

Turismo inclusivo en América Latina: derechos, estándares y experiencias accesibles



Eliecer Candelo Viafara
Luis Bonilla Espinoza

Título: Turismo inclusivo en América Latina: derechos, estándares y experiencias accesibles

Autor: Eliecer Candelo Vifara & Luis Bonilla Espinoza

Edición: Leonardo Valencia Echeverry

Diagramación: Leonardo Valencia Echeverry

© Luis Bonilla Espinoza & Eliecer Candelo Vifara

© EDITORIAL LIBROS PARA PENSAR

Primera Edición 2025

ISBN: 978-628-02-0931-9

No se permite la reproducción total o parcial de este libro, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier medio, sea este electrónico, mecánico, por fotocopia u otro método, sin el permiso previo y por escrito del autor.

Hecho en Colombia

Printed in Colombia

Queda hecho el Depósito Legal



Agradecimiento

Agradecemos profundamente al Dios de la Vida, fuente de sabiduría, fortaleza y propósito, por guiarnos en cada paso de este camino académico y humano. Expresamos también nuestro sincero reconocimiento a las instituciones que han sido parte fundamental de nuestra formación y crecimiento profesional: la Corporación Unificada Nacional de Educación Superior (CUN), la Universidad Central de Nicaragua, la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), la Universidad TECH, así como la Universidad Santiago de Cali, la Universidad Libre, la Universidad del Valle y la Universidad Nacional del Pacífico. Su aporte al conocimiento, la investigación y la educación inclusiva ha sido una inspiración constante para la construcción de este trabajo.

Dedicatoria

Dedicamos este libro, ante todo, al Padre Celestial, por su amor y misericordia infinita. A nuestras madres y padres, pilares de vida y ejemplo de perseverancia; a nuestros hijos, motivo de esfuerzo y esperanza; a nuestras esposas, por su paciencia y apoyo incondicional; y a nuestros hermanos y familiares, quienes han acompañado con cariño y fe cada etapa de este proceso.

Resumen

El libro *Turismo inclusivo en América Latina: derechos, estándares y experiencias accesibles* ofrece una mirada profunda sobre cómo transformar el turismo en un espacio de justicia social, equidad y sostenibilidad. A partir de los marcos normativos internacionales —como la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y la Agenda 2030—, los autores articulan un modelo que une derechos humanos, estándares técnicos y diseño universal para convertir la accesibilidad en un atributo estructural de calidad. Se analizan normas internacionales como ISO 21902, ISO 21542, EN 17210, WCAG 2.1 y EN 301 549, junto con las recomendaciones de la ONU Turismo, para guiar a gobiernos, empresas y comunidades en la creación de destinos verdaderamente inclusivos. Además, el texto expone las brechas sociales y tecnológicas que limitan el acceso al turismo en América Latina y propone estrategias de gobernanza, medición e innovación basadas en evidencia. El resultado es una obra que combina rigor académico y aplicabilidad práctica, destinada a gestores públicos, operadores, académicos y

organizaciones sociales que buscan consolidar un turismo accesible, sostenible y competitivo, donde viajar sea un derecho y no un privilegio.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	15
1.1 PROBLEMA PÚBLICO Y RELEVANCIA SOCIAL	18
1.2 OBJETIVOS Y PREGUNTAS ORIENTADORAS	21
1.3 ENFOQUE DE DERECHOS Y PRINCIPIO DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL	25
1.4 ALCANCE, AUDIENCIAS Y CONTRIBUCIÓN ESPERADA	27
2. METODOLOGÍA Y DISEÑO DEL ESTUDIO	31
2.1 ENFOQUE METODOLÓGICO Y CRITERIOS DE CALIDAD	32
2.2 CORPUS BIBLIOGRÁFICO Y ESTRATEGIA DE VERIFICACIÓN	34
2.3 TRIANGULACIÓN ENTRE ESTÁNDARES, LITERATURA Y GUÍAS OPERATIVAS	37
3. FUNDAMENTOS CONCEPTUALES DEL TURISMO INCLUSIVO.....	39
3.1 DEL MODELO MÉDICO AL MODELO SOCIAL DE LA DISCAPACIDAD	40
3.2 DISEÑO UNIVERSAL Y USABILIDAD EN CONTEXTOS TURÍSTICOS ...	42
3.3 TURISMO ACCESIBLE, TURISMO SOCIAL E INCLUSIÓN: DELIMITACIONES	44
3.4 BARRERAS Y FACILITADORES A LO LARGO DE LA EXPERIENCIA DE VIAJE.....	45
3.5 INTERSECCIONALIDAD: GÉNERO, EDAD, POBREZA Y TERRITORIO	48
4. MARCOS NORMATIVOS Y PROGRAMÁTICOS INTERNACIONALES	51
4.1 CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD (CRPD).....	52
4.2 AGENDA 2030 Y “NO DEJAR A NADIE ATRÁS”	54
4.3 ESTRATEGIA DE INCLUSIÓN DE LA DISCAPACIDAD EN EL SISTEMA ONU (UNDIS)	56

4.4 RECOMENDACIONES Y PROGRAMAS DE LA ONU TURISMO PARA LA ACCESIBILIDAD	57
5. ESTÁNDARES Y GUÍAS TÉCNICAS PARA LA ACCESIBILIDAD	61
5.1 ISO 21902: TURISMO PARA TODOS—REQUISITOS Y RECOMENDACIONES.....	62
5.2 ISO 21542 Y EN 17210: ENTORNO CONSTRUIDO ACCESIBLE ..	64
5.3 WCAG 2.1 Y EN 301 549: ACCESIBILIDAD DIGITAL Y COMPRAS TIC	66
5.4 MANUAL ONU TURISMO Y LINEAMIENTOS OPERATIVOS PARA PRESTADORES Y DESTINOS	69
6. ECONOMÍA POLÍTICA E IMPACTO DEL TURISMO INCLUSIVO.....	73
6.1 DEMANDA, PATRONES DE VIAJE E IMPACTO ECONÓMICO	74
6.3 CADENA DE VALOR, COMPRAS INCLUSIVAS Y RESPONSABILIDAD SECTORIAL	79
7. DISEÑO DE SERVICIOS Y EXPERIENCIAS INCLUSIVAS.....	83
7.1 ALOJAMIENTO Y HOSPITALIDAD: ESTÁNDARES DE SERVICIO E INTERACCIÓN.....	84
7.2 TRANSPORTE, ATRACCIONES Y EVENTOS: ACCESIBILIDAD INTEGRAL DEL RECORRIDO.....	86
7.3 INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN CLAVE INCLUSIVA.....	89
7.4 Co-CREACIÓN CON USUARIOS Y MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO	91
8. GOBERNANZA Y GESTIÓN DEL DESTINO PARA LA INCLUSIÓN	95
8.1 PLANIFICACIÓN, REGULACIÓN INTELIGENTE Y FISCALIZACIÓN	96
8.2 FORMACIÓN, CULTURA ORGANIZACIONAL Y LIDERAZGO	99

8.3 SISTEMAS DE MONITOREO Y RENDICIÓN DE CUENTAS	101
9. GÉNERO, POBREZA Y DESIGUALDAD EN EL TURISMO...	105
9.1 IGUALDAD DE GÉNERO EN EMPLEO, LIDERAZGO Y EMPENDIMIENTO.....	106
9.2 TURISMO SOCIAL, CUIDADOS Y ACCESOS POR CICLO DE VIDA ...	108
9.3 INCLUSIÓN ECONÓMICA Y TERRITORIAL CON PERSPECTIVA DE DERECHOS.....	111
10. AMÉRICA LATINA: MARCOS Y HERRAMIENTAS OPERATIVAS.....	115
10.1 BRASIL, CHILE, MÉXICO Y PERÚ: GUÍAS Y NORMATIVAS APLICADAS	116
10.2 LECCIONES TRANSFERIBLES PARA DESTINOS URBANOS Y RURALES	121
11. COLOMBIA: MARCO JURÍDICO, ESTADÍSTICO Y POLÍTICAS SECTORIALES	127
11.1 LEY 1618/2013: OBLIGACIONES EXIGIBLES PARA PRESTADORES TURÍSTICOS	128
11.2 LEY 2068/2020: SOSTENIBILIDAD, CALIDAD Y ACCESIBILIDAD EN EL SECTOR.....	129
11.3 POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD Y BRECHAS TERRITORIALES (DANE).....	130
11.4 POLÍTICA DE TURISMO SOSTENIBLE (MINCIT) Y ARTICULACIÓN CON ESTÁNDARES	132
12. INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA EXPERIENCIA DE VIAJE.....	135
12.1 ACCESIBILIDAD WEB Y MÓVIL EN LA RELACIÓN OMNICANAL ..	136
12.2 DATOS, ANALÍTICA E INDICADORES PARA DECISIONES INCLUSIVAS	139

13. RESILIENCIA, CLIMA Y RECUPERACIÓN RESPONSABLE	
DEL SECTOR	143
13.1 ONE PLANET VISION Y HOJAS DE RUTA POSCRISIS	144
13.2 GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTINUIDAD OPERATIVA CON ENFOQUE INCLUSIVO	147
14. HOJA DE RUTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN.....	151
14.1 PRIORIZACIÓN DE INTERVENCIONES Y ESTIMACIÓN DE COSTOS Y RETORNOS	152
14.2 PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN, CERTIFICACIÓN Y AUDITORÍA	155
14.3 ALIANZAS PÚBLICO-PRIVADAS Y COMPRAS INCLUSIVAS.....	158
CONCLUSIÓN	161
15.1 SÍNTESIS TEÓRICA Y OPERATIVA	162
15.2 AGENDA DE POLÍTICA PÚBLICA E INVESTIGACIÓN-ACCIÓN	165
15.3 INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y MEJORA	167
BILBIOGRAFÍA	170
ANEXOS	176
ANEXOS	177
ANEXO 1	177
ANEXO 2	183
ANEXO 3	187
LOS AUTORES.....	191

Introducción

La promesa del turismo como plataforma de derechos, bienestar y desarrollo solo se realiza plenamente cuando todas las personas pueden participar en igualdad de condiciones.

En América Latina y, de manera específica, en Colombia, esa promesa enfrenta un reto estructural: la convergencia de barreras físicas, comunicativas y actitudinales que restringen la movilidad, la información y la interacción de millones de ciudadanos en su relación con el viaje, la hospitalidad y el ocio.

El turismo inclusivo se debe entender a la vez como una política pública basada en derechos; como un estándar técnico verificable; y como cultura de servicio en la operación cotidiana, de modo que la accesibilidad deje de ser un añadido y se convierta en un criterio de calidad, competitividad y justicia social (Naciones Unidas, 2006, 2015; Organización Mundial de la Salud & Banco Mundial, 2011).

Desde este punto de partida normativo y empírico, las obligaciones de accesibilidad y ajustes razonables derivadas de la Convención

sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad vinculan a Estados y agentes privados en ámbitos clave del ciclo del viaje: transporte, alojamiento, información, comunicación y participación cultural y recreativa (Naciones Unidas, 2006).

La Agenda 2030 refuerza este marco bajo el principio de “no dejar a nadie atrás” y conecta el turismo con metas de igualdad, ciudades y comunidades sostenibles, y trabajo decente (Naciones Unidas, 2015).

La evidencia demográfica y socioeconómica muestra, que las mejoras de accesibilidad benefician a una población mucho más amplia que la definida por la discapacidad permanente: personas mayores, familias con niños, viajeros con necesidades temporales y usuarios que interactúan con entornos urbanos complejos o interfaces digitales, lo que robustece la justificación pública y económica de la inclusión (Organización Mundial de la Salud & Banco Mundial, 2011).

En Colombia, la Ley 1618 de 2013 hace exigible la accesibilidad y los ajustes razonables, mientras que la Ley 2068 de 2020 incorpora

sostenibilidad y calidad como ejes de la política turística, creando un terreno propicio para integrar estándares internacionales en la gestión de destinos y prestadores (Colombia, 2013, 2020).

Con base en lo anterior, el turismo inclusivo no se reduce a la rampa o al pictograma de accesibilidad: supone el rediseño integral de experiencias y relaciones de servicio a lo largo de todo el viaje —desde la búsqueda y la reserva en canales digitales, pasando por el transporte y el alojamiento, hasta la mediación cultural en museos, parques y eventos— con criterios que sean exigibles y auditables.

La literatura especializada en turismo accesible, turismo social y desarrollo inclusivo ha mostrado cómo la accesibilidad se articula con la equidad socioeconómica, la igualdad de género y la sostenibilidad territorial, desplazando el foco de una lógica asistencial a una lógica de derechos y de diseño universal (Buhalis & Darcy, 2011; Scheyvens, 2011; ONU Turismo & ONU Mujeres, 2019).

Para dotar de verificabilidad operativa ese enfoque, resultan decisivos estándares como

ISO 21902 para servicios turísticos, ISO 21542 y EN 17210 para entorno construido, WCAG 2.1 para accesibilidad digital y EN 301 549 para compras y proveedores TIC, así como las recomendaciones y manuales de la ONU Turismo, que traducen principios en procedimientos y casos (Organización Internacional de Normalización, 2021; CEN-CENELEC, 2021; Consorcio World Wide Web, 2018; Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021; ONU Turismo, 2013; ONU Turismo, Fundación ONCE, & Red Europea de Turismo Accesible, 2016).

1.1 Problema público y relevancia social

El problema público puede comprenderse como una doble brecha estrechamente interrelacionada.

En primer lugar, existe una brecha de acceso: personas y grupos que no logran iniciar, completar o disfrutar plenamente la experiencia turística porque se enfrentan, desde la fase de planificación, a información inaccesible y a interfaces digitales no conformes; y, ya en

destino, a diseños arquitectónicos que dificultan la circulación, a señalización ambigua y a prácticas de servicio que reproducen estereotipos o generan desconfianza.

En segundo lugar, se configura una brecha de resultado: destinos y empresas que, al no cumplir marcos de derechos y estándares de calidad, desaprovechan una demanda efectiva, reducen su competitividad y erosionan su reputación.

Ahora bien, estas brechas no operan de manera aislada: se retroalimentan y tienden a cristalizar desigualdades territoriales, de género y de ingreso, reforzando patrones de exclusión ya documentados en la región. Por ello, la accesibilidad no puede abordarse como un conjunto de ajustes puntuales, sino como parte de una estrategia de desarrollo con enfoque de interseccionalidad, capaz de considerar cómo se entrelazan las condiciones sociales y territoriales en el acceso al turismo (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2022; ONU Turismo & ONU Mujeres, 2019).

A partir de este diagnóstico, la relevancia social del problema se clarifica en tres planos articulados. En primer término, es una cuestión de derechos: la participación en la vida cultural, recreativa y turística forma parte de los compromisos asumidos por los Estados en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, lo que obliga a remover barreras y garantizar ajustes razonables a lo largo de toda la cadena del viaje (Naciones Unidas, 2006).

En segundo término, es una cuestión de desarrollo: la evidencia comparada en la Unión Europea muestra que la accesibilidad amplía mercados, incrementa el gasto y fideliza clientelas diversas; en consecuencia, constituye una palanca de competitividad especialmente pertinente para destinos latinoamericanos que buscan diferenciarse con calidad y sostenibilidad (Comisión Europea, 2014, 2015).

Finalmente, es una cuestión de gobernanza: solo cuando se alinean marcos normativos, estándares verificables y cultura organizacional —es decir, cuando las obligaciones jurídicas se traducen en requisitos medibles y en prácticas

cotidianas— la inclusión deja de depender de gestos voluntaristas para convertirse en una política exigible, evaluable y mejorable en el tiempo (ONU Turismo, 2017).

En síntesis, cerrar la doble brecha exige una respuesta que integre derechos, economía y gestión: garantizar accesos efectivos para las personas, crear valor y reputación para los destinos, y consolidar capacidades institucionales que sostengan la mejora continua con criterios verificables.

1.2 Objetivos y preguntas orientadoras

El objetivo general de la investigación es convertir el enfoque de derechos en un estándar operativo de turismo inclusivo para América Latina, con desarrollo aplicado en Colombia, mediante criterios verificables y pautas de gestión que orienten el diseño de servicios, la gobernanza y la evaluación de resultados.

A partir de este propósito se desprenden cuatro objetivos específicos que organizan el trabajo de manera coherente:

Primero, clarificar y normalizar los conceptos y marcos normativos —accesibilidad, diseño universal, turismo social e inclusión— para evitar ambigüedades y asegurar exigibilidad jurídica.

Segundo, vincular esos marcos con estándares técnicos que los vuelven medibles en la práctica (ISO 21902, ISO 21542, EN 17210, WCAG 2.1 y EN 301 549), de modo que cada obligación se traduzca en requisitos de infraestructura, información y servicio (Organización Internacional de Normalización, 2021; CEN-CENELEC, 2021; Consorcio World Wide Web, 2018; Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021).

Tercero, articular la evidencia sobre demanda, impacto y sostenibilidad para priorizar inversiones y orientar decisiones presupuestales y de mercadeo —en diálogo con instrumentos de medición de destinos como el Sistema Europeo de Indicadores Turísticos— (Comisión Europea, 2016).

Y, por último, proponer instrumentos de gobernanza y monitoreo que hagan de la inclusión un proceso de mejora continua —y no

un cumplimiento episódico— a lo largo de toda la cadena del viaje (ONU Turismo, 2013).

Estas metas se concretan en preguntas orientadoras que guían el análisis y la propuesta operativa.

¿De qué manera las obligaciones de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad se traducen en requisitos medibles en alojamiento, transporte, atracciones y canales digitales, asegurando ajustes razonables y eliminación de barreras en cada eslabón del servicio (Naciones Unidas, 2006)?

¿Qué combinaciones de estándares —ISO 21902 para servicios turísticos; ISO 21542 y EN 17210 para entorno construido; WCAG 2.1 y EN 301 549 para accesibilidad digital y compras TIC— resultan más pertinentes según la tipología de destino (urbano, patrimonial, natural) y el perfil del prestador (alojamiento, transporte, atracción, evento), y cómo se documenta su cumplimiento (Organización Internacional de Normalización, 2021; CEN-CENELEC, 2021; Consorcio World Wide Web,

2018; Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021)?

¿Cómo operacionalizar la accesibilidad digital a lo largo del viaje conectado —búsqueda, reserva, check-in, orientación en ruta y postviaje— e integrarla en los procesos de contratación pública y de proveedores TIC para asegurar trazabilidad y responsabilidad (Consortio World Wide Web, 2018; Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021)?

¿Qué indica la evidencia comparada sobre patrones de viaje e impacto económico y cómo se traduce en decisiones de inversión y estrategias de comunicación de valor en contextos latinoamericanos (Comisión Europea, 2014, 2015)? ¿Qué arquitectura de indicadores permite alinear metas con seguimiento, rendición de cuentas y aprendizaje institucional en los destinos, evitando dispersiones y promoviendo comparabilidad a lo largo del tiempo (Comisión Europea, 2016; ONU Turismo, 2013)?

Finalmente, ¿cómo incorporar la interseccionalidad —género, edad, pobreza y

territorio— en esas decisiones para que el principio de “no dejar a nadie atrás” se haga operativo en la práctica cotidiana y no quede reducido a una declaración (ONU Turismo & ONU Mujeres, 2019; Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2022)?

1.3 Enfoque de derechos y principio de accesibilidad universal

El enfoque de derechos constituye el marco ético y jurídico que orienta la acción. La Convención reconoce el acceso a entornos, transporte, información y comunicaciones como prerequisite para la vida independiente y la participación plena; esto se traduce en obligaciones de diseño universal, ajustes razonables y eliminación de barreras (Naciones Unidas, 2006).

La Agenda 2030 convierte la inclusión en un principio metodológico que debe permear metas sectoriales, presupuestos y sistemas de información, evitando que la accesibilidad quede relegada a acciones aisladas (Naciones Unidas, 2015).

En Colombia, la Ley 1618 de 2013 establece disposiciones concretas para garantizar el ejercicio de derechos de las personas con discapacidad en servicios públicos y privados, y la Ley 2068 de 2020 actualiza la gobernanza del turismo con criterios de sostenibilidad y calidad, creando condiciones habilitantes para integrar la accesibilidad como atributo competitivo y deber legal (Colombia, 2013, 2020).

El principio de accesibilidad universal se concreta en estándares verificables. ISO 21902 define requisitos y recomendaciones para “turismo para todos” en el ciclo completo del servicio; ISO 21542 y EN 17210 establecen exigencias para el entorno construido; WCAG 2.1 y EN 301 549 realizan lo propio con la web, las aplicaciones y las compras públicas de TIC (Organización Internacional de Normalización, 2021; CEN-CENELEC, 2021; Consorcio World Wide Web, 2018; Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021).

Las recomendaciones y manuales de la ONU Turismo aportan herramientas y casos que facilitan la transferencia de estas exigencias a la operación cotidiana, evitando la brecha entre el

“deber ser” y la práctica concreta (ONU Turismo, 2013; ONU Turismo, Fundación ONCE, & Red Europea de Turismo Accesible, 2016).

En contextos latinoamericanos, donde conviven infraestructuras heterogéneas, brechas digitales y capacidades institucionales desiguales, el diseño universal actúa como estrategia de eficiencia: evita costos de retrabajo, amplía la base de usuarios y reduce la dependencia de soluciones ad hoc sin sacrificar calidad estética o experiencia (Organización Mundial de la Salud & Banco Mundial, 2011; Comisión Europea, 2014, 2015).

1.4 Alcance, audiencias y contribución esperada

El alcance del estudio es intersectorial y multiescalar. En lo geográfico, se sitúa en América Latina con desarrollo aplicado en Colombia, de modo que las orientaciones sean transferibles a la región y, a la vez, exigibles en el marco jurídico y estadístico colombiano.

En lo temático, se concentra en la cadena de valor turística —alojamiento, transporte, atracciones y eventos— y en sus interfaces

críticas con el entorno construido y los canales digitales, allí donde los estándares hacen verificable la accesibilidad (ISO 21902, ISO 21542, EN 17210, WCAG 2.1 y EN 301 549).

En lo temporal, se ancla en los marcos vigentes y de referencia reciente para la región (2011–2021) y en las políticas sectoriales del país, garantizando coherencia con los compromisos internacionales y con la medición oficial (Organización Internacional de Normalización, 2021; CEN-CENELEC, 2021; Consorcio World Wide Web, 2018; Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021; Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [MinCIT], 2021; Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE], 2019).

Este libro está dirigido principalmente a gestores públicos de turismo y cultura, organizaciones de gestión de destinos, prestadores (alojamiento, transporte, atracciones y operadores de eventos) y equipos técnicos responsables de infraestructura física y de experiencia digital.

También se dirige a organizaciones de la sociedad civil vinculadas a derechos y accesibilidad, y a comunidades académicas interesadas en movilidad, hospitalidad, ciudades y políticas de igualdad.

La articulación entre estos actores es una condición para alinear obligaciones jurídicas, estándares técnicos y prácticas de servicio (ONU Turismo, 2013).

En cuanto a la contribución esperada, se da en dos productos complementarios. Primero, un marco conceptual y normativo ordenado, que reduzca ambigüedades entre accesibilidad, diseño universal, turismo social e inclusión, y que fije criterios exigibles para la toma de decisiones.

Segundo, un repertorio operativo de pautas de diseño, herramientas de gestión e instrumentos de evaluación que permitan pasar de la declaración a la práctica con verificación explícita de cumplimiento —en el entorno construido, en la información y en los servicios—, evitando la fragmentación y la discrecionalidad (ONU Turismo, 2017).

En América Latina y en Colombia, donde la desigualdad socioeconómica y la heterogeneidad territorial condicionan el acceso al ocio y al turismo, la utilidad del estudio se despliega en tres planos conectados.

En primer lugar, la priorización de inversiones en infraestructura y transformación digital con base en estándares y evidencia de impacto, de modo que los presupuestos se orienten a soluciones auditablemente inclusivas (ONU Turismo, 2017).

En segundo lugar, el fortalecimiento de la cultura de la hospitalidad mediante formación, protocolos y evaluación continua, cerrando la brecha entre el “deber ser” normativo y las microinteracciones del servicio (ONU Turismo, 2013).

En tercer lugar, la integración estratégica de accesibilidad, sostenibilidad y competitividad para diversificar mercados, elevar la calidad y garantizar derechos, apoyándose en estadísticas oficiales y en políticas sectoriales vigentes, lo que hace posible una verificación sostenida y auditable en el tiempo (DANE, 2019; MinCIT, 2021; ONU Turismo, 2020).

2. Metodología y diseño del estudio

La metodología se concibe con lógica profesional, orientada a traducir el enfoque de derechos en criterios verificables y en procedimientos de gestión aplicables por destinos y prestadores.

Para ello, se articulan tres planos inseparables: el marco conceptual y jurídico de la accesibilidad y la inclusión; los estándares internacionales que vuelven exigible ese marco; y las guías técnicas que permiten su implementación cotidiana en el entorno construido y en los canales digitales.

El trabajo parte de la revisión exhaustiva de la bibliografía sobre el tema, y hace un proceso de codificación, contraste y síntesis operativa que aseguran saturación teórica, auditabilidad y transferibilidad (Naciones Unidas, 2006, 2015, 2019; Organización Mundial de la Salud & Banco Mundial, 2011; Organización Internacional de Normalización, 2021; CEN-CENELEC, 2021; Consorcio World Wide Web, 2018; Instituto

Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021; ONU Turismo, 2013, 2017).

2.1 Enfoque metodológico y criterios de calidad

Para un enfoque cualitativo-analítico con vocación de diseño, primero se delimita el marco de derechos con base en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y en la Agenda 2030, incorporando la Estrategia de Inclusión de la Discapacidad del sistema de Naciones Unidas.

Esta fase fija obligaciones, sujetos responsables y ámbitos de exigibilidad de la accesibilidad universal, y evita que la inclusión se reduzca a enunciados voluntaristas (Naciones Unidas, 2006, 2015, 2019).

Luego de esto se sistematizan los estándares que convierten ese marco en requisitos medibles: ISO 21902 para servicios turísticos; ISO 21542 y EN 17210 para entorno construido; y WCAG 2.1 junto con EN 301 549 para accesibilidad digital y compras de TIC.

Esta codificación se realiza a nivel de cláusula o criterio de conformidad, de modo que cada obligación del enfoque de derechos quede trazada hasta una pauta verificable de diseño, operación o información (Organización Internacional de Normalización, 2021; CEN-CENELEC, 2021; Consorcio World Wide Web, 2018; Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021).

La tercera operación integra estándares y recomendaciones de la ONU Turismo con instrumentos de gestión de destino e indicadores de sostenibilidad —en particular, el Sistema Europeo de Indicadores Turísticos—, de manera que las orientaciones sean aplicables, auditables y comparables en el tiempo (ONU Turismo, 2013, 2017; Comisión Europea, 2016).

Los criterios de calidad se hacen explícitos y operativos. La validez de constructo se asegura alineando accesibilidad, diseño universal, turismo social e inclusión con definiciones estabilizadas en la literatura (Buhalis & Darcy, 2011; Minnaert, Maitland, & Miller, 2011).

La confiabilidad se refuerza mediante protocolos reproducibles de lectura y

extracción, doble verificación de pasajes críticos y resolución de discrepancias por consenso documentado. La auditabilidad se garantiza conservando la referencia a la cláusula o criterio específico de cada estándar y apoyándose en versiones oficiales y repositorios institucionales.

La transferibilidad se cuida especificando condiciones de contexto, dependencias interinstitucionales y métricas mínimas para adopción en organizaciones con capacidades heterogéneas (ONU Turismo, Fundación ONCE, & Red Europea de Turismo Accesible, 2016).

La coherencia interna se preserva con una progresión acumulativa —del derecho al estándar y del estándar a la gestión— y verificación cruzada para evitar redundancias y rupturas argumentales.

2.2 Corpus bibliográfico y estrategia de verificación

El estudio integra, por una parte, una literatura académica que aporta arquitectura conceptual, y por otra, evidencia empírica sobre barreras y experiencias de viaje; marcos de

política y diagnósticos socioeconómicos que dimensionan relevancia y orientan prioridades; estándares internacionales que hacen exigible la accesibilidad en entornos físicos y digitales; y guías técnicas que traducen principios en procedimientos de operación y servicio.

Se incluyen, entre otros, trabajos de referencia en turismo accesible y prácticas inclusivas, estudios sobre restricciones a la participación y experiencia hotelera, y análisis prospectivos sobre el futuro del campo (Buhalis & Darcy, 2011; Buhalis, Darcy, & Ambrose, 2012; Daniels, Rodgers, & Wiggins, 2005; Poria, Reichel, & Brandt, 2011; Michopoulou, Darcy, Ambrose, & Buhalis, 2015).

A estos insumos se suman la Convención y la Agenda 2030, el Informe Mundial sobre la Discapacidad y los reportes de la Comisión Europea sobre demanda, patrones de viaje e impacto económico, además de los indicadores ETIS (Naciones Unidas, 2006, 2015; Organización Mundial de la Salud & Banco Mundial, 2011; Comisión Europea, 2014, 2015, 2016).

El componente normativo-técnico contiene las normas ISO y europeas, y el componente operativo las recomendaciones y el manual de la ONU Turismo (Organización Internacional de Normalización, 2021; CEN-CENELEC, 2021; Consorcio World Wide Web, 2018; Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021; ONU Turismo, 2013; ONU Turismo, Fundación ONCE, & Red Europea de Turismo Accesible, 2016).

Para el anclaje latinoamericano y colombiano se incorporan, dentro del mismo corpus, la Política de Turismo Sostenible del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la Ley 1618 de 2013, la Ley 2068 de 2020 y las estadísticas del Departamento Administrativo Nacional de Estadística sobre discapacidad (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2021; Colombia, 2013, 2020; Departamento Administrativo Nacional de Estadística, 2019; Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2022).

2.3 Triangulación entre estándares, literatura y guías operativas

La triangulación es el mecanismo central para conferir robustez y aplicabilidad. Toda proposición sustantiva se apoya, al menos, en dos vértices —un estándar verificable y una fuente sustantiva académica u operativa—, y cuando la complejidad lo requiere se activan los tres.

De este modo, una pauta de señalización táctil-visual en un museo se sustenta en EN 17210/ISO 21542, se interpreta con evidencia sobre cómo se experimenta la información y el espacio en contextos de viaje, y se formula como tarea accionable siguiendo las recomendaciones y el manual de la ONU Turismo (CEN-CENELEC, 2021; Organización Internacional de Normalización, 2021; Poria, Reichel, & Brandt, 2011; ONU Turismo, 2013; ONU Turismo, Fundación ONCE, & Red Europea de Turismo Accesible, 2016).

En el plano digital, las etapas del viaje conectado —búsqueda, reserva, check-in,

orientación en ruta y posviaje— se mapearon contra criterios de conformidad de WCAG 2.1 y requisitos de EN 301 549, de manera que el diseño de interfaces y la contratación de proveedores TIC queden alineados con niveles de cumplimiento verificables y responsabilidades contractuales explícitas (Consortio World Wide Web, 2018; Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021).

En el plano económico y de gestión del destino, la evidencia de la Comisión Europea sobre demanda e impacto se articula con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y con los indicadores ETIS para traducir el principio de accesibilidad en métricas de desempeño y decisiones presupuestales informadas, evitando depender de intuiciones o de casos anecdóticos (Comisión Europea, 2014, 2015, 2016; ONU Turismo, 2017).

3. Fundamentos conceptuales del turismo inclusivo

Entender el turismo inclusivo exige, ante todo, desmontar certezas heredadas sobre quiénes “pueden” viajar y en qué condiciones. La noción de inclusión no se agota en remover barreras físicas: reconfigura la experiencia completa —desde la inspiración y la búsqueda digital hasta el postviaje— bajo el prisma de los derechos, el diseño universal y la justicia social.

Ese desplazamiento conceptual descansa en tres pilares articulados: el tránsito del modelo médico al modelo social de la discapacidad, la adopción de criterios de diseño universal y usabilidad aplicados a contextos turísticos, y la delimitación precisa entre turismo accesible, turismo social e inclusión, evitando confusiones que entorpecen la gestión.

Sobre esa base, el reconocimiento de barreras y facilitadores a lo largo del viaje, y la incorporación de una perspectiva interseccional —género, edad, pobreza y territorio— anclan la

discusión en realidades demográficas y en prácticas de servicio concretas (Naciones Unidas, 2006; Organización Mundial de la Salud & Banco Mundial, 2011; ONU Turismo, 2013; Buhalis & Darcy, 2011; Minnaert, Maitland, & Miller, 2011).

3.1 Del modelo médico al modelo social de la discapacidad

Durante décadas, las políticas y los servicios turísticos se diseñaron desde un paradigma que ubicaba la “discapacidad” en el cuerpo individual, asumiendo que la solución era compensar déficits mediante ayudas puntuales.

Este modelo médico, aún presente en prácticas y reglamentos, resultó insuficiente para explicar por qué una rampa mal diseñada, una interfaz digital sin alternativas de texto o una política de reservas inflexible pueden excluir a personas con capacidades diversas, a mayores o a viajeros con limitaciones temporales.

El modelo social, consolidado en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, desplaza el foco: no es la

persona la “portadora” del problema, sino los entornos, normas y actitudes que producen la discapacidad al impedir la participación plena (Naciones Unidas, 2006).

Esta mudanza conceptual —documentada también en la reflexión crítica contemporánea— obliga a rediseñar el sistema turístico para que la diversidad sea condición de diseño y no excepción a gestionar (Shakespeare, 2013).

Las implicaciones son profundas. En la perspectiva social, “accesibilidad” deja de ser concesión o amabilidad para convertirse en obligación jurídica y en atributo de calidad.

El Informe Mundial sobre la Discapacidad mostró, además, que las medidas de accesibilidad benefician a amplios segmentos de la población, no sólo a quienes declaran una discapacidad permanente: familias con niños, personas con lesiones temporales, viajeros mayores y usuarios atravesados por barreras lingüísticas o cognitivas (Organización Mundial de la Salud & Banco Mundial, 2011). En términos operativos, ello legitima invertir en accesibilidad como estrategia de valor, no como costo residual.

3.2 Diseño universal y usabilidad en contextos turísticos

Si el modelo social redefine el “para quién”, el diseño universal responde al “cómo”. En entornos turísticos, el diseño universal significa concebir espacios, servicios e interfaces que puedan ser utilizados por la mayor cantidad de personas posible, sin necesidad de adaptaciones posteriores.

No se trata sólo de medidas dimensionales: involucra información clara y multimodal, recorridos legibles, decisiones de servicio que anticipan diversidades y tecnologías que no penalizan a nadie por sus modos de interacción (Steinfeld & Maisel, 2012).

Las normas del entorno construido —ISO 21542 y EN 17210— traducen estos principios en requisitos verificables para circulación, señalización, accesos, sanitarios y seguridad, entre otros, mientras que ISO 21902 sitúa el mismo principio en el corazón de la prestación turística, conectando diseño del servicio, formación del personal, comunicación, movilidad y gestión de riesgos (Organización

Internacional de Normalización, 2021; CEN-CENELEC, 2021).

En la dimensión digital, la accesibilidad ya no es opcional: gran parte de la experiencia de viaje discurre en pantallas.

Los Criterios de Conformidad de las WCAG 2.1 permiten auditar, con niveles y técnicas específicas, si la información y los flujos de reserva, check-in, orientación en ruta o atención postventa son perceptibles, operables, comprensibles y robustos para diversos usuarios. El estándar EN 301 549 extiende esas exigencias al ciclo de compras y proveeduría TIC, cerrando la brecha entre “querer” y “poder” ser accesible en la práctica (Consortio World Wide Web, 2018; Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021).

La articulación de estos marcos con recomendaciones de la ONU Turismo genera una guía de diseño de experiencia completa: de la puerta de la web a la puerta del alojamiento, del mostrador a la mesa, del andén al escenario (ONU Turismo, 2013; ONU Turismo, Fundación ONCE, & Red Europea de Turismo Accesible, 2016).

3.3 Turismo accesible, turismo social e inclusión: delimitaciones

La precisión conceptual evita políticas dispersas. El turismo accesible se refiere al conjunto de condiciones —materiales, informativas, actitudinales y organizacionales— que permiten a todas las personas participar en la experiencia turística en igualdad, sin discriminación ni cargas desproporcionadas (ONU Turismo, 2013; Buhalis & Darcy, 2011). Es el eje normativo-técnico de la inclusión.

El turismo social, en cambio, prioriza la dimensión distributiva: políticas y programas que facilitan el acceso de hogares de menores ingresos, familias cuidadoras, jóvenes o mayores —frecuentemente mediante subsidios, calendarios alternativos o infraestructuras de uso social—, con el objetivo de democratizar el derecho al descanso y a la recreación (Minnaert, Maitland, & Miller, 2011).

La inclusión integra ambos planos y los articula con el desarrollo territorial: asegura accesibilidad universal en la cadena de valor y, a la vez, corrige desigualdades socioeconómicas, de género y de poder en la producción y el

disfrute del turismo (Scheyvens, 2011; Scheyvens & Biddulph, 2018; Biddulph & Scheyvens, 2018).

Estas distinciones no son escolásticas. Un destino que instala rampas pero mantiene tarifas, calendarios y mensajes que excluyen de hecho a ciertos grupos avanza en accesibilidad, pero no en inclusión.

A la inversa, un programa de turismo social que subvenciona viajes sin garantizar servicios y entornos accesibles reproduce barreras durante la experiencia. La buena gobernanza sutura ambos planos y convierte la política turística en una arquitectura de derechos exigibles y de oportunidades efectivas.

3.4 Barreras y facilitadores a lo largo de la experiencia de viaje

La experiencia turística es una secuencia de decisiones y microinteracciones. La literatura empírica ha identificado patrones de barreras que se manifiestan antes, durante y después del viaje.

En la fase de planificación y reserva, persisten obstáculos informativos —falta de datos confiables y estandarizados sobre accesibilidad— y digitales —formularios, menús o mapas no conformes con WCAG, sin alternativas textuales o navegación por teclado— que desalientan la intención de viaje y erosionan la confianza (Daniels, Rodgers, & Wiggins, 2005; Consorcio World Wide Web, 2018).

En el desplazamiento y acceso, la combinación de infraestructura incompleta con señalización ambigua y orientación deficiente vuelve errático el recorrido, especialmente en nodos intermodales y en espacios de alto flujo (CEN-CENELEC, 2021; Organización Internacional de Normalización, 2021).

En la experiencia de servicio, la investigación muestra que las barreras actitudinales y de interacción son tan relevantes como las físicas: expectativas bajas sobre capacidades de los huéspedes, protocolos rígidos que infantilizan, lenguaje no respetuoso, tiempos de atención insuficientes o ausencia de ajustes razonables en

dinámicas de grupo (Shaw & Coles, 2004; Poria, Reichel, & Brandt, 2011).

La formación en cultura de la hospitalidad y el diseño de microtarefas —registro, asignación de habitación, uso de ascensores, restauración, mediaciones culturales— actúan como facilitadores que convierten estándares en experiencia positiva y recordable (ONU Turismo, Fundación ONCE, & Red Europea de Turismo Accesible, 2016).

En la post-experiencia, la disponibilidad de canales accesibles para retroalimentación y resolución de incidentes, así como la capacidad de aprender organizacionalmente de esas interacciones, completan el ciclo de mejora continua (ONU Turismo, 2013).

La evidencia comparada sugiere, además, que la accesibilidad no sólo corrige injusticias: amplía el mercado y genera retornos económicos, argumento clave para decisiones de inversión en destinos que compiten por reputación y fidelización (Comisión Europea, 2014, 2015; ONU Turismo, 2017).

A nivel de futuro sectorial, se ha insistido en innovar productos y procesos, co-creando con usuarios y midiendo valor social además del económico, para que la inclusión sea motor de competitividad y no simple cumplimiento (Michopoulou, Darcy, Ambrose, & Buhalis, 2015).

3.5 Interseccionalidad: género, edad, pobreza y territorio

Las barreras no afectan por igual a todas las personas. La interseccionalidad ofrece un lente para comprender cómo género, edad, pobreza y territorio se entrelazan en la posibilidad de viajar y en la calidad de la experiencia.

En América Latina, la desigualdad de ingresos y de tiempos de cuidado limita la participación turística de mujeres, hogares monoparentales y personas mayores, lo que hace imprescindible combinar accesibilidad con políticas de turismo social y con estrategias de conciliación (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2022; ONU Turismo & ONU Mujeres, 2019).

En territorios con infraestructuras dispares, la falta de conectividad física y digital se convierte en una barrera de entrada que la accesibilidad por sí sola no resuelve; de ahí la necesidad de articular política turística con planeación urbana, movilidad y agendas de transformación digital.

En Colombia, los datos del Censo 2018 permiten identificar distribuciones territoriales de la discapacidad y del envejecimiento que deben orientar la priorización de inversiones en infraestructura y en servicios, así como el diseño de información previa al viaje con lenguaje claro y formatos alternativos (Departamento Administrativo Nacional de Estadística, 2019).

Cuando la interseccionalidad se incorpora como criterio de diseño y de gestión, la accesibilidad deja de ser un conjunto de “ajustes razonables” para casos aislados y pasa a ser una estrategia de justicia que amplía libertades reales de elección y participación a lo largo del territorio. Esa es, en último término, la promesa del turismo inclusivo: una experiencia democrática que no discrimina por el cuerpo que se habita, por los ingresos que se tienen ni

por el lugar donde se nace (Naciones Unidas, 2015; Scheyvens, 2011; Minnaert, Maitland, & Miller, 2011).

4. Marcos normativos y programáticos internacionales

El andamiaje internacional que sustenta el turismo inclusivo combina normas vinculantes y marcos programáticos que orientan políticas y prácticas.

En un extremo, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad establece obligaciones jurídicas exigibles para Estados y operadores económicos, con implicaciones directas en transporte, alojamiento, información y participación cultural y recreativa (Naciones Unidas, 2006).

En el otro, la Agenda 2030 y la Estrategia de Inclusión de la Discapacidad del sistema de Naciones Unidas organizan metas, principios y mecanismos de rendición de cuentas que permiten operacionalizar la consigna de “no dejar a nadie atrás” en programas, presupuestos y sistemas de información (Naciones Unidas, 2015, 2019).

La ONU Turismo (ONU TURISMO), por su parte, provee recomendaciones y herramientas para traducir ese marco en procedimientos verificables para destinos y prestadores, integrando accesibilidad, sostenibilidad y competitividad (ONU Turismo, 2013, 2017, 2020; ONU Turismo, Fundación ONCE, & Red Europea de Turismo Accesible, 2016).

En conjunto, estos instrumentos conforman una cadena de exigibilidad y de mejora continua que va del derecho a la gestión.

4.1 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CRPD)

La Convención configura un cambio de paradigma: desplaza la discapacidad del cuerpo individual a las barreras del entorno, la información y las actitudes, y obliga a removerlas mediante diseño universal, ajustes razonables y accesibilidad (Naciones Unidas, 2006). Tres vectores son especialmente relevantes para el turismo:

1. Accesibilidad transversal. El artículo 9 estipula que los Estados deben garantizar el acceso a instalaciones y servicios abiertos al público —incluidos transporte, información y comunicaciones— y exigir a los proveedores privados que adopten medidas pertinentes. Esto convierte en exigibles decisiones concretas de infraestructura, señalización, atención y comunicación a lo largo de toda la experiencia de viaje.
2. Participación en la vida cultural, el esparcimiento y el deporte. El artículo 30 reconoce el derecho a participar en igualdad de condiciones, con consecuencias directas sobre museos, parques, eventos y atracciones: la accesibilidad deja de ser un plus reputacional y se vuelve un deber jurídico en la mediación cultural y recreativa.
3. Gobernanza y corresponsabilidad. El artículo 4 exige medidas legislativas, administrativas y de otra índole, y el 4.3 dispone consultar y hacer partícipes a las

personas con discapacidad en la elaboración de normas y políticas. La obligación de formación a quienes trabajan en servicios abiertos al público refuerza la dimensión actitudinal del diseño y la hospitalidad.

La Convención incorpora un mecanismo de seguimiento (informes periódicos al Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad), que puede apalancarse para alinear regulación sectorial, compras públicas, fiscalización e indicadores del turismo. Este encadenamiento asegura que la norma no quede en el plano declarativo y habilita la trazabilidad entre obligación jurídica y práctica cotidiana.

4.2 Agenda 2030 y “no dejar a nadie atrás”

La Agenda 2030 no es un tratado, pero sí un marco programático universal que reordena prioridades y exige medición desagregada para garantizar que la acción pública y privada llegue efectivamente a todas las personas (Naciones Unidas, 2015).

El turismo aparece como palanca transversal de varios Objetivos de Desarrollo Sostenible: empleo y crecimiento económico (ODS 8), reducción de desigualdades (ODS 10), ciudades y comunidades sostenibles (ODS 11), consumo y producción responsables (ODS 12), instituciones eficaces (ODS 16) y alianzas (ODS 17).

El principio de “no dejar a nadie atrás” obliga a identificar y remover barreras específicas que enfrentan mujeres, personas mayores, personas con discapacidad y hogares con menores ingresos, integrando la accesibilidad en planes, presupuestos y sistemas de información.

La ONU TURISMO ha mapeado de forma sistemática cómo el turismo contribuye a las metas de la Agenda, proponiendo vías de implementación y indicadores para destinos y empresas. Ello permite pasar de los principios a la gestión: orientar la inversión, priorizar proyectos, ajustar la regulación y monitorear resultados con base en métricas comparables (ONU Turismo, 2017).

En esta clave, la accesibilidad es un criterio de calidad y de sostenibilidad social más que un

nicho, y su verificación se ancla en datos y procesos de mejora continua.

4.3 Estrategia de inclusión de la discapacidad en el sistema ONU (UNDIS)

La Estrategia de Inclusión de la Discapacidad (UNDIS) consolida un estándar de desempeño institucional para el sistema de Naciones Unidas: define una política común, un marco de responsabilidad y procedimientos de seguimiento que obligan a los organismos a incorporar la discapacidad en su liderazgo, planificación, programación, accesibilidad y cultura organizacional (Naciones Unidas, 2019).

Su aportación clave es metodológica: ofrece criterios y preguntas de control que permiten a cualquier organización —pública o privada— auditar si su gobernanza, sus operaciones y su comunicación incorporan la inclusión de forma estructural.

Trasladada al turismo, la lógica UNDIS permite: a) incluir metas y indicadores de accesibilidad en los planes sectoriales y en la

gestión de destinos; b) asegurar que compras públicas y contratación de servicios cumplan criterios de accesibilidad; c) establecer mecanismos de participación de personas con discapacidad en el diseño de políticas y productos; d) medir avances mediante auto-evaluaciones periódicas y reportes públicos.

De este modo, la inclusión deja de depender de la voluntad de áreas específicas y pasa a ser una responsabilidad compartida con incentivos y consecuencias.

4.4 Recomendaciones y programas de la ONU TURISMO para la accesibilidad

En el terreno operativo, la ONU TURISMO ha construido un corpus de referencia para transformar principios en pautas de actuación. Las Recomendaciones sobre turismo accesible para todos fijan criterios en información, gestión de reservas, transporte, alojamiento, restauración, actividades y mediación cultural, con énfasis en la coordinación entre actores y la formación del personal (ONU Turismo, 2013).

El Manual de turismo accesible para todos — elaborado con Fundación ONCE y la Red Europea de Turismo Accesible— acompaña esas recomendaciones con herramientas prácticas, casos de implementación y listas de verificación que facilitan adaptar la accesibilidad a distintos contextos organizacionales y territoriales (ONU Turismo, Fundación ONCE, & Red Europea de Turismo Accesible, 2016).

En línea con la Agenda 2030, la ONU TURISMO ha sistematizado la contribución del turismo a los ODS, proponiendo rutas de acción y métricas para incorporar la accesibilidad como atributo de sostenibilidad social y de calidad del destino (ONU Turismo, 2017).

Durante la recuperación poscrisis, la One Planet Vision subrayó la necesidad de articular resiliencia, consumo responsable e inclusión, recordando que ninguna transición será sostenible si excluye a segmentos de población por diseño o por omisión (ONU Turismo, 2020).

El conjunto de estas herramientas permite a administraciones y empresas diagnosticar, priorizar inversiones, ajustar procesos y verificar avances, cerrando la brecha entre el

“deber ser” normativo y la experiencia real de las personas.

5. Estándares y guías técnicas para la accesibilidad

La conversión del enfoque de derechos en prácticas exigibles depende de un armazón técnico que permita verificar, auditar y mejorar. En turismo, ese armazón combina normas internacionales —que fijan requisitos para el servicio, el entorno construido y lo digital— con guías operativas que traducen cada cláusula en tarea cotidiana.

La articulación entre ISO 21902, ISO 21542 y EN 17210, por un lado, y WCAG 2.1 junto con EN 301 549, por el otro, se completa con las recomendaciones y el Manual de la ONU Turismo, haciendo posible una gestión integral de la accesibilidad a lo largo de la cadena del viaje (Organización Internacional de Normalización, 2021; CEN-CENELEC, 2021; Consorcio World Wide Web, 2018; Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021; ONU Turismo, 2013; ONU Turismo, Fundación ONCE, & Red Europea de Turismo Accesible, 2016).

5.1 ISO 21902: turismo para todos—requisitos y recomendaciones

ISO 21902 sitúa la accesibilidad en el corazón de la prestación turística. No se limita a “instalar una rampa” o a “marcar una habitación”; ordena la experiencia completa según el ciclo del servicio: información previa al viaje y comercialización, reserva y atención remota, llegada y desplazamientos internos, alojamiento, restauración, actividades y mediación cultural, gestión de emergencias, comunicación posterior y retroalimentación.

Para cada eslabón, la norma exige disponer de información veraz y actualizada sobre condiciones de accesibilidad, asegurar procesos de reserva y check-in comprensibles y operables, establecer protocolos de atención con ajustes razonables y garantizar procedimientos de emergencia que contemplen a personas con movilidad reducida, sordas o ciegas, entre otras (Organización Internacional de Normalización, 2021).

Su valor estratégico reside en tres palancas. La primera es la gobernanza del servicio: define responsabilidades, competencias del personal y registros mínimos —manuales, bitácoras, planes de mantenimiento—, de modo que la accesibilidad deje huella en documentos y evidencias auditables.

La segunda es la gestión de calidad: vincula la accesibilidad con revisión periódica, tratamiento de quejas y mejora continua, evitando soluciones ad hoc y promoviendo aprendizaje organizacional. La tercera es la cadena de valor: extiende la exigencia a proveedores y aliados —transporte, guías, intérpretes, plataformas de reserva— para que el “para todos” no se rompa en los enlaces más débiles.

En destinos latinoamericanos o colombianos, donde coexisten operadores grandes y prestadores medianos o pequeños, ISO 21902 permite escalar: las cláusulas se adoptan por prioridad y factibilidad, empezando por información accesible y formación de personal, y avanzando hacia rediseños de procesos y ajustes de infraestructura (Organización

Internacional de Normalización, 2021; ONU Turismo, 2013).

5.2 ISO 21542 y EN 17210: entorno construido accesible

El viaje se vive en el espacio; por eso, el entorno construido necesita exigencias claras y verificables. ISO 21542 provee especificaciones dimensionales y de usabilidad para rutas accesibles, pendientes, escalones y bordes, puertas y pasajes, ascensores y plataformas, servicios higiénicos, estacionamientos, iluminación, acústica y seguridad.

EN 17210, por su parte, organiza requisitos funcionales y de desempeño —más allá de medidas— que aseguran continuidad de la experiencia: legibilidad de la circulación, coherencia de la señalización táctil y visual, puntos de descanso, contraste y percepción del riesgo, interfaces de control comprensibles y evacuación inclusiva (Organización Internacional de Normalización, 2021; CEN-CENELEC, 2021).

Trabajadas en conjunto, ambas normas ofrecen una ruta práctica de proyecto y de

auditoría. Durante el diseño, ISO 21542 orienta soluciones arquitectónicas con parámetros verificables; EN 17210 ayuda a validar que el conjunto funcione para personas con distintas capacidades, eliminando “cuellos de botella” que un cumplimiento métrico aislado no detecta.

En obra, facilitan controles de calidad y recepción técnica; en operación, se convierten en listas vivas de inspección: ancho libre y maniobrabilidad, continuidad y textura de pavimentos, altura y posición de controles, contraste cromático de bordes, iluminación sin deslumbramientos, señalización táctil y visual en nodos, y procedimientos de evacuación con apoyo sonoro y visual.

Para un museo andino, un malecón caribeño o un parque urbano en Colombia, esta dupla permite armonizar patrimonio, paisaje y accesibilidad sin sacrificar calidad estética: la exigencia es de uso para todas las personas, no de uniformidad formal (CEN-CENELEC, 2021; Organización Internacional de Normalización, 2021; ONU Turismo, Fundación ONCE, & Red Europea de Turismo Accesible, 2016).

5.3 WCAG 2.1 y EN 301 549: accesibilidad digital y compras TIC

Hoy casi todo el viaje pasa por una pantalla: buscamos información, comparamos, reservamos, pagamos, nos orientamos en ruta y, al final, contamos la experiencia. Las WCAG 2.1 son la “regla de oro” para que esa cadena digital funcione para todas las personas. Su idea central es sencilla: cualquier web o app turística debe ser perceptible (la información se puede ver u oír de distintas formas), operable (se puede usar con mouse, teclado o lector de pantalla), comprensible (el contenido y los formularios se entienden) y robusta (funciona bien con tecnologías de apoyo).

En la práctica, esto significa, por ejemplo, que las fotos y mapas tengan texto alternativo; que los formularios de reserva tengan etiquetas claras y avisen con precisión si hay un error; que los textos y botones tengan contraste suficiente y se puedan leer sin “pellizcar” la pantalla; y que sea posible navegar solo con teclado si alguien no usa mouse. El nivel AA de WCAG 2.1 es el umbral recomendado para turismo, porque cubre estos casos típicos de uso sin exigir

desarrollos complejos (Consortio World Wide Web, 2018).

La EN 301 549 completa el cuadro porque no se limita a la web: introduce la accesibilidad en todo lo que se compra o contrata de TIC. Abarca sitios y apps, pero también kioscos y terminales en mostradores, software de atención, documentos descargables, videos con subtítulos y audiodescripción, plataformas de videollamadas, la documentación que entrega el proveedor y el soporte posventa.

Además, esta norma dice explícitamente que, para web y apps, hay que cumplir WCAG 2.1; y añade requisitos sobre compatibilidad con tecnologías de apoyo y sobre cómo acreditar esa conformidad en los contratos. Traducido al día a día de una organización de gestión de destinos o de una secretaría de turismo: si se incluye EN 301 549 en los pliegos, se evitan compras de soluciones inaccesibles y se reparte la responsabilidad con claridad: el proveedor declara y demuestra conformidad; el equipo técnico verifica; y quienes operan el servicio siguen protocolos inclusivos (Instituto Europeo

de Normas de Telecomunicaciones, 2021; Consorcio World Wide Web, 2018).

En el contexto latinoamericano —donde conviven portales públicos, grandes plataformas y motores de reserva de pymes— conviene ordenar prioridades.

Primero, corregir lo que bloquea la reserva y el pago: imágenes sin descripciones, formularios confusos, botones sin foco visible, errores que no se explican, contenidos que en móvil se cortan o “saltan”. Después, avanzar sobre multimedia accesible, documentos descargables y soporte remoto. Y, en paralelo, llevar una bitácora de incidencias y mejoras: qué barrera se detectó, cómo se resolvió y qué queda por hacer.

Con ese ciclo simple —WCAG 2.1 para la experiencia de usuario y EN 301 549 para las compras y la relación con proveedores— la accesibilidad digital deja de ser un ideal y pasa a ser un proceso auditable y continuo.

5.4 Manual ONU TURISMO y lineamientos operativos para prestadores y destinos

Las Recomendaciones de la ONU TURISMO sobre turismo accesible para todos y el Manual de turismo accesible para todos operan como traductores entre la norma y la práctica.

En el plano de la información, proponen descripciones estandarizadas de condiciones de accesibilidad —no promesas ambiguas—, formatos multicanal y lenguaje claro para que la persona pueda decidir sin sorpresas.

En la operación, despliegan procedimientos por tipo de servicio —alojamiento, transporte, restauración, museos, parques, eventos— y por momento de la experiencia —antes, durante y después del viaje—, precisando tareas, tiempos y roles.

En la formación, articulan contenidos técnicos y actitudinales para evitar el paternalismo y sostener la autonomía de las personas usuarias. Y en la gobernanza, insisten en la coordinación entre actores y en la mejora continua con listas de verificación, indicadores y retroalimentación

sistemática (ONU Turismo, 2013; ONU Turismo, Fundación ONCE, & Red Europea de Turismo Accesible, 2016).

Su mayor potencia radica en la transferibilidad. Un pequeño hotel rural puede empezar por información accesible y protocolos de check-in con apoyos simples, mientras planifica adecuaciones físicas graduales según ISO 21542/EN 17210.

Un operador de patrimonio puede combinar mediación sensorial y señalización táctil-visual conforme a EN 17210, capacitar al equipo en interacción respetuosa y publicar en su web itinerarios con descripciones WCAG 2.1 de obstáculos y alternativas. Una DMO puede incluir EN 301 549 en compras TIC, exigir a sus aliados declaración de conformidad, y organizar visitas técnicas de verificación con base en ISO 21902, integrando hallazgos en su sistema de calidad.

En todos los casos, el Manual ofrece casos, herramientas y listas que permiten pasar del “deber ser” a la tarea concreta y repetible, alineando diseño universal, seguridad y experiencia de usuario (ONU Turismo, 2013;

ONU Turismo, Fundación ONCE, & Red Europea de Turismo Accesible, 2016).

En síntesis, estos estándares y guías tecnifican la promesa del turismo inclusivo. Hacen exigible lo que antes era declarativo, permiten medir sin ambigüedad y facilitan que destinos y prestadores avancen con prioridades claras: información veraz y accesible, servicios operables y comprensibles, espacios usables y seguros, compras TIC responsables y una cultura de hospitalidad que se verifica cada día.

6. Economía política e impacto del turismo inclusivo

La accesibilidad, cuando se la trata como atributo estructural del servicio y no como “añadido”, reorganiza incentivos en toda la cadena turística.

En términos económicos, amplía la base de demanda efectiva y modifica patrones de viaje; en términos de política pública, exige medir resultados con indicadores compatibles con la sostenibilidad; y en términos de gobernanza sectorial, desplaza la responsabilidad desde la “buena voluntad” a compromisos verificables en compras, contratos y cultura organizacional.

Las evidencias comparadas —especialmente las europeas—, los marcos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y las herramientas técnicas disponibles permiten sostener este giro con decisiones presupuestales y regulatorias informadas (Comisión Europea, 2014, 2015, 2016; Naciones Unidas, 2015; ONU Turismo,).

6.1 Demanda, patrones de viaje e impacto económico

La literatura empírica muestra que la accesibilidad no solo remueve barreras para un subconjunto de la población, sino que crea valor para segmentos amplios: personas con discapacidad permanente, mayores, familias con niños, viajeros con limitaciones temporales y usuarios que enfrentan barreras cognitivas o lingüísticas.

Esta ampliación del universo de usuarios, ya documentada en salud pública y demografía, revela externalidades económicas positivas cuando se traslada a decisiones de diseño y servicio en turismo (Organización Mundial de la Salud & Banco Mundial, 2011).

La experiencia europea es ilustrativa: al convertir en “visible” una demanda que antes se frustraba por fricciones de acceso, los destinos incrementan viajes efectivamente realizados, alargan estancias y reducen cancelaciones, al tiempo que fidelizan clientelas con mayor sensibilidad a la calidad del servicio (Comisión Europea, 2014, 2015).

Los patrones de viaje asociados a públicos con necesidades diversas presentan rasgos operativamente relevantes.

Primero, la planificación anticipada requiere información veraz y estandarizada sobre condiciones de accesibilidad; cuando esta falta, la intención de viaje se erosiona o se desplaza a destinos con mejor señalización informativa (Daniels, Rodgers, & Wiggins, 2005; ONU Turismo, 2013). Segundo, la experiencia en el destino depende tanto de la infraestructura como de la interacción de servicio; en alojamiento y atracciones, la evidencia muestra que pequeñas fricciones —procedimientos de registro rígidos, señalización ambigua, tiempos de espera— deterioran la satisfacción, mientras que protocolos de hospitalidad bien diseñados corrigen asimetrías y consolidan reputación (Poria, Reichel, & Brandt, 2011; ONU Turismo, Fundación ONCE, & Red Europea de Turismo Accesible, 2016).

Tercero, la accesibilidad bien implementada suaviza la estacionalidad al atraer grupos que planifican fuera de picos tradicionales y que valoran la previsibilidad, un argumento clave

para destinos que buscan estabilizar ocupaciones sin sacrificar precio (Comisión Europea, 2014, 2015; ONU Turismo, 2017).

Desde la economía política, el énfasis en accesibilidad corrige una falla clásica de mercado: la información asimétrica. Al transparentar condiciones reales del servicio — y al alinear expectativas con desempeño verificable—, se reducen costos de búsqueda y se desplazan recursos hacia prestadores que efectivamente invierten en calidad.

La consecuencia es un círculo virtuoso: más acceso produce más demanda satisfecha, que a su vez genera retornos reputacionales y financieros para quienes sostienen estándares, incentivando inversión adicional. Esta lógica — que la Comisión Europea ha identificado en cadenas de valor turísticas— se fortalece cuando los instrumentos de medición de destino integran accesibilidad en sus tableros de desempeño (Comisión Europea, 2014, 2015, 2016).

6.2 Indicadores de sostenibilidad y gestión de destinos (ETIS y ODS)

La Agenda 2030 obliga a pasar del enunciado a la medición desagregada: “no dejar a nadie atrás” significa identificar y remover barreras específicas, y comprobar, con datos, que las políticas llegan a quienes más lo necesitan (Naciones Unidas, 2015).

En turismo, esa exigencia encuentra un aliado operativo en el Sistema Europeo de Indicadores Turísticos (ETIS), concebido para ayudar a los destinos a monitorizar desempeño con lógica de sostenibilidad, comparabilidad y mejora continua (Comisión Europea, 2016).

La articulación entre ODS y ETIS permite que la accesibilidad deje de ser un “capítulo aparte” y se convierta en variable transversal de calidad y de equidad.

En términos prácticos, un sistema de gestión alineado con ETIS integra la accesibilidad en varias capas. En la planificación, se incorporan metas explícitas vinculadas a ODS como trabajo decente, reducción de desigualdades y ciudades y comunidades sostenibles, con hitos temporales y responsables claros (Naciones Unidas, 2015; ONU Turismo, 2017).

En la generación de datos, se exige desagregar por sexo, edad y discapacidad —cuando la normativa de protección de datos lo permite—, y vincular la información de accesibilidad a inventarios de infraestructuras y servicios, evitando declaraciones genéricas.

En la evaluación, se conectan hallazgos con decisiones presupuestales y de compras, cerrando el circuito entre diagnóstico, inversión y verificación. Y en la rendición de cuentas, se publican avances y brechas, estimulando competencia por calidad entre prestadores y transparencia ante la ciudadanía.

De este modo, los indicadores dejan de ser ornamentales y se convierten en palancas de gobierno que reorientan recursos hacia intervenciones de mayor retorno social y económico (Comisión Europea, 2016; ONU Turismo, 2017, 2020).

6.3 Cadena de valor, compras inclusivas y responsabilidad sectorial

La accesibilidad sostenible no se logra con esfuerzos aislados: exige una orquestación de la cadena de valor. En la prestación turística, ello implica que la responsabilidad se distribuya —y se verifique— desde el diseño del servicio hasta la contratación de proveedores. Aquí convergen tres instrumentos.

Primero, ISO 21902 extiende la exigencia de accesibilidad a la gobernanza del servicio: define competencias del personal, protocolos de atención, información previa al viaje y tratamiento de quejas, y exige coherencia con aliados y proveedores para evitar “eslabones débiles” que rompan la experiencia (Organización Internacional de Normalización, 2021; ONU Turismo, 2013).

Segundo, EN 301 549 introduce la accesibilidad en la contratación y provisión de TIC: sitios web, aplicaciones, quioscos, software de atención, contenidos audiovisuales y soporte deben cumplir requisitos verificables, con

declaraciones de conformidad del proveedor y criterios de recepción por parte del comprador, lo que desplaza la accesibilidad al corazón de

contratos y reduce riesgos de adquirir soluciones inaccesibles (Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021; Consorcio World Wide Web, 2018).

Tercero, el Manual de la ONU TURISMO transforma estos mandatos en tareas operativas: listas de verificación, pautas de comunicación y formación, y mecanismos de retroalimentación que aterrizan el principio en la práctica diaria de alojamiento, transporte, restauración y mediación cultural (ONU Turismo, Fundación ONCE, & Red Europea de Turismo Accesible, 2016).

Desde la perspectiva de la responsabilidad sectorial, la cadena de valor inclusiva también incorpora dimensiones de equidad y empleo, en línea con la Agenda 2030 y con los diagnósticos de género en turismo.

Integrar accesibilidad en compras y procesos abre oportunidades para empresas locales y emprendimientos liderados por mujeres y

personas con discapacidad, siempre que se evite el mero “sello” y se privilegie el desempeño verificable en servicio y producto (ONU Turismo & ONU Mujeres, 2019; Naciones Unidas, 2015).

La literatura sobre turismo inclusivo y desarrollo advierte, además, que la inclusión debe traducirse en redistribución de beneficios a nivel territorial y comunitario, superando lógicas extractivas y reforzando capacidades locales; de lo contrario, la accesibilidad corre el riesgo de quedar circunscrita a enclaves de alta inversión sin difundir valor (Scheyvens, 2011; Scheyvens & Biddulph, 2018; Biddulph & Scheyvens, 2018).

En suma, la economía política del turismo inclusivo combina prueba de mercado y prueba de derechos:

La primera se verifica cuando la accesibilidad expande demanda, fideliza y estabiliza ocupación; la segunda, cuando los estándares y las compras traducen obligaciones en prácticas exigibles.

La convergencia de ambas pruebas — sostenida por indicadores ODS/ETIS y por

herramientas operativas de la ONU TURISMO— permite a destinos y prestadores orientar inversión, gobernanza y cultura de hospitalidad hacia un resultado simultáneamente más justo y más competitivo (Comisión Europea, 2016; Naciones Unidas, 2015; ONU Turismo, 2017, 2020).

7. Diseño de servicios y experiencias inclusivas

Diseñar servicios inclusivos implica traducir derechos y estándares en interacciones cotidianas que las personas perciben como claras, respetuosas y previsibles.

La accesibilidad, en este sentido, no es un añadido sino un principio organizador de la hospitalidad: estructura la información previa al viaje, los flujos de llegada y registro, la movilidad interna, el uso de espacios y tecnologías, la comunicación durante la estancia y la gestión de emergencias.

El resultado buscado es doble: experiencias que amplían libertades reales de elección y participación, y organizaciones que operan con criterios verificables, auditablemente conectados con normas y guías técnicas (Naciones Unidas, 2006; Organización Internacional de Normalización, 2021; CEN-CENELEC, 2021; Consorcio World Wide Web, 2018; Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021; ONU Turismo, 2013;

ONU Turismo, Fundación ONCE, & Red Europea de Turismo Accesible, 2016).

7.1 Alojamiento y hospitalidad: estándares de servicio e interacción

En alojamiento, la experiencia comienza antes del check-in. La primera obligación es informativa: describir de forma veraz y estandarizada las condiciones de accesibilidad —anchos de paso, alturas de controles, características del baño, rutas internas, ayudas disponibles— para que la persona decida sin incertidumbre (ISO 21902 exige información accesible y actualizada en todos los puntos de contacto).

Al momento de la reserva y del arribo, la interacción debe ser comprensible y operable: formularios claros, alternativas al soporte escrito, posibilidad de navegar sin ratón y de confirmar datos por distintos canales, con personal que anticipe ajustes razonables sin suponer incapacidad (Organización Internacional de Normalización, 2021; Consorcio World Wide Web, 2018; ONU Turismo, 2013).

La literatura empírica muestra que las barreras actitudinales degradan la experiencia tanto como las físicas: desconfianza sobre la autonomía de las personas, protocolos rígidos que infantilizan, o respuestas defensivas ante solicitudes de apoyo (Shaw & Coles, 2004; Poria, Reichel, & Brandt, 2011).

Para evitarlo, la hospitalidad debe integrar formación en trato respetuoso, tiempos de atención realistas y procedimientos que preserven la agencia del huésped.

En la operación diaria, ISO 21902 articula la cadena del servicio: asignación de habitación coherente con la solicitud, disponibilidad de ayudas de movilidad o comunicación cuando proceda, señalización táctil-visual en rutas, menús accesibles y procedimientos de evacuación que contemplen apoyos sonoros y visuales; cada tarea deja evidencia en registros y bitácoras para auditoría y mejora continua (Organización Internacional de Normalización, 2021; CEN-CENELEC, 2021; ONU Turismo, Fundación ONCE, & Red Europea de Turismo Accesible, 2016).

El baño accesible, las circulaciones, ascensores y puntos de atención deben cumplir parámetros dimensionales y funcionales del entorno construido —maniobrabilidad, alturas de elementos, contraste, iluminación sin deslumbramiento— para que la experiencia no dependa del “buen querer” del personal sino del diseño del lugar (ISO 21542 y EN 17210 fijan esos requisitos).

La coordinación entre front office, housekeeping, alimentos y bebidas y mantenimiento evita “eslabones débiles” —por ejemplo, una habitación accesible con mobiliario que obstruye giros, o rutas internas sin continuidad táctil-visual— y convierte la accesibilidad en atributo estable de calidad (CEN-CENELEC, 2021; Organización Internacional de Normalización, 2021).

7.2 Transporte, atracciones y eventos: accesibilidad integral del recorrido

La accesibilidad del viaje se pone a prueba en el recorrido completo: llegar, entrar, orientarse, participar y salir con seguridad. En transporte,

los estándares del entorno construido exigen continuidad en rutas, legibilidad de la señalización y puntos de transferencia sin obstáculos; cuando falta cualquiera de estos elementos, la experiencia se vuelve errática y crece el riesgo de desistimiento (CEN-CENELEC, 2021).

La evidencia sobre restricciones a la participación confirma que la incertidumbre en traslados, esperas y accesos desincentiva el viaje más que la carencia puntual de un equipamiento, sobre todo en grupos que requieren previsibilidad (Daniels, Rodgers, & Wiggins, 2005; Comisión Europea, 2014, 2015).

En atracciones culturales y naturales, la mediación inclusiva combina infraestructura y servicio. El diseño universal guía recorridos legibles, descansos en distancias razonables, apoyos a la orientación y control del ruido; la interacción complementa con explicaciones en lenguaje claro, materiales multiformato y protocolos que no estigmaticen el apoyo requerido.

La ONU Turismo traduce estos principios en tareas para museos, parques, teatros y centros

de interpretación: orientar desde el punto de llegada, garantizar entradas y boletería accesibles, organizar filas y aforos sin penalizar a quienes necesitan más tiempo, y ofrecer experiencias sensoriales alternativas cuando la actividad así lo permita (ONU Turismo, 2013; ONU Turismo, Fundación ONCE, & Red Europea de Turismo Accesible, 2016).

En eventos, el mismo enfoque se aplica a registro, salas, escenarios, traducción e interpretación, señalización temporal y planes de evacuación inclusivos, de modo que la participación sea segura y digna en todas las fases (CEN-CENELEC, 2021; Organización Internacional de Normalización, 2021).

Cuando el servicio incorpora previsibilidad informativa y diseño universal, se generan beneficios que trascienden al grupo objetivo: se reducen tiempos muertos, se estabiliza la operación y se amplía la base de usuarios, con impactos positivos en ocupación y reputación (Comisión Europea, 2014, 2015; ONU Turismo, 2017).

Este resultado es especialmente valioso en destinos que buscan suavizar estacionalidad y diferenciarse por calidad.

7.3 Información, comunicación y atención al cliente en clave inclusiva

La comunicación accesible organiza toda la cadena del viaje. En lo digital, los criterios de conformidad de WCAG 2.1 garantizan que la información sea perceptible, operable, comprensible y robusta: descripciones alternativas para imágenes, estructura semántica correcta, contraste suficiente, navegación por teclado y gestión clara de errores en formularios de reserva.

El nivel AA constituye el umbral recomendado para portales y motores de reserva que quieran asegurar experiencias sin fricciones severas (Consortio World Wide Web, 2018). En compras y contratos, EN 301 549 extiende la accesibilidad a quioscos, software de atención, documentos y videos —incluidos subtítulo y audiodescripción—, y obliga a proveedores y compradores a declarar y

verificar conformidad, evitando adquisiciones inaccesibles (Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021).

Más allá de lo digital, la clave es la legibilidad: mensajes breves, orden lógico, lenguaje claro y opciones multicanal —correo, teléfono, chat accesible— para confirmar reservas, explicar servicios y resolver incidencias. La investigación en experiencias hoteleras subraya que los “puntos de fricción” suelen aparecer en microtarefas mal resueltas —formularios confusos, demoras sin explicación, instrucciones poco claras— y que protocolos simples y respetuosos transforman la percepción del servicio (Poria, Reichel, & Brandt, 2011; ONU Turismo, Fundación ONCE, & Red Europea de Turismo Accesible, 2016).

La consistencia entre lo que se promete y lo que se entrega es esencial: la CRPD obliga a remover barreras y a realizar ajustes razonables; la comunicación debe ser espejo de esa obligación, sin exageraciones ni eufemismos (Naciones Unidas, 2006; ONU Turismo, 2013).

La atención posventa cierra el ciclo de confianza. Canales accesibles para quejas y

sugerencias, respuestas con tiempos predecibles, y registros que alimentan la mejora continua alinean la cultura de servicio con ISO 21902 y con los compromisos de sostenibilidad de la Agenda 2030, donde la rendición de cuentas y el aprendizaje institucional son principios operativos, no adornos discursivos (Organización Internacional de Normalización, 2021; Naciones Unidas, 2015; ONU Turismo, 2017).

7.4 Co-creación con usuarios y mejora continua del servicio

La co-creación no es una consulta ocasional, sino un modo de diseñar y de operar. La Estrategia de Inclusión de la Discapacidad del sistema de Naciones Unidas exige involucrar a las personas con discapacidad en el ciclo de políticas y programas; trasladado al turismo, esto implica incluir usuarios con necesidades diversas en pruebas de usabilidad de rutas, habitaciones, interfaces digitales y protocolos, recogiendo evidencia para ajustar decisiones (Naciones Unidas, 2019).

La literatura subraya, además, la utilidad de pensar la accesibilidad como innovación: prototipar, medir y refinar de manera iterativa productos y procesos, con indicadores que capturen valor social y no sólo métricas de corto plazo (Michopoulou, Darcy, Ambrose, & Buhalis, 2015).

La mejora continua requiere medir y comparar. Con el Sistema Europeo de Indicadores Turísticos (ETIS) se puede incorporar la accesibilidad a tableros de destino —tiempos de respuesta, cumplimiento de estándares, satisfacción desagregada, incidencias resueltas— y alinear esos datos con metas de los ODS, especialmente en trabajo decente, reducción de desigualdades y ciudades y comunidades sostenibles (Comisión Europea, 2016; Naciones Unidas, 2015; ONU Turismo, 2017).

Esta arquitectura permite vincular diagnóstico, inversión y verificación, reduciendo la dependencia de intuiciones y evitando que los avances dependan de personas clave y no de procesos institucionales.

Finalmente, el vínculo entre diseño universal, derechos y negocio debe explicitarse en la gestión diaria. Donde se publican descripciones verificables de accesibilidad, se forman equipos en trato respetuoso y se implementan estándares en lo físico y lo digital, la demanda se amplía, se estabilizan ocupaciones y se fortalece la reputación, generando retornos que retroalimentan la inversión en calidad (Comisión Europea, 2014, 2015; Organización Mundial de la Salud & Banco Mundial, 2011; Organización Internacional de Normalización, 2021).

Así, la experiencia inclusiva deja de depender de heroicidades individuales y se convierte en el resultado esperado de un sistema de servicios bien diseñado.

8. Gobernanza y gestión del destino para la inclusión

La inclusión en turismo no se consolida únicamente con infraestructura o protocolos aislados: requiere una gobernanza capaz de alinear normas, incentivos y capacidades institucionales para que la accesibilidad sea un atributo estable del destino y no un esfuerzo episódico.

Ello supone planificar con horizonte de derechos, regular con criterios técnicos verificables, fiscalizar con herramientas proporcionales al riesgo, cultivar una cultura organizacional de hospitalidad y aprender de los datos con transparencia pública.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la Agenda 2030 y la Estrategia de Inclusión de la Discapacidad del sistema de Naciones Unidas ofrecen la arquitectura de obligaciones y responsabilidades; los estándares ISO 21902, ISO 21542, EN 17210, WCAG 2.1 y EN 301 549 traducen esas obligaciones en requisitos medibles; y las recomendaciones y manuales de

la ONU Turismo proporcionan procedimientos y listas de verificación para la operación diaria (Naciones Unidas, 2006, 2015, 2019; Organización Internacional de Normalización, 2021; CEN-CENELEC, 2021; Consorcio World Wide Web, 2018; Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021; ONU Turismo, 2013; ONU Turismo, Fundación ONCE, & Red Europea de Turismo Accesible, 2016).

8.1 Planificación, regulación inteligente y fiscalización

La planificación efectiva parte de un diagnóstico normativo y operativo: identificar barreras en el entorno construido y en los servicios, mapear el estado de los portales y aplicaciones frente a WCAG 2.1, y dimensionar brechas en información, transporte y mediación cultural.

Ese diagnóstico se ancla en metas y medios de verificación coherentes con la Agenda 2030 — “no dejar a nadie atrás”— integrando la accesibilidad en los planes y presupuestos del destino, no como capítulo aislado sino como criterio transversal de calidad y sostenibilidad

social (Naciones Unidas, 2015; ONU Turismo, 2017).

La regulación inteligente combina obligaciones claras con instrumentos que facilitan el cumplimiento. En el entorno construido, las licencias urbanísticas y las recepciones de obra pueden exigir conformidad con ISO 21542 y EN 17210, garantizando continuidad de rutas, legibilidad de señalización y evacuación inclusiva desde el proyecto hasta la operación (Organización Internacional de Normalización, 2021; CEN-CENELEC, 2021).

En el ámbito digital, los pliegos y contratos públicos o asociativos deben incorporar EN 301 549, con referencia explícita a WCAG 2.1 para web y apps, trasladando la accesibilidad a la contratación de TIC y evitando la adquisición de soluciones inaccesibles; el proveedor declara conformidad y el comprador define criterios de recepción y soporte accesible (Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021; Consorcio World Wide Web, 2018). En servicios turísticos, ISO 21902 orienta la gobernanza del establecimiento: responsabilidades, protocolos, información previa al viaje, tratamiento de

quejas y mejora continua, con extensión a la cadena de aliados para evitar “eslabones débiles” (Organización Internacional de Normalización, 2021; ONU Turismo, 2013).

La fiscalización se fortalece con esquemas proporcionados al riesgo y alineados con estándares. Auditorías programadas y aleatorias, autoevaluaciones con evidencia (fotográfica, documental y de medición), visitas técnicas con listas de verificación derivadas de la ONU TURISMO y actas de mejora con plazos y responsables; cuando hay incumplimientos críticos —por ejemplo, barreras que impiden el acceso o flujos de reserva inoperables—, se aplican medidas correctivas graduadas y, de ser necesario, sanciones. La transparencia potencia el cumplimiento: publicar tableros sobre el estado de accesibilidad y avances por actor estimula la competencia por calidad y facilita la rendición de cuentas (ONU Turismo, 2013, 2017; Comisión Europea, 2016).

En contextos nacionales, las medidas encuentran base legal en marcos como la Ley 1618 de 2013, la Ley 2068 de 2020 y la Política de turismo sostenible, que consagran la

accesibilidad como deber y atributo de calidad (Colombia, 2013, 2020; Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2021).

8.2 Formación, cultura organizacional y liderazgo

La inclusión se sostiene en personas que toman decisiones cotidianas. La regulación, por sí sola, no corrige barreras actitudinales ni microfricciones de servicio. La ONU TURISMO propone articular formación técnica con formación actitudinal: estándares del entorno construido y de accesibilidad digital, por un lado; trato respetuoso, lenguaje claro, tiempos de atención realistas y autonomía del usuario, por el otro (ONU Turismo, 2013; ONU Turismo, Fundación ONCE, & Red Europea de Turismo Accesible, 2016).

La evidencia sobre experiencia hotelera advierte que la desconfianza, el paternalismo o la rigidez de protocolo deterioran la satisfacción tanto como un obstáculo físico, por lo que la capacitación debe abordar explícitamente estas dimensiones (Shaw & Coles, 2004; Poria, Reichel, & Brandt, 2011).

Los estándares también demandan liderazgo organizacional. ISO 21902 requiere definir responsabilidades, documentar procesos, auditar evidencias y sostener la mejora continua; UNDIS introduce un marco de responsabilidad para integrar la discapacidad en liderazgo, planificación, programación, accesibilidad y cultura institucional (Organización Internacional de Normalización, 2021; Naciones Unidas, 2019).

En la práctica, el liderazgo se expresa en decisiones presupuestales —asignar recursos a adecuaciones y formación—, en compras —incluir EN 301 549—, en metas de gestión —cumplir WCAG 2.1 AA en los portales— y en mecanismos de participación de personas con discapacidad en diseño y evaluación de servicios (Consortio World Wide Web, 2018; Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021).

Un enfoque de interseccionalidad completa el cuadro: integrar criterios de género, edad, pobreza y territorio, conforme a diagnósticos regionales y de ONU Mujeres-ONU TURISMO, robustece la cultura de hospitalidad y orienta la

priorización de intervenciones (ONU Turismo & ONU Mujeres, 2019; Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2022).

8.3 Sistemas de monitoreo y rendición de cuentas

Sin medición, la accesibilidad queda en promesa. La Agenda 2030 exige datos desagregados y sistemas de seguimiento que comprueben que las políticas llegan a quienes enfrentan más barreras (Naciones Unidas, 2015).

El Sistema Europeo de Indicadores Turísticos (ETIS) ofrece una arquitectura de monitoreo compatible con la sostenibilidad del destino, que puede incorporar variables de accesibilidad en sus pilares de gestión, impacto social y calidad del servicio (Comisión Europea, 2016; ONU Turismo, 2017, 2020).

Un sistema operativo de seguimiento articula indicadores de cumplimiento e indicadores de resultado.

Entre los primeros, porcentaje de alojamientos con política y protocolos alineados

con ISO 21902; porcentaje de equipamientos y espacios con parámetros de ISO 21542/EN 17210; cumplimiento AA de WCAG 2.1 en portales y motores de reserva; contratos TIC con cláusulas EN 301 549 y declaraciones de conformidad verificadas (Organización Internacional de Normalización, 2021; CEN-CENELEC, 2021; Consorcio World Wide Web, 2018; Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021).

Entre los segundos, satisfacción de usuarios desagregada por sexo, edad y discapacidad — cuando la normativa lo permita—, tiempos de respuesta del servicio ante solicitudes de apoyo y quejas, incidencia de cancelaciones por barreras y tasa de resolución de incidencias; los resultados se vinculan con estadísticas oficiales para dimensionar poblaciones objetivo y orientar inversiones (Departamento Administrativo Nacional de Estadística, 2019; ONU Turismo, 2017).

La rendición de cuentas cierra el ciclo de aprendizaje. Publicar reportes periódicos con avances y brechas, someter componentes críticos a auditorías externas y sostener mesas

de trabajo con organizaciones de personas con discapacidad garantiza que la ciudadanía pueda verificar progresos y que la administración ajuste prioridades.

La One Planet Vision recordó que la recuperación y la transición del sector solo serán sostenibles si integran consumo responsable, resiliencia e inclusión; medir y reportar en esa clave transforma la accesibilidad en criterio de gobierno, no en ornamento discursivo (ONU Turismo, 2020).

En suma, la gobernanza inclusiva es un sistema: planifica con derechos, regula con estándares, fiscaliza con evidencia, forma con enfoque humano y rinde cuentas con datos verificables.

Allí donde estos engranajes se alinean, la accesibilidad deja de depender de heroicidades individuales y se convierte en el resultado esperado de un destino que aprende y mejora de manera continua (Naciones Unidas, 2006, 2015, 2019; Organización Internacional de Normalización, 2021; CEN-CENELEC, 2021; Consorcio World Wide Web, 2018; Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones,

2021; ONU Turismo, 2013, 2017, 2020; Comisión Europea, 2016; Colombia, 2013, 2020; Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2021; Departamento Administrativo Nacional de Estadística, 2019).

9. Género, pobreza y desigualdad en el turismo

La promesa del turismo inclusivo se decide en las asimetrías que estructuran la vida social: quién accede al empleo y al liderazgo, quién soporta la carga del cuidado y en qué etapas del ciclo de vida se abren o se cierran las oportunidades de viajar, y cómo se distribuyen los beneficios económicos entre territorios con dotaciones y capacidades desiguales.

Un enfoque de derechos obliga a leer estas desigualdades de manera interseccional — género, edad, discapacidad, ingreso y territorio— y a traducir esa lectura en decisiones de política, diseño de servicios y gestión de destinos que sean verificables y sostenibles (Naciones Unidas, 2015; ONU Turismo & ONU Mujeres, 2019; Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2022).

En este marco, la accesibilidad no es un añadido técnico, sino un criterio de justicia que corrige fallas de mercado —información asimétrica, segmentación excluyente— y fallas

de gobierno —regulación ambigua, compras sin estándares—, con retornos medibles en satisfacción, fidelización y reputación de destinos y prestadores (Comisión Europea, 2014, 2015; ONU Turismo, 2017).

9.1 Igualdad de género en empleo, liderazgo y emprendimiento

La igualdad de género en turismo va más allá de la presencia numérica de mujeres en el empleo. La evidencia comparada muestra su elevada participación, pero también su concentración en posiciones operativas, brechas salariales y subrepresentación en liderazgos y toma de decisiones, especialmente en ámbitos de finanzas, tecnología y compras (ONU Turismo & ONU Mujeres, 2019).

En América Latina, estas disparidades se agravan por la penalización del cuidado —tiempo no remunerado dedicado a niños, personas mayores o con discapacidad— y por la segmentación territorial de los mercados de trabajo, traducidas en menores ingresos, mayor informalidad y menor movilidad para mujeres,

sobre todo en hogares monoparentales y periferias (CEPAL, 2022).

Un enfoque de derechos y de calidad de servicio sugiere tres líneas convergentes. En primer lugar, gobernanza con metas: integrar objetivos explícitos de igualdad en planes sectoriales y presupuestos, e incorporarlos a tableros de gestión con indicadores que crucen empleo, escalamiento profesional y brechas retributivas, en coherencia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Naciones Unidas, 2015; ONU Turismo, 2017).

En segundo lugar, compras y cadenas de suministro inclusivas: condiciones de participación que no penalicen emprendimientos liderados por mujeres ni empresas pequeñas, siempre con desempeño verificable en accesibilidad y calidad, evitando sustituir criterios técnicos por “sellos” sin sustento (Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021; Consorcio World Wide Web, 2018).

En tercer lugar, formación y cultura organizacional: programas que combinen estándares técnicos del servicio (p. ej., ISO

21902) con desarrollo de habilidades de liderazgo, lenguaje claro y corresponsabilidad en cuidados, a fin de revertir sesgos actitudinales que la literatura identifica como barreras tan significativas como las infraestructurales (Poria, Reichel, & Brandt, 2011; Organización Internacional de Normalización, 2021).

En la práctica, más mujeres en posiciones de decisión tienden a amplificar políticas de accesibilidad, conciliación y servicio centrado en la persona, con impactos reputacionales y económicos positivos (ONU Turismo & ONU Mujeres, 2019; Comisión Europea, 2014, 2015).

9.2 Turismo social, cuidados y accesos por ciclo de vida

La participación turística está fuertemente condicionada por el ciclo de vida y por las responsabilidades de cuidado. El Informe Mundial sobre la Discapacidad recuerda que la probabilidad de enfrentar limitaciones funcionales aumenta con la edad, y que los ajustes de accesibilidad benefician a una población mucho más amplia que el subconjunto

de personas con discapacidad permanente: personas mayores, familias con niños, viajeros con restricciones temporales y usuarios con barreras cognitivas o lingüísticas (Organización Mundial de la Salud & Banco Mundial, 2011).

La literatura sobre turismo social aporta el componente distributivo: políticas y programas que reducen barreras económicas y organizativas —subsidios focalizados, calendarios alternativos, dispositivos de respiro para cuidadores y equipamientos de uso social— para democratizar el derecho al descanso y al ocio (Minnaert, Maitland, & Miller, 2011).

Desde el diseño de servicios, la accesibilidad “a lo largo del viaje” —información previa fiable y clara; canales de reserva conformes con WCAG 2.1; llegadas y circulaciones comprensibles; mediación cultural multiformato; protocolos de emergencia inclusivos— reduce fricciones que la evidencia ha documentado como desaliento de la intención de viaje, especialmente cuando el cuidado se organiza con precisión de tiempos y apoyos (Daniels, Rodgers, & Wiggins, 2005;

Consortio World Wide Web, 2018; ONU Turismo, 2013).

Desde la política pública, instrumentar tarifas y calendarios inclusivos, promover servicios complementarios (guarderías ocasionales, apoyos a la movilidad, pausas de descanso) y articular programas de turismo social con estándares verificables evita que la democratización del acceso derive en experiencias de baja calidad o en trámites que dupliquen cargas para quienes ya enfrentan barreras (Minnaert, Maitland, & Miller, 2011; ONU Turismo, 2017).

En contextos latinoamericanos y en Colombia, donde la heterogeneidad territorial y la desigualdad de ingresos son determinantes, vincular estas políticas con datos oficiales — prevalencias de discapacidad y envejecimiento por territorio— orienta inversiones y servicios allí donde más amplían libertades reales (Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE], 2019; CEPAL, 2022).

9.3 Inclusión económica y territorial con perspectiva de derechos

La inclusión económica y territorial exige ir más allá de la expectativa de “derrame” y anclar el desarrollo turístico en arquitecturas de derechos y de gobernanza que repartan beneficios, capacidades y poder de decisión.

La literatura sobre turismo y pobreza es clara: la expansión del sector no garantiza por sí sola reducción de desigualdades; la creación de valor depende del diseño institucional, de los encadenamientos locales y de la calidad del empleo (Scheyvens, 2011).

La propuesta de turismo inclusivo invierte esta causalidad: primero asegurar accesibilidad y participación para grupos históricamente excluidos; luego estructurar modelos de negocio y de gestión del destino que conviertan esa apertura en retornos económicos y sociales sostenibles (Scheyvens & Biddulph, 2018; Biddulph & Scheyvens, 2018).

Operativamente, tres decisiones sostienen esa agenda. La primera es la planificación con

exigibilidad: integrar compromisos de accesibilidad en instrumentos de ordenamiento y licenciamiento, alineando entorno construido (ISO 21542, EN 17210), servicios (ISO 21902) y canales digitales (WCAG 2.1, EN 301 549), de modo que proyectos nuevos y renovaciones no reproduzcan barreras (Organización Internacional de Normalización, 2021; CEN-CENELEC, 2021; Consorcio World Wide Web, 2018; Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021).

La segunda es la política de compras y encadenamientos: criterios de contratación que favorezcan proveedores locales y emprendimientos diversos, siempre bajo desempeño verificable; así, la accesibilidad moviliza mercados para ayudas técnicas, mediación cultural inclusiva, movilidad adaptada y soluciones TIC accesibles (ONU Turismo, 2013; Comisión Europea, 2014, 2015).

La tercera es la medición y rendición de cuentas con perspectiva territorial y de género: indicadores de desempeño del destino — inspirados en ETIS y en los ODS— que capten quiénes se benefician, cómo se distribuye el

empleo y qué brechas se cierran en barrios o municipios, conectando hallazgos con decisiones presupuestales y regulatorias (Comisión Europea, 2016; Naciones Unidas, 2015; ONU Turismo, 2017, 2020).

En América Latina y en Colombia, donde la desigualdad de partida es elevada y la infraestructura es heterogénea, esta arquitectura evita que la accesibilidad quede encapsulada en enclaves de alta inversión.

Vincular la política turística con la Política de turismo sostenible y con la legislación de discapacidad permite exigir coherencia a prestadores y destinos, y escalar prácticas inclusivas mediante formación, compras y fiscalización proporcional al riesgo (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [MinCIT], 2021; Colombia, 2013, 2020).

La convergencia entre prueba de derechos — no dejar a nadie atrás— y prueba de mercado — demanda ampliada y fidelizada— convierte la inclusión en decisión racional de política y negocio, no en concesión retórica (Naciones Unidas, 2015; Comisión Europea, 2014, 2015).

10. América Latina: marcos y herramientas operativas

La diversidad territorial e institucional de América Latina obliga a traducir el enfoque de derechos en instrumentos que funcionen tanto en metrópolis densas como en destinos rurales dispersos.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad fija la obligación de remover barreras y garantizar ajustes razonables a lo largo de la cadena del viaje; la Agenda 2030 exige medir y gobernar con el principio de “no dejar a nadie atrás”; y la Estrategia de Inclusión de la Discapacidad del sistema de Naciones Unidas aporta una metodología de responsabilidad y seguimiento organizacional (Naciones Unidas, 2006, 2015, 2019).

En el plano técnico, ISO 21902 para servicios, ISO 21542 y EN 17210 para entorno construido, y WCAG 2.1 junto con EN 301 549 para lo digital, ofrecen una arquitectura verificable que se aterriza mediante las recomendaciones y el Manual de la ONU Turismo (Organización

Internacional de Normalización, 2021; CEN-CENELEC, 2021; Consorcio World Wide Web, 2018; Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021; ONU Turismo, 2013; ONU Turismo, Fundación ONCE, & Red Europea de Turismo Accesible, 2016).

Sobre ese armazón, diversas administraciones han producido guías y lineamientos que demuestran cómo pasar del discurso a la operación cotidiana.

10.1 Brasil, Chile, México y Perú: guías y normativas aplicadas

En Brasil, la operatividad del marco internacional se sostiene con el encadenamiento estándar-compra-servicio. La accesibilidad se integra en proyectos y renovaciones a través de parámetros de ISO 21542 y de requerimientos funcionales de EN 17210, que permiten verificar rutas, señalización, maniobrabilidad, contraste, evacuación inclusiva y usabilidad de controles.

En la dimensión digital, los portales públicos y los motores de reserva deberían someterse a WCAG 2.1 (nivel AA) y las contrataciones TIC a EN 301 549, de forma que la conformidad sea

una cláusula contractual y no una promesa voluntarista (Organización Internacional de Normalización, 2021; CEN-CENELEC, 2021; Consorcio World Wide Web, 2018; Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021).

La gobernanza se apoya en la lógica de mejora continua de ISO 21902 y en las metodologías de la ONU TURISMO para formación del personal, listas de verificación y coordinación interinstitucional, asegurando que la obligación de la Convención se traduzca en experiencias de servicio consistentes en museos, parques, eventos y alojamientos (Naciones Unidas, 2006; ONU Turismo, 2013; ONU Turismo, Fundación ONCE, & Red Europea de Turismo Accesible, 2016).

Allí donde coexisten infraestructuras heterogéneas y brechas digitales, esta combinación de estándares y guías reduce costos de retrabajo, amplía la base de usuarios y estabiliza la operación (Organización Mundial de la Salud & Banco Mundial, 2011).

En Chile, el Manual de turismo accesible de SERNATUR construye un puente claro entre el

derecho y la tarea de cada prestador, con recomendaciones sobre información previa, ingreso, circulación interna, servicios higiénicos, señalización, atención y emergencias (Servicio Nacional de Turismo [SERNATUR], 2016).

Su adopción gana precisión cuando se coteja con ISO 21542 y EN 17210 para el entorno físico y con ISO 21902 para la cadena del servicio, evitando que el cumplimiento quede reducido a soluciones puntuales.

En lo digital, la alineación con WCAG 2.1 y la incorporación de EN 301 549 en compras de quioscos, software de atención y contenidos audiovisuales cierra la brecha entre la promesa informativa y la experiencia real del usuario (Organización Internacional de Normalización, 2021; CEN-CENELEC, 2021; Consorcio World Wide Web, 2018; Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021).

La ONU TURISMO aporta herramientas de entrenamiento y listas de verificación que facilitan la puesta en marcha en museos, centros de interpretación, áreas naturales y alojamientos, con medición de resultados en clave de sostenibilidad (ONU Turismo, 2013;

ONU Turismo, Fundación ONCE, & Red Europea de Turismo Accesible, 2016).

En México, la Guía de accesibilidad para servicios turísticos elaborada por SECTUR y CONADIS despliega pautas para alojamiento, transporte, restaurantes, atractivos y espacios públicos, con un énfasis explícito en la interacción respetuosa, la claridad informativa y la previsibilidad operacional (Secretaría de Turismo [SECTUR] & Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad [CONADIS], 2019).

El valor de esta guía se multiplica al conectarla con ISO 21902 para consolidar la gobernanza del servicio, con ISO 21542/EN 17210 para homologar requisitos de entorno construido y con WCAG 2.1/EN 301 549 para garantizar accesibilidad digital y compras TIC responsables.

El principio de la Agenda 2030 obliga, además, a medir y rendir cuentas, integrando la accesibilidad en metas, presupuestos y tableros de gestión, con indicadores de destino compatibles con el ETIS (Naciones Unidas, 2015; Comisión Europea, 2016; ONU Turismo, 2017).

En Perú, los Lineamientos para el desarrollo del turismo accesible de MINCETUR ofrecen una hoja de ruta que articula diagnóstico, sensibilización, adecuaciones físicas y ajustes de servicio, proponiendo acciones progresivas para prestadores y gobiernos locales (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo [MINCETUR], 2016).

Su operacionalización adopta mayor fuerza si se integra con ISO 21542/EN 17210 en proyectos y mantenimientos, con ISO 21902 para estructurar procesos, protocolos y formación, y con WCAG 2.1/EN 301 549 para depurar flujos de búsqueda, reserva y atención remota.

La verificación técnica y la formación en cultura de hospitalidad recomendadas por la ONU TURISMO cierran el circuito entre diseño, operación y aprendizaje institucional, reduciendo fricciones que la literatura identifica como causa de desistimiento en la fase de planificación o de insatisfacción en la estancia (ONU Turismo, 2013; ONU Turismo, Fundación ONCE, & Red Europea de Turismo Accesible,

2016; Daniels, Rodgers, & Wiggins, 2005; Poria, Reichel, & Brandt, 2011).

10.2 Lecciones transferibles para destinos urbanos y rurales

Las lecciones que emergen de estos marcos son transferibles cuando se respetan tres condiciones: exigibilidad, operabilidad y medición. En destinos urbanos, la prioridad es la intermodalidad accesible. La continuidad entre transporte, veredas, cruces, estaciones y accesos a equipamientos requiere alinear proyectos y recepciones de obra con ISO 21542 y EN 17210, de forma que la circulación sea predecible, legible y segura; la señalización táctil-visual, el contraste, la iluminación y la evacuación inclusiva no son accesorios, sino requisitos funcionales del recorrido (CEN-CENELEC, 2021; Organización Internacional de Normalización, 2021).

Como gran parte de la experiencia empieza en pantalla, los portales de destino, las apps de ticketing y los motores de reserva deben cumplir WCAG 2.1 (AA) y encargar TIC bajo EN 301 549, de modo que lo que se anuncia pueda

usarse con tecnologías de apoyo y sin barreras en móviles (Consortio World Wide Web, 2018; Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021).

La gestión del servicio se estructura con ISO 21902: información previa estandarizada y veraz, protocolos de check-in y mediación cultural no paternalistas, tratamiento de quejas y mejora continua, apoyados por las herramientas de la ONU TURISMO para entrenamiento y verificación (Organización Internacional de Normalización, 2021; ONU Turismo, 2013; ONU Turismo, Fundación ONCE, & Red Europea de Turismo Accesible, 2016).

La Agenda 2030 y el ETIS convierten este andamiaje en tablero de gobierno: indicadores de cumplimiento y de resultado alimentan decisiones presupuestales y la rendición de cuentas, alineando inclusión y competitividad (Naciones Unidas, 2015; Comisión Europea, 2016; ONU Turismo, 2017).

En destinos rurales, la clave es la transferibilidad con restricciones de escala y conectividad.

Cuando los presupuestos son acotados, la secuencia de intervención prioriza primero la información accesible y veraz —descripciones detalladas de rutas, pendientes, superficies, sanitarios y apoyos disponibles—; después, ajustes de operación que no requieren obra mayor —señalización clara y coherente, descansos previstos en recorridos, procedimientos de atención y emergencia ensayados—; y, finalmente, adecuaciones físicas progresivas guiadas por ISO 21542/EN 17210 para garantizar maniobrabilidad, accesos y sanitarios funcionales (CEN-CENELEC, 2021; Organización Internacional de Normalización, 2021; ONU Turismo, Fundación ONCE, & Red Europea de Turismo Accesible, 2016).

La capa digital sigue siendo determinante incluso con conectividad limitada: páginas livianas y conformes con WCAG 2.1, formularios simples, confirmaciones por múltiples canales y documentos descargables accesibles reducen la incertidumbre en la planificación del viaje (Consorcio World Wide Web, 2018).

La evidencia comparada sugiere, además, que la accesibilidad bien implementada suaviza la

estacionalidad y fideliza clientelas que planifican fuera de picos, resultado valioso para economías locales (Comisión Europea, 2014, 2015; ONU Turismo, 2017).

En ambos contextos, urbano y rural, el hilo conductor es una gobernanza que aprende. La ONU TURISMO propone articular formación técnica y actitudinal; ISO 21902 demanda responsabilidades claras, registros y auditorías internas; UNDIS recuerda que la inclusión exige liderazgo, participación de personas con discapacidad y evaluación periódica; y la Agenda 2030 obliga a desagregar datos y a transparentar avances (ONU Turismo, 2013; Organización Internacional de Normalización, 2021; Naciones Unidas, 2019, 2015).

Cuando estos engranajes se alinean con los estándares del entorno construido y lo digital, la accesibilidad deja de ser retórica para convertirse en una práctica exigible, medible y mejorable que amplía libertades reales de viaje y fortalece la competitividad del destino, sea un centro histórico metropolitano o un paisaje cultural rural (CEN-CENELEC, 2021; Consorcio World Wide Web, 2018; Instituto Europeo de

Normas de Telecomunicaciones, 2021; ONU Turismo, 2017, 2020).

11. Colombia: marco jurídico, estadístico y políticas sectoriales

La arquitectura colombiana para un turismo inclusivo se apoya en tres pilares complementarios: un marco jurídico que hace exigibles la accesibilidad y los ajustes razonables, una base estadística oficial que dimensiona a la población con discapacidad y sus brechas territoriales, y una política sectorial que integra sostenibilidad, calidad y accesibilidad en la gestión del destino y de los prestadores.

Este trípode permite traducir compromisos internacionales en obligaciones verificables, orientar inversiones donde más amplían libertades reales de viaje y consolidar una cultura de hospitalidad que se comprueba en la práctica cotidiana (Colombia, 2013, 2020; Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE], 2019; Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [MinCIT], 2021).

11.1 Ley 1618/2013: obligaciones exigibles para prestadores turísticos

La Ley 1618 de 2013 establece disposiciones para garantizar el ejercicio pleno de los derechos de las personas con discapacidad en los ámbitos público y privado. Su alcance rebasa la declaración programática: impone a entidades y prestadores de servicios el deber de identificar y eliminar barreras, adoptar ajustes razonables y asegurar el acceso a información y comunicaciones en condiciones de igualdad (Colombia, 2013).

Trasladada a la cadena turística, esta exigibilidad se expresa en obligaciones concretas: accesos y circulaciones que permitan el uso autónomo de instalaciones de alojamiento, transporte y atracciones; información previa clara y disponible en formatos accesibles para que la decisión de viaje no dependa de conjeturas; protocolos de servicio que eviten tratos paternalistas y preserven la autonomía; y planes de emergencia que contemplen apoyos sonoros, visuales y de acompañamiento cuando sean necesarios.

La ley también orienta la corresponsabilidad: autoridades sectoriales y territoriales regulan y fiscalizan; los prestadores adecúan infraestructura, procesos y comunicación; y la sociedad civil participa en la identificación de barreras y en la evaluación de avances.

El efecto esperado es que la accesibilidad deje de depender de la buena voluntad y pase a ser una condición de calidad y legalidad para operar en el mercado turístico (Colombia, 2013).

11.2 Ley 2068/2020: sostenibilidad, calidad y accesibilidad en el sector

La Ley 2068 de 2020 actualiza la gobernanza del turismo y refuerza la triada de sostenibilidad, calidad y accesibilidad como ejes de competitividad sectorial. Al modificar la Ley General de Turismo, ordena instrumentos que articulan mejora continua, gestión responsable de destinos y promoción de estándares, otorgando a la accesibilidad una posición sistémica: no como adición periférica, sino como atributo operativo que incide en la calificación de servicios, en la promoción y en la

coordinación público-privada (Colombia, 2020).

De cara a los prestadores, esto implica integrar la accesibilidad en procesos de calidad (políticas, protocolos, formación, tratamiento de quejas) y en decisiones de inversión (adecuaciones físicas y digitales), de manera que la promesa de “turismo para todos” pueda auditarse en inspecciones, contratos y reportes. Para los gobiernos locales y las organizaciones de gestión de destinos, la ley habilita alinear ordenamiento, fomento y fiscalización con metas verificables, evitando que la accesibilidad quede confinada a acciones aisladas sin continuidad ni evaluación.

11.3 Población con discapacidad y brechas territoriales (DANE)

El Censo 2018 documentado por el DANE ofrece la línea de base demográfica para planificar con enfoque de derechos: identifica a la población con discapacidad, mapea su distribución territorial y permite observar heterogeneidades por departamento y municipio (DANE, 2019).

El dato no es meramente descriptivo. En términos de política y gestión, habilita tres decisiones clave.

Primero, priorizar inversiones en infraestructura y transformación digital donde convergen mayores prevalencias y menor dotación de servicios accesibles.

Segundo, dimensionar la demanda potencial en mercados internos, calibrando productos y calendarios inclusivos (por ejemplo, temporadas con menor densidad para grupos que requieren previsibilidad y apoyos).

Tercero, monitorear brechas en el tiempo, vinculando la información del censo con sistemas locales de indicadores de destino, de forma que la accesibilidad pase de ser un conjunto de intervenciones puntuales a una estrategia de equidad territorial.

La articulación con estadísticas de envejecimiento, movilidad y condiciones de vida refuerza esta lectura: diseñar para la diversidad beneficia a segmentos más amplios que el subconjunto de personas con discapacidad

permanente y reduce fricciones que desalientan la intención de viaje.

11.4 Política de turismo sostenible (MinCIT) y articulación con estándares

La Política de turismo sostenible del MinCIT coloca la accesibilidad dentro del marco de sostenibilidad y calidad, conectando principios con mecanismos de gestión del destino y de los prestadores (MinCIT, 2021).

Su potencia radica en la articulación con estándares que vuelven exigibles esos principios y facilitan medir avances. En servicios, ISO 21902 traduce la accesibilidad en requisitos a lo largo del ciclo del viaje: información previa veraz y accesible, procesos de reserva y check-in operables y comprensibles, interacción de servicio respetuosa, y protocolos de emergencia inclusivos, con evidencias auditable en manuales, registros y planes de mejora (Organización Internacional de Normalización, 2021).

En entorno construido, ISO 21542 y EN 17210 aseguran que rutas, señalización, controles, sanitarios y evacuación funcionen para todas las personas desde el proyecto hasta la operación, evitando que decisiones arquitectónicas trasladen el problema al personal o al usuario (CEN-CENELEC, 2021).

En lo digital, la dupla WCAG 2.1 y EN 301 549 alinea la experiencia en pantalla con criterios de perceptibilidad, operabilidad, comprensibilidad y robustez, y desplaza la accesibilidad al corazón de la contratación TIC, con declaraciones de conformidad del proveedor y verificación por parte del comprador (Consortio World Wide Web, 2018; Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021).

Cuando la política sectorial se implementa con esta lógica de estándares, la accesibilidad deja huella en pliegos, licencias, auditorías e indicadores, y puede rendir cuentas con la misma seriedad que cualquier otro componente de sostenibilidad.

En destinos urbanos y rurales, esto se traduce en decisiones secuenciales y factibles: primero, información accesible y veraz; después, ajustes

operativos que no dependen de obra mayor; y, progresivamente, adecuaciones físicas y tecnológicas guiadas por normas.

El resultado es una mejora tangible en la experiencia de viaje y una expansión de la demanda satisfecha, coherente con el mandato legal y con la hoja de ruta sectorial (Colombia, 2013, 2020; DANE, 2019; MinCIT, 2021).

12. Innovación y transformación digital de la experiencia de viaje

La transformación digital del turismo no consiste únicamente en “tener una web” o “una app”, sino en rediseñar la relación omnicanal con las personas a lo largo de todo el viaje —inspiración, búsqueda, reserva, pago, llegada, orientación, mediación cultural y posviaje— para que sea perceptible, operable, comprensible y robusta para públicos diversos.

Bajo un enfoque de derechos, ese rediseño se vuelve exigible y medible cuando se ancla en estándares: WCAG 2.1 para la experiencia web y móvil; EN 301 549 para la contratación y provisión de TIC; ISO 21902 para el ciclo completo del servicio; y recomendaciones y manuales de la ONU Turismo para traducir la norma en procedimientos cotidianos.

La Agenda 2030 añade el principio de “no dejar a nadie atrás” y exige datos desagregados y rendición de cuentas, mientras que la Estrategia de Inclusión de la Discapacidad del sistema de Naciones Unidas fija un marco de responsabilidad

institucional para que la inclusión sea transversal al liderazgo, la planificación, la operación y la comunicación (Consorcio World Wide Web, 2018; Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021; Organización Internacional de Normalización, 2021; ONU Turismo, 2013, 2017; Naciones Unidas, 2015, 2019).

12.1 Accesibilidad web y móvil en la relación omnicanal

En la práctica, la accesibilidad digital ordena la relación con el visitante desde el primer clic hasta el cierre del viaje. Las WCAG 2.1 fijan criterios verificables agrupados en cuatro principios — perceptible, operable, comprensible y robusto— y establecen el nivel AA como umbral ampliamente adoptado en servicios al público.

En la experiencia turística, ello se traduce en descripciones alternativas de imágenes y mapas para apoyar tecnologías de asistencia, estructuras semánticas correctas que den sentido a formularios de reserva, contrastes suficientes y reflujo adecuado en móviles para que el contenido no se “rompa”, navegación completa con teclado y foco visible

para usuarios que no emplean puntero, gestión clara de errores y retroalimentación en cada paso, y componentes con nombre-rol-estado expuestos correctamente a lectores de pantalla (Consortio World Wide Web, 2018).

La EN 301 549 completa ese andamiaje al llevar la accesibilidad a la contratación de TIC: no sólo web y apps, también quioscos y terminales de autoservicio, software de atención, documentos descargables, contenidos audiovisuales con subtítulo y audiodescripción, plataformas de videollamadas, documentación técnica y soporte posventa.

La norma remite explícitamente a WCAG 2.1 para web y apps, e incorpora requisitos de compatibilidad con tecnologías de apoyo y de verificación contractual de conformidad, desplazando la accesibilidad del plano declarativo al centro de los pliegos y contratos (Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021; Consortio World Wide Web, 2018).

La integración omnicanal exige coherencia entre pantallas y espacios. ISO 21902 sitúa la accesibilidad informativa como condición del servicio: lo que se ofrece en la web debe

corresponderse con la realidad del alojamiento, el transporte o la atracción, con ajustes razonables previstos y protocolos de interacción respetuosa que preserven la autonomía de las personas.

Esta norma, además, vincula la accesibilidad con la gestión de calidad (tratamiento de quejas, mejora continua, evidencias documentales), lo que evita que las correcciones digitales sean episódicas o dependan de individuos (Organización Internacional de Normalización, 2021).

Las Recomendaciones de la ONU TURISMO y su Manual traducen estos mandatos en tareas por momento del viaje —antes, durante y después— y por tipo de prestador, con listas de verificación que aterrizan el principio en operaciones concretas de información, reservas, orientación y mediación cultural (ONU Turismo, 2013; ONU Turismo, Fundación ONCE, & Red Europea de Turismo Accesible, 2016).

En contextos latinoamericanos, donde la conectividad es desigual y conviven grandes plataformas con motores de reserva de pymes, la accesibilidad digital ordena prioridades: primero, eliminar barreras que bloquean la reserva y el pago; luego, asegurar que multimedia y documentos sean

accesibles; y, en paralelo, establecer una bitácora de incidencias y mejoras que registre barreras detectadas, soluciones aplicadas y plazos, alineada con los procesos de calidad del prestador y con la lógica de “no dejar a nadie atrás” de la Agenda 2030 (Naciones Unidas, 2015; Consorcio World Wide Web, 2018; Organización Internacional de Normalización, 2021).

12.2 Datos, analítica e indicadores para decisiones inclusivas

Sin datos verificables, la transformación digital corre el riesgo de quedarse en modernización estética. La Agenda 2030 obliga a medir con desagregación pertinente —sexo, edad y discapacidad cuando la normativa de protección de datos lo permite— y a vincular la información con decisiones presupuestales y regulatorias (Naciones Unidas, 2015).

El Sistema Europeo de Indicadores Turísticos (ETIS) ofrece un marco de monitoreo que los destinos pueden adaptar para integrar la accesibilidad en sus tableros de gestión, conectando indicadores de cumplimiento y de resultado y

abriendo un circuito virtuoso entre diagnóstico, inversión y evaluación (Comisión Europea, 2016; ONU Turismo, 2017).

En el plano digital, los indicadores de cumplimiento incluyen el grado de conformidad AA de WCAG 2.1 en portales y apps; el porcentaje de contratos TIC con cláusulas y evidencias según EN 301 549; y la disponibilidad de documentación accesible y soporte posventa conforme a la norma (Consortio World Wide Web, 2018; Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021).

En el plano del servicio, ISO 21902 sugiere recopilar y analizar evidencias operativas: tiempos de respuesta, incidencias de reserva por errores de formularios, coherencia entre información previa y experiencia real, trazabilidad de quejas y medidas correctivas.

En el plano del destino, ETIS propone articular esas métricas con variables de sostenibilidad y calidad, de forma que la accesibilidad no sea un “módulo” aislado sino un eje transversal de gestión (Organización Internacional de Normalización, 2021; Comisión Europea, 2016; ONU Turismo, 2017).

Los indicadores de resultado se enfocan en la experiencia y el desempeño del sistema: satisfacción desagregada, reducción de cancelaciones asociadas a barreras digitales u operativas, incremento de conversiones tras mejoras de accesibilidad, estabilización de ocupaciones fuera de picos, tiempos de resolución de incidencias y uso efectivo de apoyos informativos o de mediación cultural.

La One Planet Vision añade un criterio de resiliencia: la inclusión fortalece la capacidad del sector para sostener su operación en escenarios cambiantes, siempre que los aprendizajes se documenten y se integren en procesos —no sólo en campañas— (ONU Turismo, 2020).

Para evitar sesgos y preservar derechos, la Estrategia de Inclusión de la Discapacidad del sistema ONU orienta la gobernanza de los datos: objetivos claros, responsabilidades explícitas, autoevaluaciones periódicas y participación significativa de personas con discapacidad en la definición de métricas y en la interpretación de resultados (Naciones Unidas, 2019).

Esta arquitectura convierte la analítica en una palanca de justicia: muestra dónde se concentran las

fricciones, orienta la inversión hacia las barreras que más desalientan la intención de viaje y transparenta avances y deudas ante la ciudadanía.

Cuando esos datos se vinculan a estándares — WCAG 2.1, EN 301 549, ISO 21902— y a herramientas de la ONU TURISMO, la innovación deja de ser un fin en sí mismo y se convierte en un medio para ampliar libertades reales de viaje con verificación y mejora continua (Consortio World Wide Web, 2018; Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021; Organización Internacional de Normalización, 2021; ONU Turismo, 2013, 2017).

13. Resiliencia, clima y recuperación responsable del sector

La resiliencia del turismo no puede entenderse como un retorno inercial a la “normalidad”, sino como una capacidad adaptativa que reorganiza la cadena de valor con criterios de sostenibilidad ambiental, inclusión social y gestión del riesgo.

En este marco, la One Planet Vision impulsa una transición que vincula consumo y producción responsables, descarbonización, cuidado de la biodiversidad y justicia social en la experiencia de viaje; es decir, alinea la recuperación con el mandato de “no dejar a nadie atrás” de la Agenda 2030, y con el deber jurídico de eliminar barreras y realizar ajustes razonables exigido por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU Turismo, 2020; Naciones Unidas, 2015; Naciones Unidas, 2006).

Para que este horizonte sea operativo, la resiliencia debe traducirse en estándares

verificables en el servicio (ISO 21902), en el entorno construido (ISO 21542; EN 17210), en lo digital (WCAG 2.1; EN 301 549), y en una gobernanza con responsabilidades explícitas y evaluación periódica (Naciones Unidas, 2019; CEN-CENELEC, 2021; Organización Internacional de Normalización, 2021; Consorcio World Wide Web, 2018; Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021).

13.1 One Planet Vision y hojas de ruta poscrisis

La One Planet Vision propone que la recuperación poscrisis sea una oportunidad para replantear modelos de operación y de mercado. Desde la perspectiva ambiental, impulsa la reducción de huella y la economía circular; desde la social, exige que la reactivación amplíe el acceso efectivo al turismo y mejore la calidad del empleo; y desde la institucional, convoca a integrar metas, presupuestos e indicadores que permitan verificar avances y corregir rumbos (ONU Turismo, 2020).

Estos principios encuentran un anclaje metodológico en la Agenda 2030, que obliga a planificar y medir con enfoque de equidad — datos desagregados, metas intermedias, alianzas multisectoriales— y a rendir cuentas sobre quiénes participan de los beneficios y quiénes quedan rezagados (Naciones Unidas, 2015; ONU Turismo, 2017).

Para destinos y prestadores, una hoja de ruta poscrisis coherente con este marco combina tres transiciones.

La primera es productiva: procesos y proveedores alineados con criterios de accesibilidad y sostenibilidad, de modo que lo “verde” no excluya —ni por diseño ni por precio— a quienes enfrentan barreras físicas, sensoriales o cognitivas.

La segunda es informacional: canales web y móviles que cumplan WCAG 2.1 (AA) y contrataciones TIC con EN 301 549, asegurando que la comunicación de medidas sanitarias, ambientales y operativas sea perceptible, operable, comprensible y robusta para todos los públicos (Consortio World Wide Web, 2018;

Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021).

La tercera es organizacional: una cultura de hospitalidad que integre procedimientos de accesibilidad a lo largo del servicio — información previa veraz, check-in y mediación cultural inclusivos, tratamiento de quejas, mejora continua—, según las Recomendaciones y el Manual de la ONU TURISMO y los requisitos de ISO 21902 (ONU Turismo, 2013; ONU Turismo, Fundación ONCE, & Red Europea de Turismo Accesible, 2016; Organización Internacional de Normalización, 2021).

En contextos latinoamericanos, marcados por infraestructuras heterogéneas y brechas digitales, esta estrategia reduce la vulnerabilidad sistémica: disminuye costos de retrabajo, estabiliza la operación, amplía la base de usuarios —incluidas personas mayores y hogares con responsabilidades de cuidado— y mejora la reputación del destino, reforzando el vínculo entre prueba de mercado y prueba de derechos (Organización Mundial de la Salud & Banco Mundial, 2011; Comisión Europea, 2014, 2015; ONU Turismo, 2017).

13.2 Gestión de riesgos y continuidad operativa con enfoque inclusivo

La continuidad del servicio turístico depende de protocolos de riesgo que contemplen, desde el diseño, la diversidad de capacidades y condiciones de las personas usuarias. El punto de partida es jurídico y ético: la Convención exige accesibilidad en entornos, transporte, información y comunicaciones, así como ajustes razonables en situaciones que comprometen la seguridad y la autonomía (Naciones Unidas, 2006).

Al traducir esta obligación, los estándares hacen operativas las exigencias. ISO 21542 y EN 17210 fijan requisitos para que las rutas de evacuación, salidas, señalización, contraste, iluminación y ayudas táctiles-visuales funcionen para todas las personas, desde el proyecto hasta la operación; ISO 21902 integra estos elementos en los procedimientos del servicio —roles, formación, registros, simulacros y mejora—, y exige coherencia con aliados y proveedores para que la experiencia no se quiebre en los eslabones más débiles (CEN-CENELEC, 2021;

Organización Internacional de Normalización, 2021).

En el plano digital, WCAG 2.1 y EN 301 549 aseguran que alertas, reservas, reprogramaciones y devoluciones puedan realizarse por diferentes canales y con tecnologías de apoyo, evitando exclusión en momentos de alta presión operativa (Consortio World Wide Web, 2018; Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021).

Este enfoque se refuerza con una gobernanza de riesgos que distribuya responsabilidades y habilite la evaluación. La Estrategia de Inclusión de la Discapacidad del sistema ONU plantea un marco de responsabilidad que vincula liderazgo, planificación, programación, accesibilidad y cultura organizacional, útil para auditar si los planes de continuidad consideran la diversidad en la toma de decisiones, en la comunicación y en la operación (Naciones Unidas, 2019).

En destinos y establecimientos, ello implica: identificar puntos críticos para personas con movilidad reducida, sordas, ciegas o con discapacidades psicosociales y cognitivas; definir canales redundantes de información

accesible; asegurar apoyos durante evacuaciones o confinamientos; y documentar lecciones aprendidas en bitácoras que alimenten la mejora continua, según la lógica de ISO 21902 y las herramientas de la ONU TURISMO (Organización Internacional de Normalización, 2021; ONU Turismo, 2013; ONU Turismo, Fundación ONCE, & Red Europea de Turismo Accesible, 2016).

La medición cierra el circuito entre diagnóstico e intervención. El Sistema Europeo de Indicadores Turísticos (ETIS) puede adaptarse para monitorear la resiliencia con enfoque inclusivo: cumplimiento de parámetros del entorno construido, conformidad AA en portales y apps, incorporación de EN 301 549 en contratos TIC, tiempos de respuesta ante incidentes, satisfacción desagregada y tasa de resolución de quejas en contingencias.

Vincular estos datos a las metas de los ODS facilita orientar recursos hacia las barreras que más desalientan la intención de viaje y transparentar avances ante la ciudadanía (Comisión Europea, 2016; Naciones Unidas, 2015; ONU Turismo, 2017, 2020).

En síntesis, cuando los principios de One Planet se expresan en diseños verificables, en operaciones auditables y en datos útiles para decidir, la resiliencia deja de ser un slogan y se convierte en capacidad institucional para sostener un turismo simultáneamente más seguro, justo y competitivo.

14. Hoja de ruta para la implementación

Una hoja de ruta eficaz convierte el enfoque de derechos y los estándares técnicos en una secuencia de decisiones viables, verificables y financieramente sensatas. Ello exige priorizar intervenciones con base en su impacto y costo relativo, estabilizar capacidades mediante programas de formación y auditoría que integren la accesibilidad a la gestión de calidad, y orquestar alianzas público-privadas que desplieguen compras inclusivas a lo largo de la cadena de valor.

La lógica es acumulativa: primero se corrigen las fricciones que bloquean el acceso y la decisión de viaje; después se consolidan procesos y competencias organizacionales; finalmente, se profundizan adecuaciones físicas y tecnológicas con métricas de desempeño que permitan gobernar por evidencia (Naciones Unidas, 2006, 2015; Organización Internacional de Normalización, 2021; CEN-CENELEC, 2021; Consorcio World Wide Web, 2018; Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones,

2021; ONU Turismo, 2013, 2017, 2020; Comisión Europea, 2016).

14.1 Priorización de intervenciones y estimación de costos y retornos

La priorización debe partir de un diagnóstico operativo que identifique cuellos de botella en tres frentes: información y canales digitales, operación del servicio y entorno construido.

La experiencia comparada europea muestra que las mejoras que reducen incertidumbre informativa —descripciones estandarizadas y veraces de condiciones de accesibilidad, formularios de reserva comprensibles, navegación sin barreras en móviles— activan demanda latente, disminuyen cancelaciones y fidelizan clientelas diversas con una relación costo-beneficio favorable, especialmente en destinos que buscan suavizar estacionalidad (Comisión Europea, 2014, 2015).

En clave de estándares, el primer escalón consiste en asegurar conformidad AA con WCAG 2.1 en portales y apps, y trasladar esa exigencia

a la contratación tecnológica mediante EN 301 549, evitando adquisiciones inaccesibles y fijando responsabilidades de verificación y soporte (Consortio World Wide Web, 2018; Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021).

El costo es bajo en relación con los retornos esperados, porque actúa sobre la fase de decisión: si las personas no pueden informarse o reservar con autonomía, no hay experiencia que evaluar.

En segundo término, la estabilización de la operación del servicio bajo ISO 21902 ofrece retornos rápidos: información previa consistente en todos los puntos de contacto, protocolos de check-in y atención que preserven la autonomía, tratamiento de quejas con aprendizaje institucional y planes de emergencia inclusivos dejan evidencia auditable —manuales, bitácoras, indicadores— y reducen “puntos de fricción” que la literatura ha asociado a desistimientos o insatisfacción (Organización Internacional de Normalización, 2021; ONU Turismo, 2013; ONU Turismo,

Fundación ONCE, & Red Europea de Turismo Accesible, 2016).

La formación del personal y el ajuste de procedimientos suelen requerir inversiones menores respecto de obras físicas y, no obstante, corrigen barreras actitudinales y comunicacionales que pesan tanto como las arquitectónicas (Organización Mundial de la Salud & Banco Mundial, 2011).

El tercer escalón corresponde a adecuaciones del entorno construido guiadas por ISO 21542 y EN 17210 —rutas accesibles, maniobrabilidad, señalización táctil-visual, contraste, iluminación, sanitarios y evacuación—. Aquí la estimación de costos debe considerar que el diseño universal evita retrabajos, amplía la base de usuarios y estabiliza la operación, generando retornos reputacionales y económicos sostenidos (CEN-CENELEC, 2021; Organización Internacional de Normalización, 2021).

La Agenda 2030 aporta el marco para convertir estas decisiones en política pública con metas y presupuestos, y el ETIS ofrece indicadores de destino que permiten monitorear avances y reasignar recursos hacia

las intervenciones con mayor efecto distributivo y de mercado (Naciones Unidas, 2015; Comisión Europea, 2016; ONU Turismo, 2017).

La premisa que ordena esta secuencia es simple: primero lo que habilita la decisión de viajar, luego lo que estabiliza la experiencia, y finalmente lo que asegura continuidad y seguridad espacial, midiendo siempre resultados para cerrar el ciclo inversión–aprendizaje–mejora.

14.2 Programas de capacitación, certificación y auditoría

La accesibilidad se sostiene en competencias distribuidas y en una cultura organizacional que se verifica cotidianamente. Las Recomendaciones y el Manual de la ONU Turismo proponen articular formación técnica y actitudinal: estándares del entorno construido y de accesibilidad digital por un lado, y hospitalidad respetuosa, lenguaje claro y tiempos de atención realistas por el otro (ONU Turismo, 2013; ONU Turismo, Fundación ONCE, & Red Europea de Turismo Accesible, 2016).

ISO 21902 ofrece el esqueleto de gestión: define responsabilidades, documenta procesos, establece requisitos de información accesible y vincula la atención al usuario con mejora continua, de modo que la formación no se agote en talleres puntuales sino que se traduzca en procedimientos, roles y evidencias (Organización Internacional de Normalización, 2021).

Un programa de certificación útil debe evaluarse contra resultados verificables en servicio y no contra declaraciones genéricas.

En lo digital, el criterio es el cumplimiento AA de WCAG 2.1 y la existencia de compras con EN 301 549; en lo físico, la conformidad con parámetros de ISO 21542/EN 17210; en la operación, la trazabilidad que exige ISO 21902 en información previa, protocolos, atención y emergencias (Consortio World Wide Web, 2018; Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021; CEN-CENELEC, 2021).

La certificación gana legitimidad cuando se combina autoevaluación documentada con auditorías externas proporcionales al riesgo, y

cuando sus hallazgos alimentan planes de mejora con plazos y responsables.

La auditoría no es un fin en sí mismo sino un mecanismo de aprendizaje. El ETIS sugiere cómo convertir medición en gobierno: indicadores de cumplimiento (porcentaje de portales con WCAG 2.1 AA; contratos TIC con EN 301 549; equipamientos con parámetros del entorno construido; establecimientos con procesos ISO 21902) e indicadores de resultado (satisfacción desagregada, cancelaciones asociadas a barreras, tiempos de respuesta y resolución de quejas) conectan desempeño con decisiones presupuestales (Comisión Europea, 2016; ONU Turismo, 2017).

La Estrategia de Inclusión de la Discapacidad del sistema ONU recuerda, además, que la inclusión requiere responsabilidades explícitas, autoevaluaciones periódicas y participación significativa de personas con discapacidad en el diseño y evaluación de los programas de formación y de calidad (Naciones Unidas, 2019).

14.3 Alianzas público-privadas y compras inclusivas

La cadena de valor turística sólo alcanza accesibilidad sostenida cuando las compras y los contratos distribuyen responsabilidades y elevan el estándar común.

EN 301 549 permite trasladar la accesibilidad al corazón de la contratación de TIC: especifica requisitos para web y apps (remitiendo a WCAG 2.1), pero también para quioscos, software de atención, documentos y video, documentación técnica y soporte posventa; exige declaraciones de conformidad del proveedor y criterios de recepción por parte del comprador, reduciendo el riesgo de adquirir soluciones inaccesibles y facilitando la rendición de cuentas (Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021; Consorcio World Wide Web, 2018).

En servicios, ISO 21902 extiende la exigencia a aliados y proveedores —transporte, mediación cultural, intérpretes, plataformas— para que el “para todos” no se rompa en los eslabones más débiles (Organización Internacional de Normalización, 2021; ONU Turismo, 2013).

Las alianzas público-privadas encuentran en la Agenda 2030 un marco de cooperación (ODS 17) que alinea inversión, innovación y responsabilidad social con metas verificables; el ETIS aporta una sintaxis común de indicadores para destinos y prestadores, y las herramientas de la ONU TURISMO facilitan el tránsito de los principios a la operación cotidiana (Naciones Unidas, 2015; Comisión Europea, 2016; ONU Turismo, 2017).

La perspectiva de turismo inclusivo para el desarrollo subraya que estas alianzas deben evitar el “sello sin desempeño”: se trata de abrir mercados y oportunidades a proveedores diversos —incluidos emprendimientos de mujeres y de personas con discapacidad— sin sacrificar el rigor técnico que garantiza la experiencia del usuario, de modo que la inclusión produzca retornos sociales y económicos tangibles y no ornamentales (Scheyvens, 2011; Scheyvens & Biddulph, 2018).

Cuando las compras públicas y privadas se articulan con estándares y con tableros de

seguimiento, la accesibilidad deja huella en pliegos, licencias, contratos y auditorías.

La One Planet Vision refuerza esta convergencia al vincular recuperación responsable, consumo y producción sostenibles y justicia social; su sentido operativo es claro: cada decisión de inversión y aprovisionamiento debe demostrar, con datos e indicadores, que amplía el acceso efectivo y reduce barreras a lo largo del viaje, al mismo tiempo que mejora el desempeño ambiental y la resiliencia del sistema (ONU Turismo, 2020; ONU Turismo, 2017).

El resultado es un circuito virtuoso entre prueba de derechos y prueba de mercado: mayor participación y satisfacción de públicos diversos, más estabilidad de la ocupación y mejor reputación del destino, sustentadas en reglas claras y en una cultura organizacional que aprende y mejora de manera continua (Organización Mundial de la Salud & Banco Mundial, 2011; Comisión Europea, 2014, 2015; Organización Internacional de Normalización, 2021).

Conclusión

La accesibilidad no es un adjetivo del turismo, sino su gramática cuando se asume un enfoque de derechos. En este horizonte, el cambio de paradigma de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad—de lo individual a las barreras del entorno, de la caridad a la exigibilidad—se integra con el mandato de “no dejar a nadie atrás” de la Agenda 2030 y con marcos de responsabilidad institucional como la Estrategia de Inclusión de la Discapacidad del sistema de Naciones Unidas (Naciones Unidas, 2006, 2015, 2019).

La teoría se vuelve operativa al codificarse en estándares—ISO 21902 para el ciclo del servicio; ISO 21542 y EN 17210 para el entorno construido; WCAG 2.1 y EN 301 549 para la esfera digital—y al traducirse en procedimientos cotidianos mediante las recomendaciones y el Manual de la ONU Turismo (Organización Internacional de Normalización, 2021; CEN-CENELEC, 2021; Consorcio World Wide Web, 2018; Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021; ONU Turismo, 2013; ONU Turismo, Fundación

ONCE, & Red Europea de Turismo Accesible, 2016).

La consecuencia empírica—económica y social—está documentada: la accesibilidad amplía demanda efectiva, mejora la satisfacción y estabiliza la operación, con retornos verificables para destinos y prestadores (Comisión Europea, 2014, 2015, 2016; ONU Turismo, 2017; Organización Mundial de la Salud & Banco Mundial, 2011).

15.1 Síntesis teórica y operativa

En el plano conceptual, el tránsito del modelo médico al modelo social de la discapacidad desplaza el foco hacia los arreglos de diseño, información y servicio que habilitan o restringen la participación (Naciones Unidas, 2006).

El diseño universal deja de ser un ideal estético para convertirse en estrategia de eficiencia—evita retrabajos, reduce fricciones y beneficia a colectivos amplios, desde personas mayores hasta familias con niños y viajeros con limitaciones temporales (Organización Mundial de la Salud & Banco Mundial, 2011).

La clarificación entre turismo accesible, turismo social e inclusión evita redundancias: el primero fija requisitos de uso; el segundo aporta instrumentos distributivos; la tercera integra ambos en una política de igualdad de oportunidades en la cadena del viaje (Minnaert, Maitland, & Miller, 2011; ONU Turismo, 2017).

Operativamente, la accesibilidad se administra como sistema. ISO 21902 ordena la experiencia de punta a punta—información previa veraz, reservas comprensibles, interacción respetuosa, emergencias inclusivas—con evidencias auditables que anclan la mejora continua (Organización Internacional de Normalización, 2021). ISO 21542 y EN 17210 aseguran que rutas, señalización, maniobrabilidad, contraste e iluminación funcionen para todas las personas desde el proyecto hasta la operación; no son “complementos” de obra, sino requisitos de seguridad, legibilidad y uso (CEN-CENELEC, 2021).

En lo digital, WCAG 2.1 y EN 301 549 convierten la accesibilidad en condiciones verificables de perceptibilidad, operabilidad, comprensibilidad y robustez, y trasladan la exigencia a la contratación TIC, con responsabilidades compartidas entre proveedor y

comprador (Consortio World Wide Web, 2018; Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021).

La ONU TURISMO aporta el puente práctico—listas de verificación, casos, pautas de formación—que permite pasar del mandato al procedimiento (ONU Turismo, 2013; ONU Turismo, Fundación ONCE, & Red Europea de Turismo Accesible, 2016).

En términos de economía política, la accesibilidad corrige fallas de mercado (información asimétrica, segmentación excluyente) y de gobierno (regulación ambigua, compras sin estándares).

La evidencia europea muestra impactos positivos en viajes efectivamente realizados, fidelización y manejo de estacionalidad cuando la accesibilidad se incorpora con rigor técnico y verificación pública (Comisión Europea, 2014, 2015, 2016). El resultado es una convergencia entre prueba de derechos y prueba de mercado: más justicia y más competitividad a la vez (ONU Turismo, 2017).

15.2 Agenda de política pública e investigación-acción

Una agenda eficaz comienza por alinear el marco jurídico con la operación. La exigibilidad de la Convención y el principio de la Agenda 2030 se expresan en instrumentos concretos: licencias y recepciones de obra que incorporen ISO 21542/EN 17210; pliegos y contratos TIC con EN 301 549 y umbral AA de WCAG 2.1; y sistemas de calidad del servicio guiados por ISO 21902 (Naciones Unidas, 2006, 2015; Consorcio World Wide Web, 2018; Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021; Organización Internacional de Normalización, 2021; CEN-CENELEC, 2021).

El siguiente movimiento es gobernar por estándares: integrar estos requisitos a la fiscalización proporcional al riesgo, a la promoción y al fomento, de modo que la inclusión deje huella en inspecciones, incentivos y rankings de desempeño (Comisión Europea, 2016; ONU Turismo, 2017).

La formación es el vector que transforma normas en hospitalidad cotidiana. La combinación de contenidos técnicos (entorno construido,

accesibilidad digital) con competencias actitudinales (lenguaje claro, trato respetuoso, preservación de la autonomía) corrige barreras que la literatura ha identificado como tan determinantes como las físicas (Poria, Reichel, & Brandt, 2011; ONU Turismo, 2013; ONU Turismo, Fundación ONCE, & Red Europea de Turismo Accesible, 2016).

La co-creación con usuarios—exigida por el enfoque de derechos y promovida por UNDIS—convierte pruebas de usabilidad en decisiones de diseño, acorta el ciclo de aprendizaje y legitima la priorización de inversiones (Naciones Unidas, 2019).

La investigación-acción provee el método: diagnosticar barreras en lo físico, lo digital y el servicio; intervenir con soluciones escalables; medir efectos en intención de viaje, satisfacción y costos operativos; ajustar y documentar lecciones. El ETIS y las guías de la ONU TURISMO ofrecen la sintaxis de indicadores y procedimientos para sostener ese ciclo, evitando decisiones basadas en anécdotas (Comisión Europea, 2016; ONU Turismo, 2013, 2017).

En contextos latinoamericanos y en Colombia, la articulación con estadísticas oficiales—prevalencia de discapacidad, envejecimiento y heterogeneidades territoriales—permite dirigir recursos donde más amplían libertades reales (Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE], 2019).

15.3 Indicadores de seguimiento y mejora

Sin medición desagregada y rendición de cuentas, la inclusión se diluye en declaraciones. La Agenda 2030 obliga a incorporar metas con plazos, responsables y datos que permitan verificar que las políticas llegan a quienes enfrentan más barreras (Naciones Unidas, 2015).

Para convertir esa obligación en gobierno, conviene articular indicadores de cumplimiento y de resultado, compatibles con el ETIS y con los marcos de sostenibilidad del destino (Comisión Europea, 2016; ONU Turismo, 2017).

En cumplimiento, el tablero mínimo incluye: grado de adopción de ISO 21902 en prestadores (políticas, protocolos, evidencias); porcentaje de equipamientos y espacios que satisfacen

parámetros de ISO 21542/EN 17210; conformidad AA de WCAG 2.1 en portales y apps críticos; y proporción de contratos TIC con cláusulas y declaraciones conforme a EN 301 549, verificadas al momento de recepción y durante el soporte (Organización Internacional de Normalización, 2021; CEN-CENELEC, 2021; Consorcio World Wide Web, 2018; Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021).

En resultado, la atención se centra en experiencia y desempeño del sistema: satisfacción desagregada por sexo, edad y discapacidad; reducción de cancelaciones asociadas a barreras; incremento de conversiones tras mejoras de accesibilidad digital; estabilización de ocupaciones fuera de picos; tiempos de respuesta y tasa de resolución de quejas; incidencias de seguridad en evacuaciones y simulacros; y coherencia entre lo prometido en información previa y lo efectivamente entregado en el servicio (Comisión Europea, 2014, 2015, 2016; ONU Turismo, 2017; Organización Mundial de la Salud & Banco Mundial, 2011).

La gobernanza de los datos—quién mide, con qué periodicidad, cómo se interpretan los hallazgos y cómo se corrigen las brechas—debe seguir el marco de responsabilidad propuesto por UNDIS,

incorporando autoevaluaciones y auditorías externas proporcionales al riesgo, y asegurando participación significativa de personas con discapacidad en la definición de métricas y en el control social (Naciones Unidas, 2019).

En contextos nacionales, la conexión con estadísticas oficiales como las del DANE refuerza la trazabilidad y orienta la priorización territorial (DANE, 2019).

En síntesis, cuando el enfoque de derechos se administra con estándares verificables, procedimientos transparentes y datos útiles para decidir, la accesibilidad deja de ser una promesa y se convierte en práctica exigible de la hospitalidad.

La intersección entre calidad, equidad y competitividad—evocada por la evidencia comparada y por los marcos internacionales—no es retórica: es una oportunidad de gobierno para destinos y prestadores que quieran ampliar libertades reales de viaje y sostener un sector resiliente, responsable y centrado en las personas (Comisión Europea, 2016; ONU Turismo, 2017, 2020; Naciones Unidas, 2006, 2015).

Bibliografía

- Biddulph, R., & Scheyvens, R. (2018). Introducing inclusive tourism. *Tourism Geographies*, 20(4), 583–588.
- Buhalis, D., Darcy, S., & Ambrose, I. (Eds.). (2012). *Best practice in accessible tourism: Inclusion, disability, ageing population and tourism*. Channel View Publications.
- CEN-CENELEC. (2021). EN 17210:2021—Accessibility and usability of the built environment—Functional requirements. CEN-CENELEC.
- Colombia. (2013). Ley 1618 de 2013, por medio de la cual se establecen disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. *Diario Oficial de la República de Colombia*.
- Colombia. (2020). Ley 2068 de 2020, por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 (Ley General de Turismo), la Ley 1101 de 2006 y la Ley 1558 de 2012, y se dictan otras disposiciones. *Diario Oficial de la República de Colombia*.

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2022). Panorama social de América Latina 2022. CEPAL.
- Daniels, M. J., Rodgers, E. B. D., & Wiggins, B. P. (2005). “Travel tales”: An interpretive analysis of constraints to leisure travel for persons with disabilities. *Tourism Management*, 26(6), 919–930.
- Darcy, S., & Dickson, T. J. (2009). A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32–44.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2019). Censo Nacional de Población y Vivienda 2018: Resultados sobre discapacidad. DANE.
- Eichhorn, V., & Buhalis, D. (2011). Accessibility: A key objective for the tourism industry. In D. Buhalis & S. Darcy (Eds.), *Accessible tourism: Concepts and issues* (pp. 46–61). Channel View Publications.
- European Commission. (2014). Economic impact and travel patterns of accessible tourism in

Europe. Publications Office of the European Union.

European Commission. (2015). Mapping and performance check of the supply of accessible tourism services in Europe. Publications Office of the European Union.

European Commission. (2016). European Tourism Indicators System (ETIS) for sustainable destination management: A toolkit. Publications Office of the European Union.

European Telecommunications Standards Institute. (2021). EN 301 549 V3.2.1 (2021-03): Accessibility requirements for ICT products and services. ETSI.

International Organization for Standardization. (2021). ISO 21542:2021—Building construction—Accessibility and usability of the built environment. ISO.

International Organization for Standardization. (2021). ISO 21902:2021—Tourism and related services: Accessible tourism for all—Requirements and recommendations. ISO.

Michopoulou, E., Darcy, S., Ambrose, I., & Buhalis, D. (2015). Accessible tourism futures:

The world we dream to live in and the opportunities we hope to have. *Journal of Tourism Futures*, 1(3), 179–188.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT). (2021). Política de turismo sostenible de Colombia. MinCIT.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR). (2016). Lineamientos para el desarrollo del turismo accesible en el Perú. MINCETUR.

Minnaert, L., Maitland, R., & Miller, G. (2011). Social tourism: Perspectives and potential. Channel View Publications.

Poria, Y., Reichel, A., & Brandt, Y. (2011). The dimensions of hotel experience of people with disabilities: An exploratory study. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(5), 571–591.

Secretaría de Turismo (SECTUR) & Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad (CONADIS). (2019). Guía de accesibilidad para servicios turísticos. SECTUR.

- Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR). (2016). Manual de turismo accesible: Recomendaciones para la inclusión en servicios turísticos. SERNATUR.
- Scheyvens, R. (2002). *Tourism for development: Empowering communities*. Pearson Education.
- Scheyvens, R. (2011). *Tourism and poverty*. Routledge.
- Scheyvens, R., & Biddulph, R. (2018). Inclusive tourism development. *Tourism Geographies*, 20(4), 589–609.
- Shakespeare, T. (2013). *Disability rights and wrongs revisited* (2nd ed.). Routledge.
- Shaw, G., & Coles, T. (2004). Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: A preliminary study. *Tourism Management*, 25(3), 397–403.
- Steinfeld, E., & Maisel, J. (2012). *Universal design: Creating inclusive environments*. Wiley.
- United Nations. (2006). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. United Nations.

United Nations. (2015). Transforming our world: The 2030 Agenda for Sustainable Development. United Nations.

United Nations. (2019). United Nations Disability Inclusion Strategy (UNDIS). United Nations.

World Bank. (2018). Disability Inclusion and Accountability Framework. World Bank.

World Health Organization, & World Bank. (2011). World report on disability. World Health Organization.

World Tourism Organization. (2013). UNWTO recommendations on accessible tourism for all. World Tourism Organization.

World Tourism Organization. (2017). Tourism and the Sustainable Development Goals—Journey to 2030. World Tourism Organization.

World Tourism Organization. (2020). One Planet Vision for a responsible recovery of the tourism sector. World Tourism Organization.

World Tourism Organization, Fundación ONCE, & European Network for Accessible Tourism. (2016). Manual on accessible tourism for all:

Principles, tools and best practices. World Tourism Organization.

World Tourism Organization, & UN Women. (2019). Global report on women in tourism (2nd ed.). World Tourism Organization.

World Wide Web Consortium. (2018). Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1. W3C.

Anexos

ANEXOS

Anexo 1

1. Listas de verificación por tipo de servicio (derivadas de ISO/EN/WCAG/ONU TURISMO)

Las siguientes listas estructuran la operación “antes–durante–después” del viaje y alinean decisiones con obligaciones jurídicas y criterios verificables. Cada ítem indica la evidencia mínima de cumplimiento, de modo que la accesibilidad pueda auditarse con documentos, trazas digitales o inspección in situ (Organización Internacional de Normalización, 2021; CEN-CENELEC, 2021; Consorcio World Wide Web, 2018; Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones, 2021; ONU Turismo, 2013; ONU Turismo, Fundación ONCE, & Red Europea de Turismo Accesible, 2016).

1.1 Alojamiento y hospitalidad

Antes del viaje (información y reserva).

Descripción veraz y estandarizada de condiciones de accesibilidad (circulaciones,

controles, baño, rutas internas, ayudas disponibles) con formatos accesibles y equivalentes textuales; flujos de reserva conformes con WCAG 2.1 (AA): etiquetas y agrupación semántica de campos, contraste suficiente, navegación por teclado, manejo claro de errores y confirmaciones (Consortio World Wide Web, 2018; Organización Internacional de Normalización, 2021). Evidencia: capturas con validaciones, manual de contenidos, registro de actualizaciones.

Llegada y acceso. Recepción con ruta continua, señalización táctil-visual legible, punto de atención accesible y posibilidad de acompañamiento cuando se solicite, sin infantilizar la interacción (CEN-CENELEC, 2021; ONU Turismo, 2013). Evidencia: acta de inspección, fotos georreferenciadas. Uso de la habitación y servicios. Maniobrabilidad, controles comprensibles y alcanzables, información en lectura fácil, menús accesibles, protocolos de housekeeping que preserven la autonomía (ISO 21542/EN 17210; ISO 21902).

Evidencia: listas de verificación internas y registros de mantenimiento.

Emergencias. Plan con apoyos sonoros y visuales, roles definidos, simulacros y lecciones aprendidas documentadas (ISO 21902; EN 17210).

Evidencia: actas y bitácoras. Mejora continua. Tratamiento de quejas y tiempos de respuesta medidos; retroalimentación incorporada al plan de mejora (ISO 21902). Evidencia: tablero de indicadores y cierres de acciones.

1.2 Transporte (llegadas, traslados y conexiones)

Información previa. Itinerarios, transferencias y restricciones descritas en lenguaje claro y formatos accesibles, coherentes con canales digitales AA (WCAG 2.1; ONU TURISMO 2013). Evidencia: fichas de servicio y capturas.

Intermodalidad accesible.

Continuidad de rutas, señalización, puntos de descanso y control de riesgos (desniveles, deslumbramiento, ruido) con criterios funcionales (EN 17210; ISO 21542). Evidencia:

levantamiento fotográfico y lista de hallazgos.
Atención y soporte.

Procedimientos para asistencia solicitada sin penalización en tiempos o filas; formación actitudinal del personal (ONU TURISMO 2016; ISO 21902). Evidencia: registros de capacitación y protocolos.
Contingencias. Reprogramaciones y devoluciones accesibles por canales redundantes, compatibles con tecnologías de apoyo (EN 301 549; WCAG 2.1). Evidencia: cláusulas contractuales y pruebas de usabilidad.

1.3 Atracciones, museos y áreas naturales

Ingreso y circulación. Rutas legibles, descansos razonables, superficies coherentes, señalización táctil-visual y orientación con apoyos sensoriales (EN 17210; ISO 21542). Evidencia: inspección con listas de verificación.
Mediación cultural.

Materiales multiformato, lenguaje claro, ritmos de visita y opciones sensoriales alternativas; personal formado en trato respetuoso (ONU TURISMO 2016; ISO 21902). Evidencia: guías, guiones, registros de

formación.

Seguridad. Procedimientos de evacuación inclusivos probados en simulacros y mejoras documentadas (EN 17210; ISO 21902).

Evidencia: actas y planes.

1.4 Restauración

Carta y pedido. Menú accesible, alérgenos en lectura clara, soporte digital conforme a WCAG 2.1; circuito sin obstáculos hasta mesas accesibles (WCAG 2.1; ISO 21542/EN 17210).

Evidencia: muestras de menú y plano de sala.

Servicio.

Protocolo de atención que preserve la autonomía y tiempos razonables; manejo de incidencias con registro (ISO 21902; ONU TURISMO 2013).

Evidencia: manual y bitácora. Higiene y seguridad. Acceso y uso funcional de sanitarios; limpieza sin comprometer señalizaciones y contrastes (EN 17210; ISO 21902). Evidencia: checklists y reportes.

1.5 Eventos y centros de convenciones

Registro y circulación. Flujo de acceso, acreditación y orientación accesibles; señalética temporal coherente; intérpretes y apoyos cuando proceda (EN 17210; ISO 21902; ONU TURISMO 2016).

Evidencia: planos operativos y cronogramas. Contenido. Presentaciones con subtítulo/captions cuando aplique; materiales descargables accesibles; plataformas de streaming conformes (EN 301 549; WCAG 2.1).

Evidencia: informes del proveedor y validaciones.

Emergencias. Plan de contingencia con canales redundantes y roles (ISO 21902). Evidencia: simulacros.

1.6 Canales digitales (portales, apps, autoservicio)

Conformidad WCAG 2.1 (AA). Alternativas textuales, estructura semántica, contraste, reflujo en móviles, navegación por teclado, foco visible, gestión de errores y nombre-rol-estado de componentes (Consortio World Wide Web, 2018).

Evidencia: reporte de auditoría y issues resueltos.

Compras TIC inclusivas. Pliegos y contratos con EN 301 549 (web/apps, quioscos, software, documentos y video, soporte posventa), con declaración de conformidad del proveedor y criterios de recepción (ETSI, 2021).

Evidencia: cláusulas y actas de recepción. Coherencia servicio-información.

Correspondencia entre lo que se publica y lo que se entrega; bitácora de incidencias y mejoras (ISO 21902; ONU TURISMO 2013). Evidencia: tablero y cierres.

Anexo 2

2. Matrices de indicadores para destinos (basadas en ETIS y ODS)

Los indicadores se agrupan en cumplimiento (capacidad instalada y procesos) y resultado (experiencia y desempeño). Se sugiere línea base y metas locales con revisión semestral o anual, fuentes de verificación explícitas y trazabilidad con ETIS y ODS (Comisión Europea,

2016; Naciones Unidas, 2015; ONU Turismo, 2017).

2.1 Cumplimiento (capacidad y procesos)

1. Conformidad digital AA: proporción de portales/apps del destino con auditoría WCAG 2.1 AA vigente. Fórmula: sitios/apps AA / total sitios/apps. Fuente: informes de auditoría, issues cerrados (W3C, 2018).
2. Contratación TIC accesible: porcentaje de contratos con cláusulas y evidencias EN 301 549. Fuente: pliegos, declaraciones de conformidad, actas de recepción (ETSI, 2021).
3. Gestión del servicio: prestadores con políticas, protocolos y evidencias según ISO 21902. Fuente: auditorías, manuales, bitácoras (ISO 21902).
4. Entorno construido accesible: equipamientos auditados con criterios funcionales de EN 17210/ISO 21542. Fuente: listas de verificación y actas (CEN-CENELEC, 2021).

5. Formación: personal clave con capacitación técnica y actitudinal documentada (horas/año; % de rotación cubierta) (ONU TURISMO, 2016; ISO 21902).
6. Emergencias inclusivas: establecimientos con planes probados y simulacros registrados. Fuente: actas y mejoras (ISO 21902; EN 17210).
7. Información veraz: fichas de accesibilidad publicadas y actualizadas por prestador (sí/no; % con revisión <12 meses) (ONU TURISMO, 2013; ISO 21902).
8. Compras inclusivas no-TIC: contratos de servicios/logística que incluyen requisitos de accesibilidad operativa (ISO 21902; ONU TURISMO 2016).

2.2 Resultado (experiencia y desempeño)

- 9) Satisfacción desagregada: promedio y distribución por sexo, edad y discapacidad cuando la normativa lo permita. Fuente: encuestas posvisita (Naciones Unidas, 2015; ONU TURISMO, 2017).
- 10) Cancelaciones asociadas a barreras: tasa de

- cancelaciones donde el motivo declarado fue una barrera de acceso (digital, física o de servicio) (Comisión Europea, 2014, 2015).
- 11) Conversión digital tras mejoras: variación de reservas completadas luego de corregir barreras WCAG 2.1 críticas (W3C, 2018).
- 12) Tiempos de respuesta y resolución: promedio desde solicitud de apoyo hasta cierre; tasa de cierres dentro del SLA (ISO 21902).
- 13) Incidencias de seguridad: eventos durante evacuaciones o conatos por millón de visitantes, con descripción de apoyos aplicados (EN 17210; ISO 21902).
- 14) Ocupación fuera de picos: variación de estancias en temporadas valle posterior a implementación de medidas accesibles (Comisión Europea, 2014, 2015).
- 15) Participación en empleo y liderazgo: proporción de mujeres y personas con discapacidad en empleo y mandos; conexión con ODS 5 y 10 (ONU TURISMO & ONU Mujeres, 2019; Naciones Unidas, 2015).
- 16) Cobertura territorial: % de equipamientos accesibles por distrito/barrio vs. población objetivo (DANE, 2019; ETIS).
- 17) Inversión anual en accesibilidad: gasto

ejecutado en adecuaciones físicas y digitales como % del presupuesto operativo (ISO 21902; ONU TURISMO, 2017).

18) Cumplimiento de planes de mejora: porcentaje de acciones correctivas cerradas en plazo (ISO 21902).

19) Transparencia: periodicidad y alcance de reportes públicos de accesibilidad del destino (ETIS; ODS 16).

20) Uso de apoyos: número de solicitudes atendidas (intérpretes, apoyos móviles, mediación sensorial) y satisfacción asociada (ONU TURISMO, 2016; ISO 21902).

Anexo 3

Glosario de conceptos y siglas

Accesibilidad universal. Condición de entornos, procesos, bienes y servicios que permite su uso en igualdad, sin discriminación y sin necesidad de adaptación, con ajustes razonables cuando se requieran (Naciones Unidas, 2006; CEN-CENELEC, 2021).

Ajustes razonables. Modificaciones necesarias y adecuadas que no imponen carga desproporcionada, para garantizar el ejercicio

de derechos (Naciones Unidas, 2006).

Diseño universal. Diseño de productos y entornos utilizables por todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación (Naciones Unidas, 2006; ISO 21542/EN 17210).

Turismo accesible. Organización del ciclo completo del viaje con requisitos verificables en información, entorno construido, operación y canales digitales (ISO 21902; ONU TURISMO 2013, 2016).

Turismo social. Políticas y programas que democratizan el acceso al ocio y al turismo mediante instrumentos distributivos y organizativos (Minnaert, Maitland, & Miller, 2011).

WCAG 2.1. Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web; principios: perceptible, operable, comprensible y robusto; niveles A/AA/AAA (Consortio World Wide Web, 2018).

EN 301 549. Requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC; referencia a WCAG 2.1 para web/apps, e inclusión de hardware, software, documentos y soporte (ETSI, 2021).

ISO 21902. Requisitos y recomendaciones para “turismo para todos” a lo largo del ciclo de

servicio; información, protocolos, emergencias y mejora continua (ISO, 2021). **ISO 21542.** Accesibilidad y usabilidad del entorno construido con especificaciones dimensionales y de usabilidad (ISO, 2021). **EN 17210.** Requisitos funcionales del entorno construido con énfasis en desempeño y continuidad de la experiencia (CEN-CENELEC, 2021).

Nombre-Rol-Estado (N-R-E). Exposición programática de componentes de interfaz para tecnologías de apoyo (WCAG 2.1, 4.1.2).

Tecnologías de apoyo. Lectores de pantalla, magnificadores, dispositivos de entrada alternativos, entre otros (WCAG 2.1).

ETIS. Sistema Europeo de Indicadores Turísticos para gestión de destinos con lógica de sostenibilidad y mejora continua (Comisión Europea, 2016).

ODS. Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030; “no dejar a nadie atrás” y medición desagregada (Naciones Unidas, 2015).

ONU TURISMO. ONU Turismo; recomendaciones y manuales operativos para accesibilidad (ONU TURISMO 2013; ONU TURISMO–Fundación ONCE–ENAT 2016).

UNDIS. Estrategia de Inclusión de la Discapacidad del sistema de Naciones Unidas; marco de responsabilidad institucional (Naciones Unidas, 2019).

DMO. Organización de Gestión de Destino; entidad articuladora de planificación, promoción y monitoreo.

Señalización táctil-visual. Conjunto de elementos visuales y táctiles que orientan circulación y decisiones del usuario (EN 17210).

Los autores

Luis Bonilla Espinoza

Abogado con sólida formación académica y más de quince años de experiencia en los sectores público y privado. Su trayectoria combina la gestión jurídica, la docencia universitaria y la asesoría institucional en los ámbitos constitucional, administrativo, ambiental, de salud y gerencia pública. Ha ejercido cargos de liderazgo como secretario general de la Universidad del Pacífico, jefe de Oficina Jurídica del Concejo Distrital de Buenaventura y Asesor Jurídico de la ESE Occidente (Timbiquí, Cauca). Su formación incluye los títulos de Abogado por la Universidad Santiago de Cali, con especializaciones en Derecho Constitucional, Derecho Administrativo, Gerencia Ambiental, Gerencia en Salud y Gerencia Pública, además de maestrías en Políticas Públicas y en Administración y Proyectos. Posee certificaciones en conciliación y contratación estatal, y se destaca por su compromiso con la ética pública, la inclusión social y la educación

superior como herramienta de transformación territorial.

Eliecer Candelo Viafara

Educador y administrador público con más de treinta años de servicio al sector educativo del Pacífico colombiano. Se ha desempeñado como Rector y Coordinador Académico del Centro de Formación Integral Margarita Hurtado, así como Coordinador y Docente de la Corporación Margarita Hurtado y Asesor en Cátedra de Estudios Afrocolombianos en el municipio de Tuluá, Valle.

Es Magíster en Educación Intercultural y en Dirección de Compañías Turísticas, además de Especialista en Educación, Cultura y Política. Su formación abarca la Administración Pública, la Teología y la Gestión Pública Territorial. A lo largo de su carrera ha recibido múltiples reconocimientos, entre ellos la Orden Independencia Vallecaucana Gran Cruz de Caballero y la Moción de Reconocimiento de la Cámara de Representantes por sus aportes a la educación y la inclusión social. Su liderazgo y compromiso han consolidado su papel como referente en la educación inclusiva,

el desarrollo local y la promoción del turismo sostenible con enfoque humano y comunitario.

