



EL FUTURO DE LOS HOTELES Hospedar accesibilidad y seguridad

NORMATIVA Y CERTIFICACIÓN

Sonia García-Fraile



ÍNDICE

1. Introducción	2
2. ¿Cómo “accesibilizamos”?	2
3. Normalización	3
3.1. Norma ISO de Turismo Accesible	4
3.2. Estructura de la norma de turismo accesible.....	4
4. Conclusiones.....	6
5. Bibliografía	6

Normalización y certificación

1. Introducción

La accesibilidad cobra importancia en todos los sectores, cómo no en el turismo y concretamente en el sector del alojamiento.

Hace poco en Fundación ONCE se celebró una jornada, titulada “*Accesibilizando juntos*”. Permitidme que haga uso de este verbo. Tener recursos turísticos accesibles supondría **accesibilizarlos**, ¿verdad?

Podríamos darle el significado de acción por la que una cosa o servicio pasa a ser accesible, es decir, que puede ser usada o disfrutada por cualquier persona independientemente de sus capacidades.



2. ¿Cómo “accesibilizamos”?

Hoy en día, tenemos instrucciones para casi todo. Decimos “casi” porque no están todas. Cuando quieres afrontar una tarea, pero no sabes cómo hacerlo, necesitas ayuda.

¿Qué hacemos entonces si queremos *accesibilizar*? ¿Nos dirigimos a una administración pública para que nos oriente? ¿Buscamos cursos y los hacemos para convertirnos en expertos? ¿Qué ocurre cuando hablamos del turismo accesible?

Por un lado, están los empresarios. Éstos han de tener claro que la accesibilidad universal y el diseño para todas las personas tiene que estar incorporado en sus planes de negocio y estrategias. El objetivo de este vídeo no es convencer con un *por que sí*, si no con buenas razones. No se trata sólo de la responsabilidad social implícita, si no también, porque su negocio se verá beneficiado al tener un segmento de mercado dispuesto a comprar sus productos y servicios turísticos, simple y llanamente, porque los podrán usar.

Por otro lado, están los diseñadores o desarrolladores de estos productos y servicios. Los empresarios quieren poner en marcha un negocio, un producto, un servicio. Exponen su idea a los diseñadores y les dicen que el resultado de su trabajo, ha de ser accesible.

Si estos diseñadores han sido formados en accesibilidad universal y diseño para todas las personas, no habrá problema. Pero si no, ¿qué ocurre? El producto puede ser el más maravilloso, el más innovador, el más tecnológico, pero si no tiene en cuenta que la persona a quien va dirigida, pudiera ser ciega, o sorda, o tener dificultad para mover las manos, o no entender las instrucciones porque son muy complicadas y no permiten utilizarlo, ¿de qué me sirve?

Si hablamos del turismo, todos tenemos claro que lo que buscamos es que la experiencia global sea satisfactoria, es decir, que la cadena de valor del turismo no sufra desperfectos en ninguno de los eslabones que la forman. Es decir, desde que la persona piensa el viaje, lo contrata, viaja, llega al lugar de destino, se aloja, realiza actividades de ocio (restaurantes, cines, centros comerciales, paseos en bici, etc.) y finalmente regresa a su casa.



Esto supone, por ejemplo, que las páginas web donde se busca información sean accesibles, que cualquiera de los establecimientos que visite, dispongan de personal formado en atención a personas con discapacidad, que todas las personas puedan deambular entre los distintos espacios sin ningún problema, y sepan dónde ir porque ven y entienden la señalización, y un largo etcétera.

3. Normalización

Sabiendo todo esto sobre la necesidad de ser accesibles, ¿cómo lo hacemos? Los empresarios necesitan las instrucciones. Ésas a las que nos referíamos antes. Y ¿dónde las encontramos?

Podemos afirmar la necesidad de la creación y del seguimiento de normativa en cuanto a accesibilidad. Esta normativa va a dar las instrucciones precisas para aquellos que quieran hacer accesibles sus productos y servicios ya sea en un entorno construido, la realización de un rótulo, de un folleto, etc... las normas surgen con el objetivo de facilitar el trabajo de empresarios y diseñadores.



3.1. *Norma ISO de Turismo Accesible*

Concretamente en el ámbito del turismo, Fundación ONCE, junto a UNE (Asociación Española de Normalización) y la OMT (Organización Mundial del Turismo), han puesto en marcha la creación de la Norma ISO 21902, Turismo accesible para todos.

Esta norma tiene como objetivo establecer claramente los requisitos y las recomendaciones necesarias para que las empresas que forman parte de la cadena de valor del turismo en cualquier lugar del mundo, tengan las herramientas para hacer que sus productos y servicios puedan ser disfrutados por todas las personas.

En resumen, la Norma ISO 21902 de Turismo Accesible es:

- Un estándar internacional y de aplicación voluntaria que contiene requisitos y recomendaciones sobre la mejor manera de prestar un servicio turístico para todas las personas.
- No exime del cumplimiento de la legislación aplicable en materia de accesibilidad.
- Colaborativa, ya que está construida por amplio consenso entre todos los grupos de interés con el fin de encontrar el equilibrio entre las necesidades del turista en materia de accesibilidad, el estado del arte y las soluciones viables para el destino y las empresas turísticas.

3.2. *Estructura de la norma de turismo accesible*

Hay partes que son comunes para todos los prestadores de servicios turísticos:

- Diseño de servicios turísticos accesibles: porque todas las empresas ofrecen servicios turísticos, independientemente de que sean un hotel o un centro comercial.
- Información y comunicación: porque todos ofrecen información sobre sus servicios ya sea a través de una página web, un folleto o físicamente y esta comunicación e información sobre los servicios turísticos ha de ser accesible, es decir ha de llegar a todas las personas

- Formación del personal en atención a personas con discapacidad: porque todas las empresas van a estar en contacto con clientes que precisan que los profesionales que les atienden saben qué necesidades tienen
- Entorno construido: ya que la mayoría de las prestaciones de servicios turísticos tienen lugar en un edificio, instalación o entorno específico.

Y luego, por supuesto, las pautas específicas para cada subsector:

- Administración pública: para que a la hora de legislar tengan en cuenta la accesibilidad, ya que esas leyes o políticas son para todas las personas
- Transporte: para que pueda ser utilizado por todas las personas
- Entorno urbano y rural: porque el espacio urbano es un entorno fundamental en la accesibilidad en el turismo, ya que cualquier destino necesita utilizar el espacio urbano como un espacio intermedio para el acceso a los edificios turísticos, para el transporte o como un destino turístico propiamente dicho
- Actividades de ocio: porque han de poder ser disfrutadas por todas las personas, ya sea un museo, como un teatro, un concierto, o una actividad al aire libre.
- Reuniones, incentivos, congresos y exposiciones: porque las personas que asisten a un congreso han de poder hacerlo independientemente de sus capacidades
- Restauración: con el fin de que los turistas puedan disfrutar de la oferta gastronómica de un destino
- Tour operadores y agencias de viaje: para que todo el mundo pueda adquirir o diseñar sus vacaciones contando con estos profesionales
- Alojamiento: desde un camping, hasta un hotel de gran lujo. ara que todos los profesionales que ofrecen alojamiento sepan cómo hacer que su establecimiento pueda ser disfrutado por todas las todas las personas. Con sus servicios específicos, la accesibilidad en las habitaciones y las habitaciones accesibles, en las áreas comunes, etc...

Y siendo el tema que nos ocupa sobre la implantación de la accesibilidad en los hoteles, aunque el resto de vídeos que forman parte de esta formación os dan ejemplos concretos, indicaros que la parte de alojamiento en la norma trata los siguientes aspectos:

- Servicios ofrecidos: listado de la accesibilidad de los servicios ofrecidos en el alojamiento, sistema de reservas para las habitaciones accesibles,

- Accesibilidad en las habitaciones: para aquellos huéspedes que no necesitan una habitación accesible pero que sí necesitan ciertos elementos para poder disfrutar del alojamiento (contraste entre los elementos y superficies, dispositivos que permitan a personas sordas saber si están llamando a la puerta, sistemas de alarma visual y sonora para personas sordas o ciegas, etc...), y habitaciones accesibles para usuarios de sillas de ruedas que no pueden alojarse en otro tipo de habitaciones
- Áreas comunes: deben seguir las consideraciones de la parte general (recepción, restaurantes, rutas de evacuación, auditorios, piscinas, etc...)

4. Conclusiones

Siguiendo los requisitos y recomendaciones de la norma, nos encontraremos con profesionales formados en atención a personas con discapacidad, accesibilidad a los espacios, en los transportes, señalización accesible, información accesible, así el objetivo de tener una experiencia completa por parte de los turistas se habrá conseguido.

Esto supondrá más turismo para todas las personas ya que la aplicación generalizada de la Norma ISO 21902 beneficiará a personas con discapacidad, personas mayores, familias con niños pequeños, personas con discapacidades temporales, etc. ya que, siguiendo los principios del diseño universal, todas podrán acceder y disfrutar en igualdad de oportunidades de los servicios turísticos ofrecidos por un destino.

Este conjunto de directrices y recomendaciones ayudará a las entidades prestadoras del servicio turístico a ampliar los grupos de población que pueden beneficiarse de sus servicios turísticos, proporcionándole pautas sencillas, concretas y factibles para prestarlos de forma accesible para todas las personas.

5. Bibliografía

- [Vídeo Cambia tu destino de la Fundación ONCE y la Organización Mundial del Turismo](#)
- [Manual sobre Turismo Accesible para Todos \(Módulo I: Turismo Accesible – Definición y contexto\)](#)
- [Manual sobre Turismo Accesible para Todos \(Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones\)](#)
- [Manual sobre Turismo Accesible para Todos \(Módulo III: Principales áreas de intervención\)](#)
- [Manual sobre Turismo Accesible para Todos \(Módulo IV: Indicadores para el estudio de accesibilidad en el turismo\)](#)
- [Manual sobre Turismo Accesible para Todos \(Módulo V\) Buenas prácticas de turismo accesible](#)

- [Observatorio de accesibilidad universal del turismo en España 2016 \(Resumen Ejecutivo\)](#)
[Observatorio de la accesibilidad universal del turismo en España](#)
- [Recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad de la información turística:](#)
- [Apoyo de la normalización a la accesibilidad universal](#)