

Cómo aplicar la norma UNE-ISO 21902 Turismo accesible para todos¹

**Recomendaciones para los
principales actores de la gestión
y promoción de los recursos
naturales**



Fundación
ONCE

Via Libre



UNWTO
World Tourism Organization

UNE

Normalización
Española



Fundación
ONCE



Recomendaciones para los principales actores en la gestión de los recursos naturales

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 y el diseño universal² desde el principio, 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 de 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 de naturaleza debe promover la **conservación** y la conexión física y sensorial profunda del ser humano con la naturaleza y los valores medioambientales. **Los recursos naturales son un elemento esencial en la formulación de las políticas y estrategias de los destinos turísticos, así como en la facilitación del acceso a los recursos naturales a todo el mundo, en particular a las personas con discapacidad³, con necesidades específicas en materia de accesibilidad o de edad avanzada⁴.** Todos los visitantes deberían disfrutar los beneficios terapéuticos de las experiencias en el entorno natural⁵. **Los responsables** de los espacios naturales **y otros profesionales, organizaciones y empresas, encargadas de su promoción como atractivos turísticos,** pueden utilizar las directrices internacionales de la ISO para evaluar, ampliar o diversificar los servicios y experiencias que ofrecen, haciendo los más accesibles para todas las personas

¹ 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).

² Los 7 Principios del Diseño Universal <https://universaldesign.ie/what-is-universal-design/the-7-principles/>

³ 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 a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

⁴ Según las Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos (2015): “Las entidades encargadas de actividades recreativas, de esparcimiento y deportivas adoptarán las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan participar en igualdad de condiciones con las demás” <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284415991>

⁵ La Llamada a la Acción IUCN/WCPA (2021), La Naturaleza es Buena Medicina, declara insta a “proporcionar un acceso más equitativo e inclusivo a las zonas protegidas y conservadas para hacer frente a las desigualdades en materia de salud, mediante la reducción de las barreras físicas, sociales y culturales...” https://natureforall.global/wp-content/uploads/2022/02/La-Naturaleza-es-Buena-Medicina_Llamado-a-la-Accion.pdf

¿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 parajes naturales y sus centros de interpretación
- Mejorar** el diseño, marketing y promoción de productos, así como la presentación de los espacios naturales y sus valores medioambientales
- Ofrecer** experiencias accesibles de calidad
- Diseñar** incentivos económicos y fiscales para las empresas para la implementación de la accesibilidad
- Ahorrar** en costes al mejorar la coordinación e incluir la accesibilidad desde la planificación



Como profesional, organización o empresa actuando en un espacio natural ¿cuáles deberían ser mis áreas de acción según la norma ISO 21902?

Deberíamos actuar en 11 ámbitos diferentes⁶

	ÁREAS	ACCIONES
I DIAGNÓSTICO DE ACCESIBILIDAD	Análisis de las necesidades de los usuarios directos, con miras a lograr una mejor accesibilidad en los espacios naturales; puesta en marcha de iniciativas concretas; entendimiento del impacto positivo de un acceso más directo y más digno a la naturaleza.	<ul style="list-style-type: none">● Analizar las preocupaciones más habituales de los usuarios con discapacidad al visitar espacios naturales● Iniciar un ejercicio informal de lluvia de ideas para identificar las razones que mantienen las barreras● Colaborar estrechamente con organizaciones de personas con discapacidad para comprender las barreras y hallar las mejores soluciones para superarlas.● Llevar a cabo auditorías conjuntas de accesibilidad con especialistas técnicos en conservación del medio ambiente y accesibilidad.● Reconocer las barreras en cada fase de la experiencia turística dentro de un área particular● Decidir qué entornos, servicios y actividades han de tener prioridad de cara a mejorar su accesibilidad

⁶ 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 de naturaleza

ÁREAS

ACCIONES

II

SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN

Comprensión de un amplio abanico de requisitos en materia de accesibilidad por parte de responsables y profesionales vinculados a espacios naturales; conocimientos sobre aspectos teóricos y prácticos, demostraciones in situ y programas de intercambio profesional.

- Empezar **campañas de sensibilización** enfocadas al disfrute de la naturaleza en igualdad de condiciones
- Demostrar por qué una naturaleza más accesible también **redunda en mejoras empresariales** en la cadena de valor y una mayor calidad percibida del destino
- Crear programas de **formación general** sobre la identificación de las barreras y la mejora de la accesibilidad en los espacios naturales
- Empezar formación para **perfiles específicos** (responsables de gestión, guardaparques, guías, encargados de la información, personal de venta en taquillas, socorristas, etc.)
- **Capacitar a los trabajadores** para mejorar la asistencia personal, manipulación segura del equipamiento de movilidad, y, mantenimiento de elementos accesibles
- Comunicar de forma continua la información esencial al **personal de atención al público**

III

ELIMINACIÓN DE BARRERAS

Intervenciones específicas orientadas a la mejora de la accesibilidad; comprobación de las intervenciones con los criterios de protección medioambiental en vigor; diálogo permanente entre las instituciones públicas, las empresas privadas, organizaciones de personas con discapacidad y los profesionales pertinentes.

- Aplicar los **principios del diseño universal** en la planificación de obras, nuevos diseños o mejoras en la cadena de valor
- Establecer protocolos y directrices técnicas para **eliminar barreras**, empezando por los prejuicios hacia la discapacidad y las barreras en la comunicación
- Preparar un **plan de acción** con prioridades que especifiquen los objetivos, el contenido, la duración, el presupuesto asignado y las personas responsables
- Poner de relieve las buenas prácticas para comunicar, de **forma objetiva**, las razones que hacen que puntos específicos en la naturaleza no pueden ser adaptados
- Proponer **alternativas** para, con la ayuda de la innovación y las nuevas tecnologías, acercar estos recursos a la mayor diversidad posible de usuarios

ÁREAS

ACCIONES

IV

INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN E INTERPRETACIÓN

Decisiones fundamentales sobre los canales de comunicación que proporcionan información sobre los atractivos accesibles; transmisión de mensajes o consejos al público al que se dirigen; haciendo posible que cada visitante tome la decisión más adecuada al elegir experiencias en destinos en espacios naturales.

- Facilitar información sobre servicios y entornos accesibles en **formatos accesibles** con un **lenguaje claro**
- Proporcionar **información actualizada**, fiable y precisa, utilizando diferentes idiomas, Braille y pictogramas
- Ofrecer **información** a través de carteles y pantallas divulgativas sobre los recursos naturales y niveles de accesibilidad
- Acortar las **distancias culturales o lingüísticas** mediante demostraciones prácticas, animaciones, gestos, lenguaje corporal o ilustraciones
- **Incorporar criterios de accesibilidad y contar con la participación de guías** en el diseño de la señalización y de los contenidos de comunicación e interpretación
- **Innovar en contenidos** y centrarse en el tamaño del texto, texturas, contrastes, canales físicos y multimedia, realidad virtual, aplicaciones, elementos físicos interactivos con funciones táctiles o virtuales

V

PLAYAS

El turismo de sol y playa sigue siendo uno de los principales reclamos vacacionales; las playas, situadas tanto en entornos marinos como de agua dulce, deben ser accesibles para todas las personas, con independencia de sus capacidades físicas o sensoriales.

- Proveer **condiciones de seguridad y confort** a las personas con discapacidad, a la hora de acceder a las playas
- Trazar **rutas** accesibles desde el paseo marítimo o la entrada a la playa, instalando caminos de tarima, rampas, áreas de descanso, bancos y la señalización visual y táctil
- Recurrir a materiales que **no resbalen y que sean resistentes a condiciones** climáticas extremas
- Comunicar el itinerario accesible con el **puesto de socorrismo** y el punto de **asistencia**, con servicios de préstamo de material de ayuda a la movilidad
- Reservar **áreas con sombra** para una experiencia bañista inclusiva y saludable, debidamente señaladas y aptas para sillas de ruedas
- Aprovechar **soluciones tecnológicas** para poder sortear las barreras existentes en el camino hacia el agua, como arena o rocas
- Si el terreno lo permite, habilitar como mínimo una playa con: punto de **acceso al agua**, una ducha, un inodoro, un vestuario y una fuente de agua potable, accesibles para todos los usuarios
- Instalar **sistemas acústicos de aviso y alerta**, así como banderas de señalización sobre la seguridad del agua

ÁREAS

ACCIONES

VI ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS

Muchos espacios protegidos y reservas naturales son lugares complejos a nivel de accesibilidad, debido a sus criterios de conservación o a sus características topográficas; sin embargo, existe un amplio abanico de soluciones compatibles con la conservación medioambiental de los espacios protegidos.

- Garantizar la accesibilidad de los **centros de interpretación**, observatorios de fauna, miradores o servicios de acampada
- Crear **rutas y caminos** accesibles bien señalizados, con planes de evacuación adecuados
- Instalar **áreas de descanso**, merenderos y refugios cubiertos **accesibles**, que no interfieran con la contemplación de la naturaleza
- Atender a los **usuarios con discapacidad sensorial** en los principales puntos de interés, mediante pasamanos para las personas con discapacidad visual y señalización táctil
- **Diseñar “rutas tranquilas”** para los usuarios con discapacidad intelectual o personas con dificultades de integración sensorial
- Proveer servicios de **préstamo de equipamiento de movilidad** para poder disfrutar del entorno en diferentes épocas del año
- Considerar uso de **vehículos autorizados** para transitar paisajes abruptos o acuáticos
- Identificar y adaptar las mejores prácticas en materia de accesibilidad de sus homólogos con **soluciones** eficaces

VII RUTAS ACCESIBLES

Las rutas permiten al visitante recorrer el espacio natural y apreciar toda su riqueza, además de los puntos más frecuentados (miradores, observatorios, etc.); las rutas pueden ser circulares, lineales o enlazar lugares concretos; cada tipo plantea distintos desafíos.

- **Crear itinerarios, rutas y senderos accesibles** que respeten las particularidades medioambientales y topográficas del entorno
- Utilizar **materiales resistentes** que no se desprendan, deformen, inunden o supongan peligro por ser resbaladizos
- Ofrecer **rutas circulares libres de obstáculos y bien señalizadas** que puedan recorrerse hasta llegar de vuelta al punto de partida
- Colocar **paneles informativos** sobre la distancia, el tipo de material, la anchura, la pendiente, los posibles obstáculos y las áreas de descanso
- Velar por el **mantenimiento permanente** de los caminos y el desbroce de la vegetación en armonía con los criterios de conservación
- Incorporar **elementos sensoriales** que despierten sensaciones y percepciones táctiles, gustativas, olfativas y auditivas, a lo largo de las rutas.
- Procurar que **todas las personas puedan recorrer las rutas de forma autónoma**, sin ningún tipo de segregación

ÁREAS

ACCIONES

VIII

PARQUES Y JARDINES

Se trata de espacios muy concurridos para el ocio y el esparcimiento de la población local y de los visitantes; aunque fundamentalmente aportan beneficios para la comunidad al permitir el disfrute de la naturaleza, cuentan con infraestructuras urbanas que usan tanto las personas con discapacidad como sin discapacidad.

- Trazar al menos un **itinerario completamente accesible** desde la entrada del recinto hasta el final del recorrido previsto, sin escaleras ni otros obstáculos
- Facilitar información en **formatos accesibles** sobre la ubicación de los accesos, instalaciones, actividades y servicios, así como sobre su grado de accesibilidad
- Instalar bancos, áreas recreativas y de descanso y fuentes de agua potable **aptos para todos los usuarios**, y a poca distancia entre sí
- **Prever** el uso de distintos tipos de sillas de ruedas o perros guía en caso de que haya restricciones de acceso para vehículos eléctricos o mascotas
- Considerar la posibilidad de **ofrecer en préstamo** sillas de ruedas y andadores
- **Respetar los criterios** de mantenimiento y conservación del medio ambiente y del patrimonio al introducir mejoras en materia de accesibilidad
- Implantar un sistema de mantenimiento de la infraestructura accesible, a lo largo de las diferentes estaciones del año
- Diseñar parques infantiles para que los niños con discapacidad **experimenten** la naturaleza y **desarrollen sus aptitudes** en entornos naturales, mientras juegan entre sí

IX

DISEÑO DE EXPERIENCIAS DE CALIDAD

Puesta a punto de productos y servicios turísticos que propicien experiencias de calidad en contacto con la naturaleza; Integración de estas experiencias en el catálogo general de la oferta del destino.

- Diseñar experiencias accesibles de **calidad** con la participación de los usuarios directos, con diferentes edades o discapacidades, y las organizaciones de gestión de destinos
- Colaborar con las administraciones públicas encargadas del turismo y los departamentos responsables de infraestructuras y transporte, para **mejorar el acceso** a la naturaleza
- Ofrecer **opciones de reserva y compra directa** de experiencias accesibles en formatos accesibles
- **Explicar** en sus soportes de comunicación, la razón por la que algunos servicios de accesibilidad se pueden agotar si se llena el cupo, al no disponer de reserva directa
- Trabajar con especialistas medioambientales, guías profesionales y agencias de viajes para que estén al corriente de experiencias accesibles novedosas
- Colaborar con empresas de **turismo de aventura** para que transmitan información sobre riesgos, indicaciones precisas y medidas de seguridad, a sus clientes
- Instalar **aseos accesibles** al ser un elemento clave de cualquier experiencia del disfrute de la naturaleza
- Afrontar **barreras intra e interpersonales**, creando así un entorno acogedor e inclusivo
- Recopilar información de primera mano sobre la experiencia accesible de los usuarios con discapacidad e implementar **encuestas de satisfacción**

ÁREAS

ACCIONES

X POLÍTICAS INSTITUCIONALES

Elaboración de políticas y estrategias institucionales que den prueba del compromiso público con unos servicios de calidad y diseñados para todas las personas; formalización del respaldo político y de gestión a las intervenciones sistemáticas.

- **Formular y hacer públicas las políticas** inclusivas que tengan impacto sobre su organización y sus proveedores
- Fomentar la **acogida interna** de estas políticas, basándose en argumentos de la responsabilidad social y de los beneficios económicos a nivel individual o comunitario
- Prever los **beneficios y los gastos** en función de distintos escenarios temporales
- Solicitar **incentivos económicos y fiscales** a las administraciones públicas
- Recurrir a usuarios y consultores con discapacidad para que **pongan a prueba** la accesibilidad de diversos entornos o servicios y **den su opinión** al respecto
- Designar **embajadores** de la accesibilidad para que aboguen por unos espacios naturales abiertos a todas las personas
- Recoger sistemáticamente **datos** de la oferta y de la demanda y del número de visitantes con discapacidad
- **Revisar y atender** las reclamaciones, implantar medidas correctivas y utilizar indicadores de **seguimiento**

XI INSERCIÓN LABORAL

Creación de un procedimiento que haga posible conseguir un trabajo digno, independencia económica y la autorrealización a través del empleo; entendiendo la inclusión como un derecho y una ventaja rentable, en lugar de una acción caritativa o de cumplimiento legal.

- Evaluar las políticas de **contratación** de personal y las ratios reglamentarias, y hasta qué punto dan lugar a **puestos de trabajo** inclusivos
- Impulsar la **formación** en todas las categorías profesionales, aparte del ámbito de la atención al cliente, para lograr una mejor comprensión y eficacia de la inclusión laboral
- Organizar programas de prácticas con **perspectivas de desarrollo profesional**
- **Analizar los beneficios** de una contratación más inclusiva para la entidad y las comunidades locales adyacentes al espacio natural

En colaboración con el Grupo de Especialistas en Turismo y Áreas Protegidas del IUCN WCPA y de la Red Europea para el Turismo Accesible (ENAT)



TAPAS GROUP
Tourism and Protected Areas Specialist Group

