

# Cómo aplicar la norma UNE-ISO 21902 Turismo accesible para todos<sup>1</sup>

Recomendaciones para los  
principales actores del  
ecosistema del turismo cultural



Via Libre

© Jeanette Teare|Dreamstime.com





## Recomendaciones para los principales actores del ecosistema del turismo cultural

El turismo equivale a desarrollo económico, un progreso que además ha de ser inclusivo y tener en cuenta a todas las personas. **Al incluir la accesibilidad diseño universal desde el principio<sup>2</sup>, la inversión es mínima.** Apostando por la igualdad, las empresas turísticas se vuelven **más sostenibles, llegan a nuevos públicos y emplean a personas con diversidad funcional, generando oportunidades de negocio y la diferenciación.**

Las políticas inclusivas hacen posible la creación de la oferta del turismo accesible. Por su parte, los empresarios que aplican el diseño para todos ofrecen servicios de calidad que los posicionan mejor en el mercado. **La ausencia de normativa consensuada a nivel mundial aún hace imposible comparar destinos por su nivel de accesibilidad.** La Norma UNE-ISO 21902 establece un marco normativo que ayuda a los actores de la cadena de valor a llevar a cabo acciones para hacer accesibles sus infraestructuras, productos y servicios. La colección de guías "Cómo aplicar la Norma UNE-ISO 21902" pone de relieve los aspectos clave de esta herramienta para administraciones, alojamientos, transporte y recursos turísticos y facilita su implantación en empresas y servicios.

El turismo cultural debe promover **planteamientos centrados en las personas**, ayudar a forjar vínculos de los turistas con el patrimonio y los lugares que visitan, así como el diálogo y el entendimiento intercultural. Estos procesos son clave a la hora de diseñar políticas y adoptar prácticas enfocadas al patrimonio cultural a nivel local, nacional e internacional.<sup>3</sup> **Las expresiones y los recursos culturales son elementos esenciales en la formulación de las estrategias de los destinos turísticos, así como en facilitar el acceso a la cultura a todas las personas, incluidas las personas con discapacidad o necesidades específicas en materia de accesibilidad. Los gestores y los empleados de organizaciones, empresas o sitios históricos o culturales que forman parte del ecosistema del turismo cultural,** y, que deseen velar por la accesibilidad de las experiencias que ofrecen, pueden utilizar las directrices internacionales de la ISO, como la Norma UNE-ISO 21902, para evaluar, ampliar o mejorar sus servicios.

<sup>1</sup> UNE-ISO 21902:2021 Turismo y servicios relacionados. Turismo accesible para todos. Requisitos y recomendaciones. (en español), <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma?c=N0066245> traducido del original (inglés)

<sup>2</sup> Los 7 principios del diseño universal - <https://universaldesign.ie/what-is-universal-design/the-7-principles/>

<sup>3</sup> Consulte la Carta Internacional de ICOMOS sobre el Turismo Cultural Patrimonial [https://www.icomos.org/images/DOCUMENTS/Secretariat/2023/CSI/eng-spa\\_ICHT\\_Charter.pdf](https://www.icomos.org/images/DOCUMENTS/Secretariat/2023/CSI/eng-spa_ICHT_Charter.pdf) y la Carta ICOMOS para Interpretación y Presentación de Sitios de Patrimonio Cultural [https://www.icomos.org/images/DOCUMENTS/Charters/interpretation\\_sp.pdf](https://www.icomos.org/images/DOCUMENTS/Charters/interpretation_sp.pdf).

<sup>4</sup> Según la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan "deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales ... que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás".

## ¿Por qué nos tiene que importar la accesibilidad?

### La accesibilidad universal en el turismo trata de:

1. Igualdad, diversidad e inclusión, independientemente de nuestras capacidades
2. Entendimiento de la integridad de la cadena de valor del turismo accesible
3. Infraestructuras, productos y servicios para todas las personas
4. Entornos de los que disfrutan tanto los turistas como la población local
5. Mejoras en la comodidad, la innovación y la calidad de vida de las personas
6. Cambio de mentalidad fomentando el interés del sector hacia la accesibilidad
7. Nuevas experiencias, fuentes de ingresos y mejora de los resultados empresariales
8. Fidelidad del consumidor y satisfacción del trabajador
9. Coordinación entre administraciones, sector privado y sociedad
10. Labor conjunta con las organizaciones de personas con discapacidad
11. Formación y capacitación continua de los profesionales del sector turístico

## ¿Por qué me concierne la norma ISO 21902?

### Me proporciona herramientas para:

**Eliminar** todo tipo de barreras para turistas y locales

**Garantizar** la integridad de la cadena de valor del turismo

**Sensibilizar** a la ciudadanía

**Capacitar** a los funcionarios y los profesionales del turismo

**Investigar** la oferta de los competidores y el mercado propio

**Conocer y analizar** los beneficios y las oportunidades de negocio del turismo accesible

**Optimizar** la atención al cliente en centros de información, los sitios de patrimonio y otros recursos culturales

**Mejorar** el diseño y marketing de productos, así como la interpretación y la presentación en sitios y experiencias culturales

**Ofrecer** experiencias accesibles de calidad

**Diseñar** incentivos económicos y fiscales para las empresas para la implementación de la accesibilidad

**Ahorrar** en costes por mejoras en coordinación y previsión al incluir la accesibilidad en la planificación



**Como responsable o empleado de un sitio histórico o cultural, institución cultural, organización o empresa que participa en la oferta del turismo cultural, ¿cuáles deberían ser mis ámbitos de actuación según la norma ISO 21902?**

**Deberíamos actuar en 11 ámbitos diferentes.**

I DIAGNÓSTICO DE ACCESIBILIDAD	ÁMBITOS <sup>5</sup>	ACTUACIONES
	<p>Análisis de la demanda en materia de accesibilidad; adquisición de conocimientos sobre el comportamiento, las necesidades de acceso y las características demográficas y socioeconómicas de nuestro público; generación de información sobre los niveles de accesibilidad de elementos culturales específicos, dentro del destino.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Identificar las <b>preocupaciones más frecuentes</b> de los visitantes con discapacidad física, sensorial o intelectual, las personas mayores y las familias con niños pequeños</li><li>● Llevar a cabo diagnósticos de accesibilidad junto con <b>especialistas en patrimonio cultural y conservación, así como las organizaciones de personas con discapacidad</b></li><li>● <b>Encargar</b> la labor de identificación de obstáculos a investigadores y usuarios directos con discapacidad</li><li>● Decidir qué entornos, espacios y servicios pueden y deben tener <b>prioridad</b></li><li>● Tener en cuenta las <b>limitaciones estructurales</b> entre los sitios de patrimonio, monumentos, museos, teatros, salas de conciertos y experiencias culturales fuera de los entornos construidos</li><li>● Evaluar la accesibilidad de los <b>servicios complementarios</b>, como aseos, entradas y salidas, venta de merchandising, servicios de restauración y seguridad</li><li>● Reflexionar sobre las <b>ventajas</b> de la creación de experiencias accesibles de turismo cultural a partir de datos y encuestas realizadas a los grupos de interés</li></ul>

<sup>5</sup> Las breves reseñas de estos ámbitos no incluyen definiciones oficiales aprobadas por la OMT. Representan más bien conceptos utilizados de forma común en el contexto de la accesibilidad universal y el turismo cultural.

## II SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN

### ÁMBITOS

Proceso que hace factible que el personal directivo, los gestores y los profesionales del patrimonio cultural, así como el personal de los servicios complementarios, conozcan el amplio abanico de requisitos de accesibilidad; asimilación de competencias para prestar asistencia y apoyo a los visitantes.

### ACTUACIONES

- **Sensibilizar** sobre la diversidad funcional, los principios del diseño universal y las posibles intervenciones de accesibilidad
- **Diseñar planes de formación** con organizaciones de personas con discapacidad, gestores del patrimonio cultural, guías e instituciones educativas
- Impartir **formación básica y capacitación continua sobre accesibilidad** a todo el personal
- Garantizar que la formación contemple la asistencia a visitantes con discapacidades físicas, intelectuales y sensoriales, incluidas las **discapacidades invisibles**
- Poner en marcha actividades de fortalecimiento de capacidades para **perfiles específicos** dedicados a la creación, gestión, interpretación, promoción o comercialización de experiencias y servicios de turismo cultural
- **Informar al personal** antes de reiniciar las visitas tras haber introducido algún tipo de mejora de accesibilidad
- Transmitir **mensajes claros** a los responsables y al personal, en todos los rangos, sobre las razones por las que las experiencias accesibles atraen a nuevos públicos, nuevos visitantes y nuevos ingresos económicos
- Identificar **las mejores prácticas y los criterios** de mejora de la accesibilidad de los sitios de patrimonio, aplicados por entidades afines, así como organismos nacionales e internacionales competentes

III  
ELIMINACIÓN  
DE BARRERAS

## ÁMBITOS

Mejora de las condiciones de accesibilidad y de las infraestructuras como elemento operativo esencial de los sitios, organizaciones y empresas culturales; diálogo permanente entre los distintos actores, instituciones y profesionales competentes, con miras a acordar intervenciones viables.

## ACTUACIONES

- Empezar mejoras en ámbito de accesibilidad, velando por el respeto de **conservación** del patrimonio, las leyes, los instrumentos normativos y los estándares internacionales<sup>6</sup>
- Llevar a cabo una **evaluación detallada** del itinerario más habitual de la visita, sus elementos culturales **imprescindibles** y su valor, así como los principales obstáculos
- **Aplicar los principios del diseño universal**, tanto en las obras de nueva construcción o de reforma, como en la concepción y adjudicación de experiencias y servicios relacionados con el patrimonio cultural material e inmaterial
- **Respetar los criterios de conservación** a la hora de aplicar los principios del diseño para todos
- Instaurar protocolos para la eliminación de barreras de acuerdo con la protección del patrimonio y su estado, afrontando los prejuicios, la falta de concienciación y soluciones innovadoras
- Detectar **limitaciones** de accesibilidad debidas a la necesidad de mantener los valores patrimoniales, el sentido de lugar, la integridad y la autenticidad de un bien cultural
- Reflexionar sobre las características de un elemento cultural que lo hacen **tan particular**, impidiendo las mejoras en su accesibilidad física que haría posible su disfrute universal
- Proponer planteamientos **alternativos** con la interpretación digital, la realidad virtual y aumentada o la inteligencia artificial, en caso de no poder eliminar las barreras
- **Coordinarse con las administraciones** al objeto de garantizar la accesibilidad del mobiliario y las infraestructuras urbanas, las carreteras, las aceras y los servicios de transporte, para acceder al sitio

<sup>6</sup> Cartas adoptadas por la Asamblea General del ICOMOS (página disponible en inglés y en francés): <https://www.icomos.org/en/what-we-do/involvement-in-international-conventions/standards>

## ÁMBITOS

## ACTUACIONES

### IV ESPACIOS COMUNES

Dotación de espacios comunes e itinerarios para el tránsito y la estancia de los visitantes, de forma que puedan acceder y disfrutar de todas las instalaciones de uso público; garantía de la excelencia del servicio en los espacios comunes para todos los públicos, con o sin discapacidad.

- Facilitar **itinerarios accesibles, señalización y orientación** en las zonas más concurridas
- Mejorar las prestaciones de accesibilidad de las instalaciones del sitio, así como su contenido y su interpretación
- Colaborar con **las autoridades del destino y los departamentos de transporte e infraestructuras** para mejorar el acceso a los sitios y las experiencias culturales
- Proporcionar **espacios reservados** en las zonas de asientos y de descanso para usuarios de sillas de ruedas, personas ciegas, sus acompañantes y animales de asistencia autorizados
- Ofrecer **menús** con información sobre alérgenos en formatos accesibles
- Instalar servicios Wi-Fi gratuitos in situ para **facilitar el acceso a los contenidos digitales** y su interpretación
- Facilitar **opciones accesibles de compra directa** de entradas o experiencias accesibles
- Elaborar y llevar a cabo planes de **mantenimiento, evacuación, seguridad y protección** que tengan en cuenta las distintas manifestaciones de discapacidad

### V SITIOS DE PATROMONIO, MONUMENTOS Y ZONAS HISTÓRICAS

Elementos que suelen constituir el corazón del paisaje cultural de un destino y que, gracias a la accesibilidad incrementan sus cualidades operativas; cabe plantearse un amplio abanico de soluciones de accesibilidad sin dejar de lado la aplicación de los principios de conservación del patrimonio.

- Analizar la **experiencia tanto real como hipotética**, de ver y visitar el sitio o la zona desde la óptica del usuario directo con alguna discapacidad
- Aprovechar como recurso formativo las **visitas técnicas a los edificios históricos** en los que se haya incorporado la accesibilidad universal con buenos resultados
- Garantizar que las intervenciones en ámbito de accesibilidad **puedan revertirse** con miras a restituir cualquier monumento u otro elemento cultural a su estado original
- Plantear intervenciones que aporten **nuevas soluciones** y respondan adecuadamente a la finalidad cultural del monumento o sitio y a las expectativas de sus visitantes
- Prestar atención a **materiales, formas, texturas, sonidos y fragancias** en las intervenciones en materia de accesibilidad
- Tener en cuenta las **variaciones** correspondientes de estos materiales, según las necesidades de los visitantes o las condiciones climáticas
- Ofrecer "slow tours", interactivas y personalizadas que acerquen el patrimonio a los alumnos con **discapacidad intelectual**, así como a sus profesores y familiares

## ÁMBITOS

## ACTUACIONES

### VI MUSEOS Y SALAS DE EXPOSICIONES

Los museos, las galerías y los centros de exposiciones atraen a un gran número de visitantes, tanto locales como turistas; existe una amplia gama de soluciones para mejorar la accesibilidad de sus edificios, servicios y contenidos en aras de la creación de experiencias más atractivas.

- Distinguir entre la viabilidad de la accesibilidad en las instalaciones modernas y en los **edificios y sitios históricos**, al tener funciones y criterios de conservación distintos
- Fijar y comunicar de forma adecuada un protocolo para el préstamo de **sillas de ruedas y triciclos motorizados**, bien con reserva previa o bien por orden de llegada
- En el caso de las edificaciones grandes, procurar disponer de **aseos accesibles** en todas las plantas e instalar **asientos y bancos** en cada espacio expositivo
- Propiciar experiencias participativas para **personas mayores** y con **pérdida de memoria**
- Poner **lupas de aumento** a disposición de los visitantes en la recepción
- Considerar la posibilidad de **presentar, exhibir e interpretar** distintas discapacidades en el contenido de las exposiciones, reflejando la diversidad del ser humano

### VII EVENTOS CULTURALES Y ENTORNOS ESCÉNICOS

Conciertos, representaciones de teatro, ópera y danza, cine y una amplia gama de eventos culturales, también son susceptibles de mejora de su accesibilidad; el desafío reside en cómo potenciar la accesibilidad de los entornos físicos (aspectos tangibles) y del contenido específico de los programas (aspectos intangibles).

- Ampliar los servicios **de venta convencional** a canales alternativos para clientes con dificultades para utilizar el teléfono
- Conseguir la **“venta de entradas igualitaria”** para que los clientes con discapacidad las compren online de forma autónoma y rápida, indicando sus necesidades
- Considerar la posibilidad de organizar espectáculos adaptados a públicos con el **espectro autista y discapacidad intelectual**
- Colaborar con las organizaciones de la sociedad civil y el sector cultural para plasmar la discapacidad y la diversidad humana en la **creación de contenidos culturales**

### VIII CREACIÓN DE EXPERIENCIAS DE TURISMO CULTURAL

Puesta a punto de experiencias de turismo cultural de alta calidad, auténticas, interesantes e inclusivas para todas las personas; creación de experiencias basadas en el respeto de los principios del diseño universal; colaboración con especialistas en turismo cultural, guías profesionales y agencias, para que conozcan oferta accesible.

- Responder a las distintas necesidades y **hacer valer las capacidades de las personas** a la hora de disfrutar del patrimonio, en lugar de centrarse en sus discapacidades
- Crear experiencias culturales accesibles en colaboración con **los usuarios directos, los gestores y los conservadores culturales, los guías y los destinos** turísticos
- Fomentar el **aprendizaje mutuo** entre los usuarios directos con discapacidad y los guías, con el fin de crear experiencias más accesibles, aptas para grupos y particulares
- Acomodar a los **acompañantes o familiares del público con discapacidad**
- Contratar a consultores con discapacidad para que **pongan a prueba y den su opinión** sobre la accesibilidad de entornos, instalaciones y servicios de comunicación, interpretación y apoyo
- Fomentar la **innovación en la concepción, presentación e interpretación** de los sitios de patrimonio cultural, conforme a las últimas tendencias y soluciones accesibles



## ÁMBITOS

## ACTUACIONES

### IX INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN E INTERPRETACIÓN

Adecuación y uso de canales, plataformas y medios que informen sobre los elementos accesibles, el público destinatario y el contenido; elaboración de un contenido interpretativo innovador en colaboración con los usuarios directos, otras instituciones culturales y los profesionales competentes.

- Ofrecer información **actualizada, fiable y precisa** a los visitantes en todas las plataformas
- Proporcionar datos sobre los servicios accesibles en formatos accesibles recurriendo a un **lenguaje claro**
- **Comunicar** al personal de atención al visitante los datos esenciales sobre los servicios accesibles que se ofrecen
- Colaborar con guías profesionales y especialistas técnicos para incorporar los criterios de accesibilidad en la presentación, la **interpretación** y el uso de medios digitales
- Publicar online una **declaración de accesibilidad** clara y detallada
- Disponer de **señalización** en diferentes idiomas e **iconografía** estandarizada en formatos físicos y digitales accesibles<sup>7</sup>
- **Estudiar** cómo incorporar la señalización en braille, las versiones electrónicas de los programas, la tipografía grande, la lengua de signos, los bucles de inducción, las audio-descripciones, las pantallas y los subtítulos
- **Recabar la opinión de los visitantes** sobre los canales y plataformas de información, comunicación e interpretación, garantizando a la vez su **mantenimiento** adecuado

### X POLÍTICAS INSTITUCIONALES

Definición de una visión corporativa o institucional y un compromiso público que permitan el acceso de todas las personas a la cultura; formalización del apoyo político para una acción sistémica encaminada hacia una mejor accesibilidad; formulación de un conjunto de acciones fundamentadas en unos objetivos consensuados.

- Formular una política de inclusión de las personas con discapacidad aplicable tanto a nuestra organización como a nuestros proveedores
- Elaborar un plan de aplicación de las medidas específicas, realizando una previsión de costes y beneficios
- Asignar un presupuesto y nombrar al personal encargado de aplicar las mejoras en accesibilidad
- Solicitar incentivos económicos y fiscales a las administraciones públicas
- Contemplar descuentos a los visitantes con discapacidad o a sus cuidadores y acompañantes, de acuerdo con la legislación o las políticas institucionales vigentes
- Revisar las reclamaciones de los visitantes con discapacidad y poner en marcha indicadores de evaluación
- Incentivar visitas a precios asequibles para turistas con discapacidad en baja y media temporada, posicionando la institución en el mercado con este tipo de ofertas
- Medir el aumento del número de visitantes y dar seguimiento a sus comentarios, tras mejorar la accesibilidad de los sitios, instituciones o empresas del ámbito cultural

<sup>7</sup> Signage and the 2010 ADA Standards for Accessible Design (“Señalización y Normas de Diseño Accesible del 2010 de la Ley ADA”) (disponible en inglés): [https://www.etikk.hu/wp-content/uploads/2013/05/ADA\\_informacios\\_tablak.pdf](https://www.etikk.hu/wp-content/uploads/2013/05/ADA_informacios_tablak.pdf)

## ÁMBITOS

### XI INCLUSIÓN LABORAL

Proceso que hace posible unas condiciones laborales dignas que favorezcan la independencia económica y la autorrealización a través del empleo, en el ecosistema del turismo cultural; entendimiento de la inclusión como un derecho y una ventaja rentable, en lugar de una acción caritativa y una obligación legal.

## ACTUACIONES

- **Evaluar** las políticas actuales de captación de personal, contratación y formación contra los criterios de inclusión de personas con todo tipo de discapacidad
- **Contratar personal**, proveedores y prestadores de servicios externos con discapacidad
- Crear un **programa de prácticas** con perspectivas de crecimiento profesional
- **Adaptar puestos de trabajo** del personal de atención al cliente, de servicios administrativos y de aquellos restringidos al público, para lograr una inclusión laboral **duradera** de las personas con discapacidad.
- Analizar y fomentar los **beneficios de la inclusión de las personas con discapacidad** para nuestra entidad y nuestros empleados

**En colaboración con  
Comité Internacional de Turismo Cultural del ICOMOS y Red Europea para el Turismo Accesible (ENAT)**



**ICOMOS**  
international cultural tourism committee



**ENAT**  
European Network for  
Accessible Tourism

