

Cómo aplicar la Norma ISO 21902 ***Turismo accesible para todos¹***

**Recomendaciones para
turoperadores, agencias
y agentes de viaje²**





Recomendaciones para turoperadores, agencias y agentes de viaje

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 universal³ 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 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 al atender las necesidades de un número mayor de visitantes.

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 operadores turísticos, las agencias y agentes de viajes desempeñan un papel fundamental al ayudar a los clientes a seleccionar opciones que se adapten mejor a sus requisitos específicos de accesibilidad. Estas empresas y sus profesionales pueden utilizar las directrices internacionales de la Norma ISO 21902:2021 para implementar criterios de accesibilidad, así operen desde un espacio físico, en línea o a través de ambos canales.

La formación en accesibilidad, junto con los criterios y estándares adecuados, son esenciales para comprender las necesidades de cada cliente, recopilar y transmitir información crucial, y prever servicios complementarios que satisfagan los requisitos de accesibilidad de los clientes.

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 Cualquiera de estas empresas puede operar desde un espacio físico, en línea o en ambas modalidades. Por lo tanto, las plataformas digitales de reserva se incluyen en estos grupos objetivo.

³ Los 7 Principios - Centro para la Excelencia en el Diseño Universal, <https://universaldesign.ie/about-universal-design/the-7-principles/>.

¿Por qué nos tiene que importar la accesibilidad?

La accesibilidad universal en el turismo trata de:

1. Nuevas fuentes de ingresos, innovación y mejores resultados empresariales
2. Igualdad, diversidad e inclusión
3. Entendimiento de la integridad de la cadena de valor del turismo accesible
4. Garantizar la provisión de infraestructuras, productos y servicios para todas las personas
5. Entornos de los que disfrutan tanto los turistas como la población local
6. Mejoras en la comodidad, la seguridad, bienestar y la calidad de vida de las personas
7. Cambio de mentalidad fomentando el interés del sector hacia la accesibilidad
8. Fidelidad del consumidor y satisfacción del trabajador
9. Coordinación entre administraciones, sector privado y sociedad
10. Trabajar con expertos en accesibilidad con conocimientos, y experiencia certificados
11. Formación y capacitación continua de los profesionales del sector turístico
12. Calidad de servicio y calidad de vida

¿Por qué me concierne la norma ISO 21902?

Me proporciona herramientas para:

- Identificar y eliminar** todo tipo de barreras de accesibilidad en mis productos y servicios
- Promocionar** destinos y empresas que implementen mejoras de accesibilidad
- Garantizar** la integridad de la cadena de valor del turismo
- Concienciar** a la ciudadanía, a los proveedores y a los prestadores de servicios
- Capacitar** a profesionales del turismo y los viajes
- Investigar** la oferta de los competidores y comprender las tendencias del mercado
- Conocer** los beneficios y oportunidades de negocio que implica el turismo para todos
- Optimizar** la atención al cliente en las agencias de viaje
- Mejorar** el diseño, la comercialización y la promoción de productos
- Ofrecer** experiencias accesibles de calidad y un excelente servicio al cliente
- Trabajar en conjunto** con organizaciones de personas con discapacidad



Como turoperador, agencia de viajes o agente de viajes,
¿cuáles deberían ser mis áreas de acción según la ISO 21902?

Deberíamos actuar en 11 ámbitos diferentes:

ÁMBITOS ⁴	ACCIONES
I INVESTIGACIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS Analizar los niveles de accesibilidad de la oferta y la demanda de experiencias turísticas accesibles; Asegurarse de que se diagnostica la accesibilidad de todos los eslabones de la cadena de valor antes de ofrecer cualquier producto accesible.	● Contratar a expertos en accesibilidad para analizar las inquietudes de los clientes con discapacidad al planificar y reservar unas vacaciones. ● Contratar a expertos en accesibilidad cualificados tpara auditar destinos y empresas de acuerdo con los criterios técnicos definidos en las normas internacionales. ● Recopilar evidencias, datos y fotografías para que los clientes puedan juzgar por sí mismos si satisfacen sus necesidades. ● Medir alturas, anchos, limitaciones de peso, pendientes y niveles de iluminación, entre otros aspectos. ● Recopilar la información de la oferta de los proveedores de servicios en una guía de accesibilidad, catálogo o ficha informativa, siempre en formatos accesibles y alternativos.

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

	ÁMBITOS	ACCIONES
II SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN	Ayudar a los agentes de viajes y a los proveedores de servicios a aprovechar al máximo las oportunidades económicas que conlleva la accesibilidad; Mejorar la capacitación práctica de los profesionales del sector con la ayuda de formadores especializados en accesibilidad.	● Sensibilizar sobre los principios del Diseño Universal y la transparencia a la hora de facilitar la información sobre accesibilidad, como factores clave de calidad. ● Informar a las empresas sobre los beneficios comerciales y de valor de marca que conlleva una mejor accesibilidad, basándose en datos de mercado. ● Demostrar que, una vez que las empresas comprenden lo que sus clientes necesitan realmente, algunas de las soluciones de accesibilidad no implican un coste económico. ● Capacitar a los profesionales del turismo, tanto de los proveedores de la cadena de suministro como de la propia empresa, a todos los niveles, incluidos los responsables de la toma de decisiones y el personal de atención al público. ● Formar a los guías turísticos, coordinadores de grupos turísticos, conductores y otros perfiles profesionales, sobre accesibilidad y la interacción con usuarios con requisitos específicos de accesibilidad ● Asegurar que el personal tenga las habilidades adecuadas en comunicación presencial, telefónica, digital y por vídeo. ● Garantizar una formación específica por perfiles profesionales con demostraciones que vayan más allá de la interacción adecuada, o, la terminología sobre discapacidad. ● Proporcionar conocimientos sobre el uso de tecnologías emergentes, inteligencia artificial, realidad virtual y robótica que hagan que la experiencia de viaje sea más inclusiva.
III DESARROLLO DE PRODUCTO	Integrar una amplia gama de servicios accesibles dentro de las ofertas convencionales, diseñadas por turoperadores y proveedores de la industria turística; Crear condiciones de autonomía, comodidad y seguridad, durante todo el viaje.	● Adaptar las tendencias del mercado de la demanda con el desarrollo del producto, utilizando datos recopilados. ● Diseñar y validar itinerarios sin barreras con expertos cualificados, con o sin discapacidad. ● Crear itinerarios accesibles que permitan una experiencia de viaje más enriquecedora y garanticen el bienestar de todos los viajeros. ● Negociar condiciones de contratación ventajosas con los hoteles siempre que capaciten a su personal, evalúen y certifiquen su nivel de accesibilidad. ● Trabajar con destinos y empresas para promover y vender experiencias turísticas accesibles en temporadas media y baja. ● Colaborar con las administraciones públicas para comercializar productos subvencionados adaptados a los viajeros de la tercera edad.

	ÁMBITOS	ACCIONES
IV CATÁLOGO Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS	Organizar y promocionar recursos turísticos listos para su comercialización según categorías, destinos y experiencias; Facilitar que tanto el personal como los clientes tengan una visión completa de la oferta comercial.	● Organizar y presentar todas las ofertas turísticas accesibles de manera sistemática, en formatos accesibles. ● Incluir detalles sobre transporte accesible, alojamiento, visitas turísticas, servicios de restauración y MICE⁵. ● Facilitar una lista de oficinas de información turística, actividades en entornos naturales, al aire libre y de aventura, y atracciones de turismo cultural. ● Complementar el catálogo con actividades accesibles de ocio y entretenimiento, compras, deportes, bienestar, salud y servicios bancarios, especificando sus características de accesibilidad. ● Participar en ferias para promocionar los productos del catálogo, resaltar los resultados comerciales y mostrar las puntuaciones de satisfacción de los clientes. ● Posicionar productos accesibles en el mercado convencional y llevar a cabo estrategias de marketing para promover el catálogo, tanto a nivel nacional como internacional. ● Publicar libros electrónicos, guías de viaje, blogs y vídeos informativos, en formatos accesibles. ● Implementar estrategias de marketing mediante correo electrónico personalizado, contenido generado por usuarios y redes sociales, asegurando el cumplimiento de las normativas de protección de datos.
V DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN DE ACCESIBILIDAD	Proporcionar información completa y detallada en formatos accesibles, permitiendo a los clientes tomar decisiones informadas; Ayudar a los clientes con dificultades de comunicación para que puedan transmitir su mensaje, utilizando herramientas adecuadas.	● Proporcionar información actualizada, precisa, detallada, clara, completa y fiable sobre servicios y productos accesibles, en formatos accesibles. ● Informar sobre las instalaciones accesibles para acceder a aviones, trenes, autobuses, autocares o barcos, o para utilizar el transporte público local. ● Facilitar a los clientes los datos de contacto directo de los servicios de apoyo y asistencia personal. ● Convertir el sitio web en un punto de acceso único para obtener información, o realizar consultas o reservas. ● Actualizar periódicamente el contenido web accesible, incluyendo textos, imágenes, formularios, elementos multimedia y aplicaciones móviles, asegurándose de que cumplan con las normas internacionales de accesibilidad⁶. ● Garantizar que el software de contenido, como navegadores, reproductores multimedia, complementos, chats y tecnologías de asistencia, sean accesibles para todos los usuarios. ● Contratar expertos en software para diseñar contenido web y herramientas de edición, conversión de documentos y sistemas de gestión de contenidos, blogs y bases de datos.

⁵ Reuniones, incentivos, conferencias y exposiciones.

⁶ En estas situaciones deben utilizarse las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web. Pueden consultarse en línea: WCAG 2 Overview | Web Accessibility Initiative (WAI) | W3C

	ÁMBITOS	ACCIONES
VI PLANIFICACIÓN PREVIA AL VIAJE	Coordinar servicios especializados para garantizar unas vacaciones accesibles a medida; Prestar asesoramiento sobre apoyo individualizado, asistencia personal, detalles prácticos y logísticos, así como programación de viajes.	● Organizar transporte accesible, alojamiento, traslados, alquiler de coches o servicios MICE (Turismo de reuniones, incentivos, congresos y exposiciones) y actividades específicas en el destino. ● Asesorar a los clientes sobre las atracciones turísticas accesibles y sus características de accesibilidad, así como sobre la manera de comprar entradas de forma independiente. ● Ofrecer orientación a los clientes sobre las pólizas de seguro que se adaptan a sus necesidades, asegurándose de que entienden completamente la cobertura. ● Utilizar un formulario de atención al cliente sobre su discapacidad para registrar los requisitos de accesibilidad, garantizando siempre que se otorga el debido consentimiento para compartir datos personales. ● Ponerse en contacto con los proveedores de asistencia personal para informar de las necesidades individuales de sus clientes. ● Transmitir la información de forma segura, teniendo en cuenta la protección de datos en relación con discapacidades, condiciones de salud o restricciones dietéticas. ● Ofrecer asistencia en el alquiler de dispositivos de movilidad.
VII ASISTENCIA DURANTE Y DESPUÉS DEL VIAJE	Ofrecer una experiencia de alta calidad al cliente y resolver problemas de manera integral, desde el inicio hasta el final del viaje, e incluso después; Fomentar la confianza de los clientes durante el viaje y de cara a futuras vacaciones.	● Asesorar a los clientes sobre los principales canales de comunicación durante el viaje. ● Anticipar la aparición de barreras lingüísticas y necesidades de comunicación para clientes sordos, además de otros requisitos relacionados con la accesibilidad. ● Prever servicios de asistencia personal más allá del transporte, dado que pueden ser necesarios a lo largo de todo el viaje. ● Garantizar el acceso de los clientes con animales de asistencia durante todo el viaje. ● Asistir en la reparación de dispositivos de movilidad, ortopédicos y auditivos, en caso de emergencia o circunstancias imprevistas. ● Facilitar el contacto con los servicios de atención sanitaria o veterinarias en caso de animales de asistencia. ● Medir los índices de satisfacción mediante encuestas y llamadas de seguimiento personalizadas. ● Informar a los clientes de manera efectiva sobre las medidas adoptadas para atender sus comentarios y reclamaciones. ● Garantizar que los problemas a los que se enfrentan los clientes sean resueltos de manera efectiva por los proveedores de servicios de viajes y turismo.

ÁMBITOS		ACCIONES
VIII CREACIÓN DE ENTORNOS SIN BARRERAS	Garantizar la accesibilidad de las compañías que desarrollan su actividad tanto en espacios físicos como en plataformas digitales, o en ambas modalidades; Realizar ajustes de accesibilidad y control de calidad.	● Permitir que las personas con discapacidad puedan acercarse, acceder y utilizar las zonas de oficinas, el mobiliario, los equipos e instalaciones sanitarias sin barreras. ● Asegurar la existencia de itinerarios accesibles con señalización adecuada para facilitar el movimiento en espacios físicos. ● Establecer planes de mantenimiento, evacuación y seguridad diseñados por especialistas en accesibilidad y cualificados dentro de entornos construidos. ● Proporcionar materiales impresos y digitales en formatos accesibles, y garantizar que los sitios web y sistemas de reservas digitales sean accesibles. ● Publicar una guía de accesibilidad en el sitio web que describa las características de accesibilidad de las instalaciones y servicios, en todos los entornos. ● Contratar personal con discapacidad y priorizar proveedores con políticas de empleo inclusivas.
	Diseñar productos, paquetes e itinerarios turísticos que se ajusten a las necesidades de clientes con diversas características, discapacidades y edades; entender que cada cliente con discapacidad o requisitos de accesibilidad tiene intereses individuales y específicos.	● Llevar a cabo investigaciones directas sobre la accesibilidad física de hoteles, atracciones, establecimientos de restauración, así como servicios de transporte. ● Documentar las características de accesibilidad y asegurarse que la información es precisa, detallada, clara, completa y confiable. ● Ofrecer servicios de planificación previa al viaje y durante el viaje a los clientes, incluyendo la organización de asistencia personal. ● Promover destinos accesibles a nivel nacional e internacional. ● Reflejar la diversidad demográfica en la promoción de los servicios, incorporando a personas de distintas edades y capacidades en los materiales promocionales.

ÁMBITOS

ACCIONES

X
AGENCIAS
DE VIAJE

Promover y comercializar experiencias accesibles que satisfagan las necesidades de una amplia gama de clientes; Trabajar con turoperadores que desarrollen productos accesibles basados en investigaciones y auditorías realizadas de manera directa.

- Contratar **expertos certificados en accesibilidad** para que impartan formación a sus agentes.
- **Requerir que todos los agentes** reciban formación básica en sensibilización sobre discapacidad, además de ofrecer capacitación avanzada de manera opcional.
- Contratar a expertos en accesibilidad cualificados para evaluar la accesibilidad de los proveedores, de acuerdo a **los estándares internacionales**.
- **Firmar contratos** con turoperadores que diseñen productos y paquetes accesibles.
- Desarrollar recursos de marketing **especializados** en turismo accesible, evitando que los agentes individuales deban crear su propio contenido sobre viajes accesibles.

XI
AGENTES
DE VIAJE

Garantizar un servicio al cliente eficiente, manteniendo una comunicación fluida con proveedores y personal; Organizar viajes accesibles, ya sea de manera independiente como agente de viajes o trabajando en una agencia.

- Recibir **formación básica en sensibilización sobre discapacidad** para garantizar una atención inclusiva y adaptada a las necesidades diversas de accesibilidad de clientes.
- Participar en programas de formación **específicamente diseñados para agentes de viajes**, con el fin de atender mejor al segmento demográfico de personas con discapacidad, que está aún sin explotar.
- **Abogar por la accesibilidad** solicitando a las agencias de viajes que ofrezcan certificados de accesibilidad en viajes, productos turísticos, capacitación y marketing.
- Considerar el impacto positivo de las recomendaciones boca a boca por parte de clientes con discapacidad, así como su **lealtad** hacia agentes que inspiran confianza.

**En colaboración con la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT),
Sage Travel Solutions e Impulsa Igualdad**



Copyright: © 2025, ONU Turismo, UNE, Fundación ONCE. Todos los derechos reservados.

ISBN impreso: 978-92-844-2681-2 | ISBN electrónico: 978-92-844-2682-9

