

DIRECCIÓN E INCLUSIÓN

La accesibilidad como perspectiva de negocio



ÍNDICE

Normalización y certificación	2
1. Introducción	2
2. Justificación de la normalización.....	2
3. ¿Con quién?.....	4
4. ¿Para quién? Público objetivo.....	4
5. ¿Cómo? Procedimiento.....	6
6. ¿Cuándo?.....	7
7. Conclusiones.....	7
4. Bibliografía	8

Normalización

1. Introducción

La accesibilidad es un aspecto transversal que ha de ser tenido en cuenta en todos los aspectos de la vida. Es un elemento básico para la inclusión social de las personas con discapacidad. La accesibilidad cobra importancia en todos los sectores, cómo no en el turismo y concretamente en el sector del alojamiento.

Para hablar de turismo para todas las personas la clave es la accesibilidad en toda la cadena de valor del turismo. Es fundamental que cualquier persona pueda realizar una actividad turística, independientemente de sus capacidades.

Se van a necesitar herramientas que faciliten el proceso por el que todos los elementos de la cadena de valor del turismo sean accesibles.

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



2. Justificación de la normalización

La experiencia turística podrá ser realizada por cualquier persona siempre que todos los elementos de la cadena de valor del turismo sean accesibles. Esto quiere decir que desde que un turista imagina su viaje, lo contrata, desplaza al destino elegido, deambula por él, se aloja, realiza todas las actividades deseadas y finaliza su viaje no ha tenido ningún problema porque todo lo mencionado es accesible.

La normalización va a ser la herramienta que facilite las instrucciones necesarias para que cada uno de los empresarios que conforman la cadena de valor sepan hacer sus negocios, productos y servicios accesibles.

En el caso del turismo se trata de disponer de una herramienta única para todo el sector turístico. Es decir que englobe todos y cada uno de los eslabones de la cadena de valor (administraciones públicas, que son las que se encargan de hacer normas, leyes y velar por su cumplimiento, el alojamiento, los transportes, la restauración, las actividades de ocio, el entorno natural, etc...) siguiendo unos criterios homogéneos y equilibrados para todos ellos.

La norma UNE-ISO 21902 Turismo y servicios relacionados. Turismo accesible para todos. Requisitos y recomendaciones se publica en julio de 2021 con este objetivo.

Es una norma internacional, por lo que los criterios que ofrece son armonizados a ese nivel, de modo que cualquier empresario del sector turístico sea capaz de aplicarlos independientemente del lugar donde se encuentre.

La consecuencia de la aplicación de la norma va a ser la creación de una oferta turística inclusiva, diferenciadora por ser de calidad, pero no por el contenido, el espacio o el tiempo. Es decir que cualquier persona pueda realizar una actividad, donde quiera y cuando quiera.

El objetivo es la adaptación de la oferta turística a las personas, no que las personas tengan que adaptarse para poder realizar las actividades turísticas.

Esta norma establece los requisitos y proporciona directrices para un “turismo accesible para todos” y nace con el objetivo de garantizar el acceso y el disfrute del turismo en condiciones de igualdad por parte de la más amplia gama de personas de todas las edades y capacidades.

Este documento proporciona información sobre los aspectos clave de la formulación de políticas, la estrategia, la infraestructura, los productos y los servicios y está dirigido a todas las partes interesadas involucradas en la cadena turística, ya sea del sector público o privado. Se aplica a nivel local, regional, nacional e internacional.

Se divide en:

1. Terminología
2. Requisitos comunes a todos los sectores (ámbito legal, diseño, formación, información y comunicación, entorno construido)
3. Requisitos específicos para cada subsector
4. Anexos Informativos acerca del Diseño universal, y con ejemplos como por ejemplo de mostrador, baño público y habitación)

Y tiene las siguientes características:

- Será de aplicación voluntaria. Cada país tiene su legislación obligatoria sobre accesibilidad, y se debe cumplir. La norma va a establecer los requisitos y recomendaciones para que desde un mínimo se cumplan los criterios de accesibilidad.
- Va a cubrir toda la cadena de valor del turismo, todos los eslabones, como hemos dicho, desde que el turista piensa el viaje hasta que regresa a su casa.
- Es aplicable en cualquier país, subsector turístico y tipo de organización. Se ha desarrollado para que no importe el lugar ni quién quiera aplicarla.

- Tiene un enfoque funcional y didáctico. Se trata como he dicho antes, de dar pautas claras para que cualquier empresario del sector sepa cómo hacer su negocio, producto o servicio para todas las personas.



3. ¿Con quién?

Vista esta necesidad de crear una norma que englobe todo el sector turístico, la Organización Mundial del Turismo, la Asociación Española de Normalización y Fundación ONCE, con el apoyo del Real Patronato sobre Discapacidad, pusieron en marcha este proyecto a finales de 2016.

Se creó un grupo de trabajo multidisciplinar con expertos internacionales en accesibilidad. En este grupo se contó con:

1. Administraciones públicas
2. Prestadores de servicios turísticos
3. Pequeñas y medianas empresas
4. Asociaciones de empresas
5. Universidades
6. Y por supuesto consumidores finales, representados por asociaciones de personas con discapacidad que abogaban por la satisfacción de sus necesidades específicas

4. ¿Para quién? Público objetivo

El objetivo es que sea para todas las personas. No sólo se trata de personas con discapacidad, también personas mayores, familias con niños. Satisfaciendo las necesidades de este grupo de población se crea una oferta turística de calidad que va a beneficiar a todas las personas.

¿Qué supone que un destino turístico sea accesible? No sólo se va a tratar de que los turistas con discapacidad que os visiten puedan realizar todas las actividades en igualdad de condiciones que el resto, no sólo va a suponer que los propios ciudadanos con discapacidad que viven aquí puedan beneficiarse de ello. La accesibilidad en el turismo va a suponer ofrecer un servicio de calidad.

Va a procurar efectivamente la satisfacción de las necesidades de los potenciales clientes, considerando sus respectivas exigencias, condicionantes de viaje y deseos. Para los turistas con

discapacidad, la exigencia de calidad presupone accesibilidad total, no sólo a nivel físico sino también cognitivo y sensorial, permitiendo una experiencia turística global de calidad.



Para que esta norma sea una realidad, para que toda la experiencia turística sea satisfactoria, ¿quién ha de aplicarla? Pues como hemos dicho, todos los eslabones de la cadena del sector turístico:

- El sector público, desarrollando y haciendo cumplir la normativa en cuanto al turismo para todas las personas
- Transporte, para que todas las personas puedan desplazarse de manera autónoma y segura
- Actividades de ocio, de modo que todos podamos ir por ejemplo a un museo y disfrutar de las exposiciones, sin perdernos, porque tengan un sistema de guiado, que ofrezcan audioguías y signoguías, etc...
- Espacios urbanos y rurales, por los que nos podamos desplazar de manera también autónoma y segura.
- Turismo de congresos, como puede ser esta jornada, porque los que venimos de fuera de Bilbao, hemos tenido que viajar hasta aquí, alojarnos, comer y estar en un espacio que sea accesible y que la información que se da sobre él también lo sea. Además de ofrecer nuestras presentaciones para todas las personas, hablando despacio, con subtítulos, con intérprete de lengua de signos y describiendo las imágenes que están en la pantalla.
- Tour operadores y agencias, con quien contratamos nuestros viajes, porque sus páginas web van a ser accesibles para las personas ciegas, porque el entorno construido, sus locales, son accesibles y el personal que lo atiende está formado en atención a personas con discapacidad.
- Alojamiento, donde de nuevo sus espacios son accesibles, porque ofrecen actividades para todas las personas y por supuesto, cuentan con habitaciones adaptadas.
- Restauración, donde también el local es accesible, pero también ofrecen información sobre su menú en formatos alternativos códigos qr, pdfs accesibles, cartas en braille, de forma fácil de leer, y con información sobre alérgenos, por ejemplo.

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...)

5. ¿Cómo? Procedimiento

Determinado el objetivo y a quién va dirigida la norma, ¿cuál fue el procedimiento de su realización?

1. Se comienza con un mapeo previo de los documentos existentes
2. Un segundo paso se trata de avanzar hacia una homogeneización, para conocer cuáles eran las necesidades reales, poniéndose en el lugar de las personas con discapacidad, qué es lo que realmente necesitan para poder tener un turismo para todas las personas
3. Y, por último, trabajando desde la realidad, para poder establecer compromisos factibles que vayan a poderse alcanzar. Estableciendo los requisitos mínimos que supongan que estos productos y servicios sean accesibles.

Para lograr esto fue fundamental fomentar la participación en el grupo de trabajo de todos aquellos que debían estar. Como hemos mencionado antes, las administraciones públicas, los empresarios, pymes, asociaciones, consumidores, universidades... todos aquellos a los que la norma les pueda afectar o sean susceptibles de aplicación. Siendo entonces un proceso transparente y abierto.

El seguimiento de los requisitos y recomendaciones de la norma va a ser una herramienta de autodiagnóstico en cuanto a la accesibilidad, de saber si realmente los productos y servicios turísticos que se están ofreciendo son para todas las personas. Esto es muy importante, porque la percepción que tienen los empresarios sobre la accesibilidad de sus productos y servicios que están ofreciendo, aún dista mucho de la realidad.

La norma fue aprobada en julio de 2021 habiendo participado más de 100 expertos de 35 países y 5 organizaciones en liaison. Siendo validada por más de 100 países con una aplicación sin limitación geográfica.

Fue adoptada por UNE de forma idéntica y en paralelo mediante su traducción al español, contribuyendo así a facilitar su difusión por países de habla hispana. Siendo entonces la norma UNE-ISO 21902.



6. ¿Cuándo?

En cuanto al cuándo, después de una pandemia mundial, el sector turístico, vuelve a ponerse en marcha. Se diseñan estrategias para atraer de nuevo a los potenciales turistas. Es el momento para que los destinos turísticos incorporen en sus estrategias la accesibilidad. De este modo van a atraer al 10% de la población, al segmento de turistas con discapacidad y a el entorno que les rodea.

Creando una oferta turística de calidad con la aplicación de esta norma. Se atraerán también a los inversores que van a querer estar emparejados con los destinos turísticos cuya oferta turística es de calidad.

La aplicación de esta norma supone el diseño de un turismo más sostenible, contribuyendo al cumplimiento de los ODS.

Las tres partes implicadas en el desarrollo de la norma, después de su publicación en julio de 2021, siguen trabajando en la difusión de la misma para que el sector la aplique y que el consumidor, sabiendo de su existencia, demande su aplicación.

Para lograr esta mayor difusión y adopción estamos trabajando en la realización de guías de uso por sectores (administraciones públicas, alojamientos MICE y restauración, recursos naturales, recursos culturales, etc).



7. 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.

Concluimos con cuatro aspectos a destacar:

1. La necesidad de la colaboración y trabajo en equipo entre administraciones públicas, organizaciones de personas con discapacidad, como la propia Fundación ONCE, y la industria turística para conseguir un turismo para todas las personas.
2. Sustituir la etiqueta de turismo accesible por turismo para todas las personas, sinónimo de turismo de calidad, para no confundirlo con turismo para todos los bolsillos.
3. Trabajar para que la accesibilidad esté desde el inicio en todos los proyectos turísticos que se pongan en marcha. Lo que terminará por suponer una oferta turística real para todas las personas.
4. Las personas no tienen que adaptarse, es la oferta turística la que ha de adaptarse a las necesidades de las personas.

8. 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](#)

- [Cómo aplicar la Norma ISO 21902: Turismo accesible para todos. Requisitos y recomendaciones para las empresas de alojamiento, restauración y MICE](#)
- [How to apply ISO Standard 21902 Accessible tourism for all. Recommendations for accommodation, food & beverage and MICE sectors](#)
- [Cómo aplicar la Norma UNE-ISO 21902 Turismo accesible para todos. Requisitos y recomendaciones para las administraciones públicas y destinos turísticos / How to apply ISO Standard 21902 Accessible tourism for all. Requirements and recommendations for public administrations and tourism destinations](#)
- [Cómo aplicar la norma UNE-ISO 21902 Turismo accesible para todos. Recomendaciones para los principales actores del ecosistema del turismo cultural](#)
- [How to apply ISO Standard 21902 Accessible tourism for all. Recommendations for key players in the cultural tourism ecosystem](#)
- [Cómo aplicar la norma UNE-ISO 21902 Turismo accesible para todos. Recomendaciones para los principales actores de la gestión y promoción de los recursos naturales](#)
- [How to apply ISO Standard 21902 Accessible tourism for all. Recommendations for key players in management of natural resources](#)