje, marcado, etiquetado o concordaciones [...] Norma internacional es aprobada por un organismo internacional de norma-

---

42 La primera norma internacional sobre turismo accesible para todas las personas, liderada por la OMT, Fundación ONCE y UNE, es publicada el 15 de junio de 2021. Ver: <https://www.unwto.org/es/news/publicada-la-primer-norma-internacional-sobre-turismo-accesible-para-todas-las-personas> (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).

43 Art. 1º, 4º, 5º, 12º, 25º, 73º, 74º, 75º, y 80º, Ley de Infraestructura de la Calidad, 1 de julio de 2020, disponible en: [https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LICal\\_010720.pdf](https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LICal_010720.pdf) (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).

lización que cumple con los principios y procedimientos reconocidos en los tratados internacionales de los que México es parte<sup>44</sup>.

El artículo 12 señala que, las actividades realizadas por las Autoridades Normalizadoras, en materia de normalización, deberán fomentar la armonización con modelos, principios y mejores prácticas internacionales. Para tal efecto, se deberá cumplir con Normas Oficiales Mexicanas y Estándares que deberán sustentarse en Normas Internacionales, salvo que estos criterios no sean eficaces para alcanzar los objetivos.

Los Estándares, deberán revisarse al menos cada cinco años posteriores a su, o de su, última modificación o publicación en la Plataforma Tecnológica Integral de Infraestructura de la Calidad; esta evaluación deberá realizarse mediante un proceso de revisión sistemática, de manera que, ante la falta de revisión y notificación anterior, la Comisión podrá ordenar la cancelación del Estándar correspondiente.

Finalmente, el artículo 90 de la Ley de Infraestructura de la Calidad señala:

Para la demostración del cumplimiento de los Estándares se estará a lo previsto en el Procedimiento de Evaluación de la Conformidad específicamente aplicable; en caso de que el Estándar no contemple ese procedimiento, el responsable del bien, producto, proceso o servicio respectivo podrá manifestar una autodeclaración de conformidad siempre y cuando se tenga un nivel bajo de riesgo<sup>45</sup>.

## **VI. La Normalización Turística**

En materia de normalización, la Ley de Infraestructura de la Calidad promueve la concurrencia de los sectores público, social y privado en la elaboración y observancia de las Normas Oficiales Mexicanas señaladas como obligatorias, así como los Estándares de observancia voluntaria, propiciando la innovación tecnológica en los bienes, productos, procesos y servicios para mejorar la calidad de vida de las personas.

De acuerdo al artículo 40 de la Ley de Infraestructura de la Calidad, una Norma Oficial Mexicana, es la regulación técnica de observancia obligatoria expedida por autoridades normalizadoras a fin de fomentar la calidad para el desarrollo económico y la protección de objetivos de interés público, mediante el establecimiento de reglas, denominación, especificaciones o características aplicables a un bien, producto, proceso o servicio; así como aquéllas relativas a terminología, marcado o etiquetado e información, estas se consideran reglamentos técnicos, o medidas sanitarias o fitosanitarias, según

---

<sup>44</sup> *Idem.*

<sup>45</sup> *Idem.*

encuadren en los tratados internacionales<sup>46</sup>. Las normas oficiales mexicanas en materia de turismo vigentes, según la Secretaría de Turismo (2022)<sup>47</sup>, son las siguientes:

**Tabla 1. Normas Oficiales Mexicanas en Materia Turística**

NOM-06-TUR-2017	Requisitos mínimos de operación, información, higiene, seguridad, instalaciones y equipamiento que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de campamentos.
NOM-07-TUR-2002	De los elementos normativos del seguro de responsabilidad civil que deben contratar los prestadores de servicios turísticos de hospedaje para la protección y seguridad de los turistas o usuarios.
NOM-08-TUR-2002	Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías generales y especializados en temas o localidades específicas de carácter cultural.
NOM-09-TUR-2002	Que establece los elementos a que deben sujetarse los guías especializados en actividades específicas.
NOM-010-TUR-2001	De los requisitos que deben contener los contratos que celebren los prestadores de servicios turísticos con los usuarios-Turistas.
NOM-011-TUR-2001	Requisitos de seguridad, información y operación que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de Turismo de Aventura
NOM-012-TUR-2016	Requisitos mínimos de seguridad para la prestación de servicios turísticos de buceo.

Fuente: Elaboración propia

La Ley de Infraestructura de la Calidad define Estándar como el “documento técnico que prevé un uso común y repetido de reglas, especificaciones, atributos o métodos de prueba aplicables embalaje, marcado, etiquetado o concordaciones”<sup>48</sup>.

Las normas mexicanas o estándares de aplicación voluntaria en México, que por sus características pueden usarse para los prestadores de servicios turísticos, a fin de que estos sean más competitivos y mejoren la calidad de sus servicios, son las siguientes:

**Tabla 2. Estándares en Materia Turística**

NMX-AA-119-SCFI- 2020	Requisitos y criterios de protección ambiental para la selección del sitio, diseño, construcción y operación de marinas turísticas.
NMX-AA-120-SCFI- 2016	Requisitos y especificaciones de sustentabilidad de calidad en playas.
NMX-AA-133-SCFI- 2013	Requisitos y especificaciones de sustentabilidad del ecoturismo.
NMX-AA-157-SCFI- 2012	Requisitos y especificaciones de sustentabilidad para la selección del sitio, diseño, construcción, operación y abandono de desarrollos inmobiliarios turísticos en la zona de Yucatán.

<sup>46</sup> *Ibidem*, Artículo 4º.

<sup>47</sup> Secretaría de Turismo, Acciones y Programas, Normalización turística, 8 de septiembre de 2015, disponible en: <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/normalizacion-turistica> (fecha de consulta: 22 de julio de 2022).

<sup>48</sup> Art. 400, Ley de Infraestructura de la Calidad, *op. cit.*

NMX-AA-171-SCFI- 2014	Requisitos y especificaciones de desempeño ambiental de establecimientos de hospedaje.
NMX-TT-005:1996 IMNC.	Requisitos mínimos de calidad en el servicio e instalaciones que deben cumplir los hoteles, moteles, servicio de tiempo compartido y similares para obtener el certificado de calidad turística, comercial - Dos estrellas o el certificado de calidad turística comercial una estrella.
NMX-TT-006:1996 IMNC.	Requisitos mínimos de calidad en el servicio e instalaciones que deben cumplir los hoteles, moteles, servicio de tiempo compartido y similares para obtener el certificado de calidad turística de primera clase - Cuatro estrellas o el "certificado de calidad turística de primera clase- tres estrellas.
NMX-TT-007:1996 IMNC.	Requisitos mínimos de calidad en el servicio e instalaciones que deben cumplir los hoteles, moteles, servicio de tiempo compartido y similares para obtener el certificado de calidad turística de lujo - Gran turismo o el certificado de calidad turística de lujo cinco estrellas.
NMX-TT-009-IMNC- 2004.	Spas-Requisitos básicos de calidad en el servicio e instalaciones.
NMX-TT-010-IMNC- 2008.	Turismo -Agencias de viajes y operadoras de turismo- Clasificación y Requisitos.
NMX-F-605-NORMEX-2018.	Distintivo H, para preparación de alimentos.
NMX-AA-162-SCFI- 2012	Auditoría Ambiental - Metodología para realizar auditorías y diagnósticos ambientales y verificaciones de cumplimiento del plan de acción.
NMX-R-050-SCFI- 2006	Accesibilidad de las personas con discapacidad a espacios construidos de servicio al público-especificaciones de seguridad.
NMX-I-22316-NYCE- 2021	Tecnologías de la información-seguridad y resiliencia-resiliencia organizacional-principios y atributos

Fuente: Elaboración propia

De conformidad con el artículo 73 de la Ley de Infraestructura de la Calidad, el desarrollo y aplicación de los estándares son, por regla general, de aplicación voluntaria por lo que no hay sanción en caso de incumplimiento<sup>49</sup>. Sin embargo, consideramos que la obligación de respeto a un derecho humano no puede quedar a la voluntad de particulares o del Estado.

### **VII. La NMX-R-050-SCFI-2006, Accesibilidad de las personas con discapacidad a espacios construidos de servicio al público- especificaciones de seguridad**

Esta Norma Mexicana o Estándar, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de diciembre de 2006, entrando en vigor 60 días naturales después del día siguiente de su publicación. De acuerdo al Diario Oficial de la Federación, su objetivo y campo de aplicación es establecer las especificaciones que rijan en la construcción de espacios de servicio al público, a fin de lograr que las personas que presentan alguna disminución en su capacidad motriz, sensorial

<sup>49</sup> Art. 75°, Ley de Infraestructura de la Calidad, *op. cit.*

y/o intelectual, incluyendo a la población en general, puedan realizar sus actividades de manera relativamente normal<sup>50</sup>.

El principio de la igualdad, que se aplica a todos los habitantes de la República, exige la plena integración social en las comunidades donde las personas con discapacidad habitan o desarrollan sus actividades. Un factor que obstaculiza dicha integración es que, los espacios construidos de servicio al público generalmente, carecen de elementos mínimos de accesibilidad, lo que dificulta que las personas con discapacidad se desplacen.

En este sentido el mencionado Estándar busca promover la integración social de las personas con discapacidad, al permitirles usar los espacios construidos de servicio al público con seguridad y autosuficiencia.

En esta norma se establece que, la accesibilidad es la “combinación de elementos constructivos y operativos que permiten a cualquier persona con discapacidad entrar, desplazarse, salir, orientarse y comunicarse con un uso seguro, autónomo y cómodo en los espacios construidos, el mobiliario y equipo”<sup>51</sup>. Es interesante precisar que, de acuerdo con esta norma, puede darse la accesibilidad razonable o total.

Este Estándar señala que una persona con discapacidad es, todo ser humano que de manera temporal o, permanentemente, vive una alteración en sus facultades físicas, mentales o sensoriales, la cual le impide realizar una actividad en la forma o el margen que se considera común para un ser humano de edad y sexo semejantes, pudiendo tratarse de una discapacidad auditiva, intelectual, motriz, para el habla, visual.

Esta Norma Mexicana clasifica los espacios de acuerdo con su nivel de intervención: espacios construidos nuevos que deberán proporcionar accesibilidad total, espacios construidos remodelados, ampliados o con cambio de uso que deberán proporcionar accesibilidad razonable. La accesibilidad a un espacio construido de servicio al público se compone de la ruta accesible hacia el espacio de servicio y del espacio de servicio.

Sin embargo, este Estándar al ser de aplicación voluntaria para los prestadores de servicios turísticos, no implica la obligación de hacer lo necesario para que sus instalaciones sean accesibles y, como consecuencia, no hay ninguna sanción en caso de incumplimiento, por lo que prácticamente la obligación de respeto de un derecho humano queda a voluntad de los particulares.

---

<sup>50</sup> Diario Oficial de la Federación, Declaratoria de vigencia de la NMX-R-050-SCFI-2006, Accesibilidad de las personas con discapacidad a espacios construidos de servicio al público-especificaciones de seguridad, 19 de diciembre de 2006, disponible en: <https://www.dof.gob.mx/normasOficiales/1597/seeco/seeco.htm> (fecha de consulta: 6 de junio de 2024).

<sup>51</sup> *Idem*.

### VIII. La necesidad de una norma oficial mexicana en materia de accesibilidad turística

En el mercado actual, los productos accesibles o con un diseño universal, se certifican para garantizar su uso, ello conlleva una serie de beneficios no sólo para los consumidores mayores y/o discapacitados, sino para las empresas, que mejoran sus beneficios al ampliar su cuota de mercado, y su imagen social<sup>52</sup>.

Aunque el derecho humano al turismo accesible no se encuentra consagrado expresamente en la Constitución Mexicana, su obligación de respeto se desprende de diversos tratados internacionales firmados por nuestro país, y en virtud de esto, debería tener rango constitucional, así como interpretarse favoreciendo en todo tiempo a las personas, brindándoles protección más amplia, como se desprende de leyes secundarias tal como ocurre con el caso de la Ley General del Turismo.

En esta legislación, México adopto tímidamente providencias a nivel interno para hacer efectivos estos derechos, buscando fomentar y facilitar el turismo de las familias, de las personas mayores y de las personas que padecen discapacidades, al disponer que se promoverá la prestación de servicios turísticos con accesibilidad, y 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, teniendo la misma obligación las autoridades respecto de los sitios culturales con afluencia turística.

Sin embargo este precepto es insuficiente, ya que esta Ley no establece ninguna sanción en caso de incumplimiento a esta obligación y, desafortunadamente, aunque existe el estándar NMX-R-050-SCFI-2006, la accesibilidad de las personas con discapacidad a espacios construidos de servicio al público-especificaciones de seguridad, es de aplicación voluntaria, por lo que su inobservancia no implica la imposición de ninguna sanción para particulares o autoridades que no presten servicios turísticos con accesibilidad.

Otro inconveniente es que esta norma está dirigida a todos los espacios construidos de servicio al público y no específicamente a los destinados a la prestación de servicios turísticos. Por lo que, a fin de respetar el derecho humano al turismo accesible, es indispensable emitir una norma oficial mexicana o un estándar de carácter obligatorio, específicamente, en materia de turismo accesible, similar a la ISO 21902 Turismo y servicios relacionados. Turismo accesible para todos. Requisitos y recomendaciones. En este estándar, se propone, deberían esclarecerse claramente los requisitos y recomendaciones para facilitar el turismo accesible a todas las personas en igualdad de condiciones, y que sea de observancia obligatoria, a fin de lograr concordancia tanto con la Ley General de Turismo como la Ley General de Inclusión para Personas con Discapacidad.

<sup>52</sup> Fernández Alles, María Teresa, “Los Consumidores de la Tercera Edad y el Diseño Universal”, *Boletín Económico de ICE*, núm. 3026, mayo de 2012, pp. 54-55, disponible en: [https://www.researchgate.net/profile/Maria-TeresaAlles/publication/236984564\\_Los\\_consumidores\\_de\\_la\\_tercera\\_edad\\_y\\_el\\_diseno\\_universal/links/oc96053837ae03663f000000/Los-consumidores-de-la-tercera-edad-y-el-diseno-universal.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Maria-TeresaAlles/publication/236984564_Los_consumidores_de_la_tercera_edad_y_el_diseno_universal/links/oc96053837ae03663f000000/Los-consumidores-de-la-tercera-edad-y-el-diseno-universal.pdf) (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).

## **IX. Conclusiones**

México ha firmado diversos instrumentos internacionales con los que reconoce el derecho al turismo y el derecho a la accesibilidad universal, esto lo obliga a fomentar y facilitar el turismo de familias, personas mayores, así como aquellas en situación de discapacidad, sin embargo, consideramos menester que nuestra Constitución formalice el reconocimiento del derecho humano al turismo accesible a fin de lograr la inclusión de las personas con discapacidad.

Las providencias que México ha adoptado, para lograr progresivamente la plena efectividad del derecho al turismo accesible, a través de disposiciones legales como la Ley General del Turismo y la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, han sido meramente decorativas e ineficaces ya que estas normas, carecen de sanciones en caso de incumplimiento.

Por tanto, la accesibilidad universal sigue siendo un área de oportunidad, ya que comprende un importante beneficio no sólo para las personas con discapacidad, sino además para personas con discapacidad temporal, personas temporalmente con muletas, personas de edad avanzada, personas que llevan equipaje, niños pequeños o personas de talla o estatura grande o pequeña, pero también para los mismos prestadores de servicios turísticos, que expandirán sus beneficios al acrecentar su mercado, así como mejorar su imagen ante la sociedad.

Asimismo, el reconocimiento del derecho humano al turismo accesible, permite una comunidad más inclusiva en sintonía con los Objetivos de Desarrollo Sostenible en tanto que se conseguiría un turismo para todos, no únicamente en las disposiciones legales y en las políticas públicas, sino en la vida cotidiana.

Al ser de aplicación voluntaria, el estándar NMX-R-050-SCFI-2006, Accesibilidad de las personas con discapacidad a espacios construidos de servicio al público- especificaciones de seguridad, no contempla sanciones a particulares o autoridades que no presten servicios turísticos con accesibilidad. Además, al estar dirigida a todos los espacios construidos de servicio al público, y no específicamente a los destinados a la prestación de servicios turísticos, no contiene indicaciones específicas en materia de turismo accesible, por lo que no garantiza el ejercicio del derecho humano al turismo accesible.

Se exhorta a la elaboración de una norma oficial mexicana o un estándar de observancia que se establezcan tanto, sanciones en caso de incumplimiento como los requisitos y recomendaciones para facilitar el turismo accesible a todas las personas en igualdad de condiciones, con la meta de lograr concordancia con la Ley General de Turismo.

En este sentido esta reflexión pugna por futuras investigaciones que nos permitan conocer el nivel de accesibilidad de las instalaciones turísticas, mediante el análisis de indicadores de buenas prácticas de accesibilidad de la Organización Mundial del Turismo y facilidades de acceso.

## X. Bibliografía

- Acuerdo sobre Obstáculos Técnicos al Comercio. 1995, disponible en: [https://www.wto.org/spanish/docs\\_s/legal\\_s/17-tbt.pdf](https://www.wto.org/spanish/docs_s/legal_s/17-tbt.pdf) (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).
- CÁZARES, Cristina, “El turismo y los derechos humanos económicos, sociales y culturales (DESCA) en México”, *Universos Jurídicos. Revista de derecho público y diálogo multidisciplinar*, año 9, núm. 17, noviembre 2021-abril 2022, pp. 37-55, disponible en: <https://universosjuridicos.uv.mx/index.php/univerjuridicos/article/view/2595/4482> (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).
- CLEMENTE SOLER, Juan Antonio *et al.*, “El turismo social accesible como nuevo modelo turístico” *Cuadernos de Turismo*, pp. 139-159, disponible en: <https://doi.org/10.6018/turismo.41.326981> (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).
- Código Ético Mundial para el Turismo
- Comisión Nacional de Derechos Humanos, Informe Especial sobre el Derecho Accesibilidad de las Personas con Discapacidad, 2019, disponible en: <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-08/IE-Accesibilidad.pdf> (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).
- Contradicción de Tesis 293/2011, *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta*, Décima Época, t. I, 3 de Septiembre 2013, disponible en: <https://bj.scjn.gob.mx/doc/votos/NGcl9XgBNHmckC8Lkonb/%22Favor%20debetoris%22> (fecha de consulta: 30 de mayo de 2024).
- Contradicción de Tesis 188/2004-SS, *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta*, Novena Época, t. XXI, t. XXI, enero de 2005, disponible en: [https://www2.scjn.gob.mx/juridica/engroses/2/2005/4/2\\_72449\\_o.doc](https://www2.scjn.gob.mx/juridica/engroses/2/2005/4/2_72449_o.doc) (fecha de consulta: 30 de mayo de 2024).
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 22 de marzo de 2024.
- Convención Americana de Derechos Humanos, 24 de marzo de 1981, disponible en: [https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Programas/TrataPersonas/MarcoNormati voTrata/InsInternacionales/Regionales/Convencion\\_ADH.pdf](https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Programas/TrataPersonas/MarcoNormati voTrata/InsInternacionales/Regionales/Convencion_ADH.pdf) (fecha de consulta: 23 de julio de 2022).
- Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial, 1965, disponible en: [https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/ProfessionalInterest/cerd\\_SP.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/ProfessionalInterest/cerd_SP.pdf) (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, 30. 24 de octubre de 2007.
- Declaración Universal de Derechos Humanos, 10 de diciembre de 1948.
- Diario Oficial de la Federación, *Declaratoria de vigencia de la NMX-R-050-SCFI-2006, Accesibilidad de las personas con discapacidad a espacios construidos de servicio al público-especificaciones de seguridad*, 19 de diciembre de 2006.

- FERNÁNDEZ, María. “Los Consumidores de la Tercera Edad y el Diseño Universal”. *Boletín Económico de ICE*, núm. 3026,1 al 31 de mayo de 2012, pp. 54-55, disponible en: [https://www.researchgate.net/profile/Maria-TeresaAlles/publication/236984564\\_Los\\_consumidores\\_de\\_la\\_tercera\\_edad\\_y\\_el\\_diseno\\_universal/links/oc96053837ae03663f000000/Los-consumidores-de-la-tercera-edad-y-el-diseno-universal.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Maria-TeresaAlles/publication/236984564_Los_consumidores_de_la_tercera_edad_y_el_diseno_universal/links/oc96053837ae03663f000000/Los-consumidores-de-la-tercera-edad-y-el-diseno-universal.pdf) (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).
- GASCÓN, Jordi. “Deconstruyendo el derecho al turismo”, *Revista CIDOB d’Afers Internacionals* n.113, pp. 51-69, 2013, disponible en: <https://doi.org/10.24241/rcai.2016.113.2.51>.
- GUAMÁN-GUEVARA, Adolfo *et al.*, “Análisis del turismo accesible en la industria hotelera en la ciudad de Ambato”, *Dominio de las Ciencias, España*, 2019, núm. 5, vol.2, pp. 28-43, disponible en: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v5i2.887>.
- JIMÉNEZ, Janett, *Actualización y rediseño de la Guía de Recomendaciones de Diseño Universal para el Sector Turismo*, Secretaria de Turismo, 2018, disponible en: [http://www.sectur.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2018/01/Gu%C3%ADa-Recomendaciones-Dise%C3%B1o-Universal-ST\\_Completa.pdf](http://www.sectur.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2018/01/Gu%C3%ADa-Recomendaciones-Dise%C3%B1o-Universal-ST_Completa.pdf) (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).
- Ley de Infraestructura de la Calidad (2020), 1 de julio de 2020, disponible en: [https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LICal\\_010720.pdf](https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LICal_010720.pdf) (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).
- Ley General de Turismo, 3 de mayo de 2023. [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGT\\_310719.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGT_310719.pdf) (consultada el 22 de marzo de 2024).
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, 4 de abril de 2024, disponible en: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIPD\\_120718.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGIPD_120718.pdf) (fecha de consulta: 22 de abril de 2024).
- MANIATIS, Antonio, “¿Hay un derecho al turismo?”, *Cuestiones Constitucionales*, Ciudad de México, núm. 40, enero-junio 2019, pp. 171–184 disponible en: <https://doi.org/10.22201/ij.24484881e.2019.40.13231>.
- MEJÍA, Mónica, “Accesibilidad e inclusión: derecho a una ciudad para todas las personas en situación de discapacidad”, *Revista Doctrina Distrital*, Bogotá, vol. 2, núm.2, pp. 98–117, disponible en: <https://doctrinadistrital.com/ojs2/index.php/RevistaDoctrinaDistrital/article/view/53> (fecha de consulta:19 de abril de 2024).
- Naciones Unidas, Declaración universal de derechos humanos, disponible en: <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights> (fecha de consulta: 2 de junio de 2022).
- Normas ISO, *La familia ISO*, 2018, disponible en: <https://www.normas-iso.com/la-familia> (fecha de consulta:22 de marzo de 2024).
- Organización de las Naciones Unidas, *El turismo puede fomentar el crecimiento inclusivo tras la crisis por la pandemia de COVID-19*, 2021, disponible en: <https://acortar.link/nsbEJY> (consultada el 22 de marzo de 2024).

- \_\_\_\_\_, Estrategia de las Naciones Unidas para la inclusión de la discapacidad, 2018, disponible en: [https://www.un.org/es/content/disabilitystrategy/assets/documentation/ETR\\_SP.pdf](https://www.un.org/es/content/disabilitystrategy/assets/documentation/ETR_SP.pdf) (fecha de consulta: 1 de diciembre de 2022).
- \_\_\_\_\_, Inclusión de la discapacidad en el sistema de las Naciones Unidas, 2020, disponible en: [https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/spun\\_disability\\_inclusion\\_strategy\\_report\\_01.pdf](https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/spun_disability_inclusion_strategy_report_01.pdf) (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024)
- Organización Internacional para la Normalización ISO, *Progresar rápidamente: Organismos Nacionales de Normalización en Países en Desarrollo*, traducido por COPANT, ISO/COPANT/ONU, Suiza, 2010, disponible en: [https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/fast\\_fo](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/fast_fo) (fecha de consulta 22 de marzo de 2024).
- Organización Mundial del Comercio, *Historia del sistema multilateral de comercio*, 2022, [https://www.wto.org/spanish/thewto\\_s/whatis\\_s/who\\_we\\_are\\_s.htm](https://www.wto.org/spanish/thewto_s/whatis_s/who_we_are_s.htm) (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).
- \_\_\_\_\_, ¿Qué es la Organización Mundial del Comercio?, 2021, disponible en: [https://www.wto.org/spanish/thewto\\_s/whatis\\_s/tif\\_s/fact1\\_s.htm](https://www.wto.org/spanish/thewto_s/whatis_s/tif_s/fact1_s.htm) (consultada el 22 de marzo de 2024).
- Organización Mundial del Turismo, *Antecedentes del Código Ético Mundial para el Turismo*, 2020, disponible: <https://www.unwto.org/es/antecedentes-del-codigo-etico-mundial-para-el-turismo> (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).
- \_\_\_\_\_, *El turismo accesible, un derecho y una oportunidad de negocio*, 25 de enero de 2016, disponible en: <https://www.unwto.org/es/archive/press-release/2016-01-25/el-turismo-accesible-un-derecho-y-una-oportunidad-de-negocio> (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).
- \_\_\_\_\_, *Manual sobre Turismo Accesible para todos: Principios, Herramientas y Buenas Prácticas*, 2014, disponible en: <https://doi.org/10.18111/9789284416486>
- \_\_\_\_\_, *Publicada la primera norma internacional sobre turismo accesible para todas las personas, liderada por la OMT, Fundación ONCE y UNE*, 15 de junio de 2021, disponible en: <https://www.unwto.org/es/news/publicada-la-primera-norma-internacional-sobre-turismo-accesible-para-todas-las-personas> (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).
- \_\_\_\_\_, *Recomendaciones para un turismo accesible para todos*. OMT, Madrid, 2014, disponible en: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415991> (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, 16 de Diciembre de 1966, disponible en: <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/cescr.aspx> (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas y Organización Mundial de Turismo, *El sector turístico y los Objetivos de Desarrollo Sostenible*, Edamel, 2016.

Programa Sectorial de Turismo, 3 de julio de 2020, disponible en: [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5596145&fecha=03/07/2020](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5596145&fecha=03/07/2020) (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).

PINA, Rafael, *Derecho Civil Mexicano*, Editorial Porrúa, México, 1956.

SANTOS PITA, Manuela del Pilar, “ Una aproximación a la accesibilidad turística: por un turismo para todos”, *ROTUR. Revista de ocio y turismo*, 2009, vol. 2, núm. 1, pp. 157-173, disponible en: <https://doi.org/10.17979/rotur.2009.2.1.1239>.

Secretaría de Relaciones Exteriores, *Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de Discriminación Contra las Personas con Discapacidad*, 1999, disponible en: <https://aplicaciones.sre.gob.mx/tratados/ARCHIVOS/DISCRIMINACION-DISCAPACIDAD.pdf> (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).

Secretaría de Turismo, *Acciones y Programas. Normalización turística*, 2022, disponible en: <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/normalizacion-turistica> (fecha de consulta: 22 de marzo de 2024).