

Cómo aplicar la Norma ISO 21902¹

Turismo accesible para todos

**Recomendaciones
para los principales actores
del sector del transporte**





Recomendaciones para los principales actores del sector del transporte

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 suele ser la 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 todas las personas ofrecen servicios de calidad que los posicionan mejor en el mercado al atender las necesidades de un número mayor de viajeros.

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.

Los gestores y trabajadores en empresas, infraestructuras e instalaciones de transporte que deseen velar por una experiencia de viaje segura, fiable y digna a los pasajeros con discapacidad pueden utilizar las directrices internacionales de la Norma UNE ISO 21902 como guía para evaluar, ampliar o mejorar sus servicios. En lugar de centrarse en los vehículos y sus diseños adaptados, esta guía se enfoca más en las infraestructuras, instalaciones y empresas de transporte que los pasajeros utilizan para viajar hacia y dentro de un destino.

¹ ISO 21902:2021 Turismo y servicios relacionados - Turismo accesible para todos - Requisitos y recomendaciones (original en inglés), <https://www.iso.org/standard/72126.html>. UNE-ISO 21902:2021 Turismo y servicios relacionados. Turismo accesible para todos. Requisitos y recomendaciones. (Traducción al español), <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma?c=N0066245>.

² Los 7 Principios - Centro para la Excelencia en el Diseño Universal, <https://universaldesign.ie/about-universal-design/the-7-principles/>.

Como profesional o gerente de una infraestructura, instalación o empresa de transporte, ¿cuáles deberían ser mis áreas de acción según la ISO 21902? ³

Deberíamos actuar en 11 ámbitos diferentes:

I DIAGNÓSTICO DE ACCESIBILIDAD	ÁMBITOS ⁴	ACCIONES
	<p>Recopilar información sobre el volumen del mercado de transporte accesible y sus usuarios; Analizar el nivel de accesibilidad de las infraestructuras y empresas similares antes de establecer prioridades de accesibilidad; Decidir qué entornos y servicios deben priorizarse.</p>	<ul style="list-style-type: none">● Identificar las inquietudes más frecuentes y los requisitos de accesibilidad de los pasajeros con discapacidad, personas mayores y familias con niños pequeños.● Encargar la realización de auditorías de accesibilidad en las infraestructuras e instalaciones de transporte a expertos con experiencia en discapacidad.● Involucrar a expertos y usuarios finales, con una amplia gama de discapacidades, para que colaboren en la planificación, construcción, renovación y mantenimiento de las instalaciones de transporte.● Evaluar la accesibilidad de servicios complementarios, como tiendas, mostradores de información, quioscos de prensa, servicios de restauración, control de seguridad y zonas de espera.

³ En muchos países, las normas aplicables al transporte ya han sido estipuladas por la legislación nacional. En caso de que aún no se hayan adoptado leyes de este tipo, las normas internacionales pueden ser el punto de partida. Ante la ausencia de reglamentos universales, puede consultarse el Reglamento 1107/2006 de la Unión Europea - viajes en avión; el Reglamento 2021/782 - viajes en ferrocarril; el Reglamento 1073/2009 - viajes en autocar y autobús; el Reglamento 1177/2010 - viajes por mar y vías navegables interiores.

⁴ La nomenclatura de estos ámbitos no incluye definiciones oficiales aprobadas por ONU Turismo, pero representa conceptos utilizados de forma común en el contexto de la accesibilidad universal y el transporte.

ÁMBITOS

ACCIONES

II SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN

Garantizar que los directivos y todo el personal estén capacitados para comprender los requisitos de accesibilidad individuales de los pasajeros; Concienciar, basándose en datos, sobre los requisitos legales y las ventajas sociales y económicas de lograr que el transporte sea accesible; Abordar, en primer lugar, las actitudes discriminatorias o prejuicios.

- **Diseñar planes de formación** conjuntamente con organizaciones de personas con discapacidad y profesionales del transporte y la educación.
- Llevar a cabo una **formación básica y continua** para todo el personal, a todos los niveles, incluidos los responsables de la toma de decisiones.
- **Formar** al personal de atención al cliente y el equipo de asistencia de manera específica en la atención a pasajeros con discapacidad y sus necesidades.
- **Garantizar que el personal posea los conocimientos** necesarios para manipular, cargar, almacenar y transportar los equipos de movilidad, sin causar daños a los pasajeros, al personal ni a los dispositivos⁵.
- **Desarrollar herramientas de ayuda** que faciliten la planificación de desplazamientos y permitan el uso seguro de los dispositivos de movilidad.
- Difundir las buenas prácticas a lo largo de toda la experiencia turística con un **enfoque respetuoso** hacia clientes con discapacidad y las personas mayores.
- Sensibilizar al personal sobre las discapacidades **invisibles** para evitar percepciones erróneas y encasillamiento de los distintos tipos de discapacidad.
- Asegurarse de que todo el personal tenga **conocimientos sobre los procedimientos y procesos de evacuación** que incluyen a las personas con discapacidad.
- Capacitar al personal clave para que comprenda las necesidades específicas de los pasajeros, así como las herramientas de apoyo necesarias para una **evacuación** inclusiva que tenga en cuenta la discapacidad.

III ELIMINACIÓN DE BARRERAS

Involucrar a profesionales multidisciplinares competentes y a organizaciones de personas con discapacidad en la eliminación de todo tipo de barreras; Aplicar los principios del diseño universal en todos los procedimientos de construcción, renovación y contratación.

- Establecer protocolos para la **eliminación de barreras** en toda la cadena de valor.
- Desarrollar **procedimientos específicos** para hacer frente a las barreras arquitectónicas, de transporte, de comunicación, tecnológicas y actitudinales.
- Facilitar **alternativas** accesibles en caso de que no puedan eliminarse alguna de las barreras.

⁵ IATA Guidance on the Transport of Mobility Aids, Primera edición (2023), <https://www.iata.org/contentassets/7b3762815ac44a10b83ccf5560c1b308/iata-guidance-on-the-transport-of-mobility-aids-final-feb2023.pdf>

ÁMBITOS

ACCIONES

IV ZONAS COMUNES Y OPERACIONES

Crear una experiencia integral y digna para los pasajeros que utilicen cualquier tipo de transporte, a lo largo de todo el trayecto; Aplicar acuerdos sobre la interoperabilidad de los distintos modos de transporte para mejorar la accesibilidad; Diseñar soluciones con los usuarios finales, los proveedores de servicios y los destinos.

- Crear **itinerarios accesibles** en los espacios más concurridos y utilizados, incluidas las instalaciones sanitarias destinadas a las personas con discapacidad y sus familias.
- Mostrar **mapas intuitivos** en formato físico y digital, que indiquen las zonas comunes y los símbolos de accesibilidad.
- Ofrecer **opciones de compra directa** de billetes, en formatos accesibles.
- Disponer de menús en formatos accesibles y con indicación de **alérgenos** en los servicios de restauración.
- Reservar **zonas tranquilas** para los pasajeros con autismo, discapacidad intelectual o trastornos de salud mental, evitando la sobreestimulación y utilizando Entornos de Estimulación Multisensorial (MSSE por sus siglas en inglés)⁶.
- En los viajes organizados que incluyan transporte terrestre, acuático o aéreo, las infraestructuras, las atracciones y las actividades turísticas del destino, también **deben ser accesibles** durante las paradas y a la llegada.
- Ofrecer **prioridad en las filas de espera** y en el preembarque a los pasajeros con discapacidad y a sus asistentes.
- En caso de **emergencia, desalojo u overbooking**, dar prioridad al transporte de pasajeros con discapacidad y sus acompañantes.

V ASISTENCIA PERSONAL

Organizar servicios de asistencia personal para pasajeros con discapacidad, garantizándolo como derecho básico; Asistir a los usuarios teniendo en cuenta sus necesidades, las normas de seguridad y las características del servicio; Analizar el aumento de las solicitudes de asistencia, los perfiles de los beneficiarios y los itinerarios, para gestionar mejor los servicios de asistencia.

- Garantizar la prestación de asistencia a través de **sistemas de reserva de servicios apropiados**, intercambio de información con los clientes e intercambio de información entre los proveedores de servicio.
- Asegurar que los usuarios de **silla de ruedas motorizada o animales de asistencia**, comuniquen la información necesaria para los protocolos de seguridad y protección, con el fin de garantizar su embarque.
- En el transporte aéreo, los pasajeros deben ser conscientes de que cumplir con las regulaciones sobre mercancías peligrosas, relativas a la seguridad de las baterías y el bienestar de los animales, es un **requisito imprescindible**.
- Hacer **todo lo posible** para prestar asistencia in situ a los pasajeros que no hayan formalizado la solicitud oficial con antelación.
- Tener en cuenta las peticiones de los pasajeros sin discapacidad que necesitan asistencia, **al tiempo que se priorizan** los servicios de lanzadera así como de subida y bajada rápida (hop on-hop off) que conectan puntos específicos.
- Aplicar el sentido común en las **horas de mayor afluencia** para identificar y priorizar a los pasajeros que más lo necesitan.
- Establecer puntos de asistencia personalizada que sean accesibles y con **personal debidamente formado**.

⁶ Spence Cognitive Research: Principles and Implications, Senses of place: architectural design for the multisensory mind, artículo número 46, (2020), <https://link.springer.com/article/10.1186/s41235-020-00243-4>

VI TRANSPORTE TERRESTRE

ÁMBITOS

Abarcar las infraestructuras, los vehículos y los servicios de transporte público que tienen lugar en tierra; Incluir las instalaciones urbanas e interurbanas relevantes para vehículos terrestres, como autobuses, traslados en coche, alquiler de coches, ferrocarriles, metro o tranvías⁷; Hacer la movilidad autónoma el objetivo último de las empresas de transporte.

ACCIONES

- **Eliminar las diferencias de altura** y los espacios huecos entre vehículo y andén o plataforma de acceso.
- Utilizar rampas, elevadores portátiles, plataformas y señalización de seguridad, como **alternativas**.
- **Señalizar** los riesgos de tropiezos, con superficies táctiles que se adapten a las necesidades de personas con diferentes discapacidades.
- Proporcionar paradas con plataformas cubiertas, **fáciles de acceder**, claramente señalizadas y protegidas de las condiciones climáticas adversas.
- Diseñar **paradas espaciosas** con asientos a diferentes alturas, reposabrazos, y apoyos isquiáticos, que faciliten tanto sentarse como levantarse.
- Asegurarse de que las paradas dispongan de la **señalización correcta**, con formatos alternativos adaptados a diferentes discapacidades.
- Instalar **señales acústicas y visuales** en las puertas para desembarcar de los autobuses, tranvías o vagones de metro.
- Facilitar una cantidad suficiente de **Vehículos Accesibles para Silla de Ruedas** (WAVs por sus siglas en inglés)⁸ de modo que puedan ser reservados y utilizados por cualquier persona.
- Posibilitar que las **empresas de alquiler de coches** incluyan vehículos con mandos manuales o pedales invertidos, para garantizar una experiencia de conducción autónoma.
- Dotar a las **empresas de transporte turístico** con vehículos accesibles (furgonetas, autocares o autobuses) y conductores profesionales formados para acomodar a pasajeros con discapacidad.
- Garantizar que estos vehículos estén disponibles al mismo tiempo y en las mismas condiciones que los demás vehículos, sin que ello suponga costes adicionales para los usuarios con discapacidad.
- Garantizar que las **empresas ferroviarias** y los gestores de estaciones e infraestructuras garanticen el embarque y desembarque de pasajeros con discapacidad o movilidad reducida⁹.
- En las **estaciones sin personal**, proporcionar información sobre los servicios para personas con discapacidad y las instalaciones más cercanas con personal disponible, en formatos accesibles.
- Proporcionar información a través de internet y de todos los canales de reserva, para garantizar que las personas que requieran asistencia sepan cuáles son las estaciones sin personal y puedan identificar las rutas alternativas.

⁷ El transporte urbano dentro de los destinos turísticos es un aspecto clave de la experiencia de viaje. A menudo coincide con el transporte terrestre, pero también puede incluir transporte acuático, dependiendo de las características geográficas de cada lugar.

⁸ Vehículos de transporte de pasajeros especialmente diseñados que ofrecen soluciones de movilidad para personas usuarias de sillas de ruedas. Estos vehículos están permanentemente adaptados permitiéndoles entrar y viajar sin tener que abandonar su silla.

⁹ Basado en Art. 6 UIC IRS 10145:2023 Recommendations for the organisation of assistance services for persons with disabilities and persons with reduced mobility (2023).

ÁMBITOS

ACCIONES

VII TRANSPORTE AÉREO

Aplicar normas de accesibilidad y atender las necesidades de los pasajeros en las infraestructuras de transporte aéreo, como aeropuertos y aviones, así como en las instalaciones, vehículos y servicios relacionados.

- **Recopilar información vinculante** sobre los requisitos de accesibilidad de los pasajeros para coordinar la logística del viaje aéreo, de acuerdo con las regulaciones internacionales¹⁰.
- **Instruir a los pasajeros** para que soliciten asistencia lo antes posible, empezando desde el proceso de reserva.
- Solicitar información sobre las especificaciones de los **dispositivos de movilidad personal**, como el peso, el tamaño y el tipo de batería, para garantizar la planificación y seguridad del vuelo, así como los protocolos de transporte, incluidos los exigidos para mercancías peligrosas.
- Comunicar la información sobre las necesidades de asistencia utilizando **códigos de cuatro letras**¹¹, complementados con el uso de texto libre, cuando proceda.
- Realizar el embarque y desembarque de pasajeros a través de una **pasarela telescópica con poca pendiente, evitando el uso exclusivo de escaleras** para acceder a la aeronave.
- Asegurar que las compañías aéreas y las agencias de viajes dispongan del registro de **nombres de los pasajeros (PNR, por sus siglas en inglés)** con los códigos de servicios especiales (SSR)¹² exactos.

VIII TRANSPORTE MARÍTIMO Y FLUVIAL

Embarcar y transportar pasajeros por vía marítima o fluvial, para que los usuarios puedan llegar a sus destinos, o, disfrutar de actividades de ocio a bordo y al llegar a cada puerto, sin obstáculos.

- Desarrollar protocolos de accesibilidad para el **embarque y desembarque** de pasajeros de embarcaciones.
- Colaborar con los **puertos y los agentes locales organizando excursiones** en tierra para garantizar que sus servicios atienden a pasajeros con discapacidad.
- Asegurar la disponibilidad de **autocares accesibles** para las excursiones desde los puertos, que puedan ser utilizados tanto por pasajeros con discapacidad como sin ella.
- Aplicar **criterios técnicos de accesibilidad** al instalar pasarelas, rampas y muelles.
- **Minimizar las diferencias** de altura o distancia entre los muelles y las embarcaciones.
- Habilitar **puntos de encuentro** más silenciosos durante los simulacros de emergencias, opciones de entretenimiento con volumen bajo y salas de descanso, para adultos y niños con trastornos del espectro autista y sus familias.
- Mejorar el acceso y la experiencia a bordo en cruceros fluviales y barcos de expedición de menor eslora, teniendo en cuenta **su tamaño y limitaciones funcionales**.

¹⁰ IATA 'One Click Away' Best Practices, Primera edición, <https://www.iata.org/contentassets/7b3762815ac44a10b83ccf5560c1b308/iata-guidance-on-the-transport-of-mobility-aids-final-feb2023.pdf>

¹¹ Solicitudes de Servicio Especial (SSR, por sus siglas en inglés): Utiliza un código IATA de cuatro caracteres. Por ejemplo: WCHR: Requiere asistencia con silla de ruedas; el pasajero puede caminar distancias cortas y subir o bajar escaleras. WCHS: Requiere asistencia con silla de ruedas; el pasajero puede caminar distancias cortas, pero no subir o bajar escaleras. WCHC: Requiere asistencia con silla de ruedas; el pasajero no puede caminar ninguna distancia y necesitará una silla de ruedas de pasillo para embarcar. WCOB: Silla de ruedas de pasillo solicitada para usar durante el vuelo.

¹² Según lo establecido por la Resolución 700 de IATA, disponible en: <https://www.iata.org/en/publications/directories/resolution-directory/>

IX INFORMACIÓN Y SEÑALIZACIÓN

ÁMBITOS

Proporcionar información actualizada, fiable y precisa sobre los servicios y las características de accesibilidad; Determinar qué canales, medios y plataformas funcionan mejor para la comunicación y la orientación; Ofrecer información sobre los servicios de accesibilidad en distintos formatos, utilizando un lenguaje sencillo.

ACCIONES

- Facilitar **contenidos en páginas web accesibles**, incluyendo aspectos como textos, imágenes, formularios, materiales multimedia y aplicaciones móviles que cumplan las WCAG – (Pautas de Accesibilidad al Contenido Web)¹³.
- **Innovar en elementos multimedia**, táctiles e interactivos, canales digitales, con lectura fácil, texto y contraste, adecuados.
- **Complementar el sistema público de megafonía**¹⁴ con recursos alternativos que cubran diferentes necesidades sensoriales.
- Asegurar que los horarios y la señalización estén disponibles en **diferentes idiomas** y caracteres alfabéticos utilizados en diferentes lenguas.
- **Instalar señalización** que combine información escrita con símbolos, iconos y pictogramas universalmente reconocidos, especialmente en zonas amplias y abiertas.
- Diseñar un **recorrido intuitivo** que asegure a todos los pasajeros que se encuentran en la dirección correcta.
- **Seleccionar minuciosamente tanto los colores** como los **contrastes** adecuados entre los materiales de señalización y el entorno circundante.
- **Validar sistemas de orientación** mediante investigación, planificación y verificación para garantizar un trayecto conectado de principio a fin en terminales concurridas, facilitando la identificación y navegación para todas las personas.

¹³ WCAG – Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web disponibles en <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/>.

¹⁴ La megafonía es un sistema electrónico compuesto por micrófonos, amplificadores, altavoces y equipos relacionados.

ÁMBITOS

ACCIONES

X

GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

Garantizar la accesibilidad de todos los pasajeros sin reducir los niveles de seguridad; Diseñar protocolos de seguridad para pasajeros y personal con discapacidad que garanticen su dignidad y derecho a privacidad; Habilitar filas prioritarias para las personas con discapacidad en los controles de seguridad.

- Elaborar planes de **mantenimiento, evacuación y seguridad** para cualquier infraestructura de transporte, incluyendo a las personas con discapacidad en todo el proceso.
- Cumplir con los **códigos y reglamentos de construcción** para garantizar la seguridad dentro de las infraestructuras e instalaciones de transporte.
- Velar por que los pasajeros con discapacidad conozcan sus derechos a recibir un trato adecuado.
- En caso de **emergencia, proporcionar el mismo nivel de protección, avisos e instrucciones** a las personas con discapacidad que al resto de usuarios.
- Acordar las normas de seguridad con las **autoridades gubernamentales y fuerzas del orden** para reducir el estrés de los pasajeros con discapacidad durante los viajes.
- Tener en cuenta que los aparatos auditivos, marcapasos, dispositivos respiratorios y ortopédicos, o, los perros de asistencia pueden afectar a los **controles de seguridad** y deben tratarse con un cuidado especial.
- Facilitar que los **dispositivos de lectura de huellas dactilares** y biométricos sean accesibles para los usuarios con discapacidad.

XI

FEEDBACK Y MEJORAS

Garantizar una experiencia óptima a los pasajeros y recopilar comentarios de los proveedores y el personal; Implementar controles de calidad y determinar mejoras que aseguren el bienestar de los pasajeros.

- **Involucrar a los usuarios** con discapacidad para comprobar el uso y aportar sus comentarios sobre las intervenciones de accesibilidad.
- Asegurarse de que los pasajeros comprenden el modo de obtener información relevante sobre los puntos de partida, transbordo y destino final, **cuando combinen diferentes modos de transporte**¹⁵.
- Facilitar **canales de comunicación accesibles** para que los clientes, el personal y los proveedores de servicios puedan enviar sus comentarios.
- **Responder a los clientes** de manera rápida y eficiente, sobre las acciones tomadas para atender sus reclamaciones.
- Identificar **soluciones prácticas** que garanticen aún más una provisión de información eficiente y accesible, así como la autonomía, comodidad y seguridad de los pasajeros.
- Establecer un **comité** a nivel corporativo encargado de tomar decisiones sobre las mejoras de accesibilidad.

¹⁵ También conocido como transporte «intermodal», que combina dos o más modos dentro de la cadena de transporte.

