



# Norma ISO 21902: *Turismo accesible para todos*<sup>1</sup>

**Requisitos y recomendaciones para  
las empresas de alojamiento,  
restauración y MICE**<sup>2</sup>



## Requisitos y recomendaciones para alojamientos

El turismo equivale a desarrollo económico, un progreso que además ha de ser inclusivo y tener en cuenta a todas las personas. **Al incluir la accesibilidad y el diseño universal desde el principio, la inversión es mínima.** Apostando por la igualdad, las empresas turísticas se vuelven **más sostenibles, llegan a nuevos públicos y emplean a personas con diversidad funcional, generando oportunidades de negocio y de diferenciación.**

Las políticas inclusivas hacen posible la creación de la oferta del turismo accesible. Por su parte, los empresarios que aplican el diseño para todos ofrecen servicios de calidad que los posicionan mejor en el mercado.

La ausencia de normativa consensuada a nivel mundial aún hace imposible comparar destinos por su nivel de accesibilidad. La Norma UNE-ISO 21902 establece un marco normativo que ayuda a los actores de la cadena de valor a llevar a cabo acciones para hacer accesibles sus infraestructuras, productos y servicios.

La colección de guías “Cómo aplicar la Norma UNE-ISO 21902” pone de relieve los aspectos clave de esta herramienta para administraciones, alojamientos, transporte y recursos turísticos y facilita su implantación en empresas y servicios.

**Las empresas que componen los sectores de alojamiento, bares, cafeterías y restaurantes o reuniones y convenciones, pueden utilizar esta herramienta internacional como una guía a la hora de crear una oferta accesible. Este conjunto de directrices puede ser un punto inicial para realizar diagnósticos de accesibilidad o para desarrollar y adaptar productos y servicios que ofrecen las empresas.**

<sup>1</sup> ISO 21902:2021 Tourism and related services — Accessible tourism for all — Requirements and recommendations (English original), <https://www.iso.org/standard/72126.html>. UNE-ISO 21902:2021 Turismo y servicios relacionados. Turismo accesible para todos. Requisitos y recomendaciones. (Spanish translation), <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma?c=N0066245>.

<sup>2</sup> MICE es un acrónimo inglés que hace referencia al turismo de negocios: reuniones, congresos, convenciones, incentivos, exhibiciones o eventos



**¿Siendo una empresa de los sectores de alojamiento, restauración o reuniones y convenciones, cuáles son mis áreas de intervención según ISO 21902?  
Deberíamos actuar en 11 ámbitos diferentes:**

	<b>ÁMBITOS<sup>3</sup></b>	<b>ACCIONES</b>
<b>I</b> <b>INVESTIGACIÓN DEL MERCADO</b>	Recogida y análisis sistemáticos de datos cualitativos y cuantitativos acerca de la demanda y de la oferta; desarrollo de conocimientos e innovación en aras de lograr una mejor accesibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Encargar a <b>expertos con discapacidad</b> la identificación de barreras</li> <li>● Analizar las <b>preocupaciones comunes</b> de los clientes con discapacidad cuando buscan servicios de alojamiento o restauración</li> <li>● Identificar iniciativas y buenas prácticas de accesibilidad <b>abanderadas por las empresas</b></li> <li>● <b>Financiar la investigación</b> sobre los cambios orgánicos dentro de la empresa al apostar por formación y empleo inclusivos</li> <li>● Comprender el papel de la accesibilidad en la <b>sostenibilidad y la competitividad</b></li> </ul>
<b>II</b> <b>LIDERAZGO Y GESTIÓN A NIVEL ESTRATÉGICO</b>	Creación de una visión corporativa y el compromiso público con unos servicios de calidad, pensados para todas las personas; formalización de apoyos a nivel ejecutivo que conducen a acciones sistemáticas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Priorizar la accesibilidad como <b>requisito fundamental</b> para cualquier desarrollo turístico e impulsor clave para la <b>calidad</b></li> <li>● Determinar las <b>ventajas empresariales</b> del turismo accesible para mis clientes y mis empleados, en base a datos</li> <li>● <b>Actualizar mis políticas</b> para integrar los elementos de inclusión y la accesibilidad</li> <li>● Incorporar la accesibilidad en las <b>operaciones y la evaluación</b> de resultados</li> <li>● <b>Nombrar a un alto ejecutivo</b> como embajador de la accesibilidad en la empresa</li> <li>● Valorar <b>cuántos clientes se pierden</b> por no ser accesibles</li> <li>● <b>Dedicar partidas presupuestarias</b> para las mejoras en accesibilidad</li> </ul>
<b>III</b> <b>DIAGNÓSTICO DE ACCESIBILIDAD</b>	Brindar datos sobre los niveles actuales de accesibilidad y el análisis comparativo con la oferta de los competidores; poner de manifiesto las áreas pendientes de mejora dentro de toda la cadena de valor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Realizar una auditoría de los niveles de accesibilidad junto con los <b>expertos técnicos y las organizaciones de personas con discapacidad</b></li> <li>● Decidir qué entornos, servicios y actividades son <b>prioritarios</b> para incrementar su accesibilidad</li> <li>● Contratar a un <b>comité de expertos</b> en accesibilidad que incluya a personas con discapacidad y su punto de vista como usuarios finales</li> <li>● Recurrir a estos usuarios para guiarnos en el desarrollo de <b>nuevos productos</b> y el control de <b>calidad</b></li> <li>● <b>Revisar políticas</b> de contratación interna y externa, capacitación y desarrollo del personal para la inclusión de las personas con discapacidad</li> </ul>

<sup>3</sup> Las breves reseñas de estas áreas no incluyen definiciones oficiales aprobadas por la OMT. Representan más bien conceptos utilizados de forma común en el turismo, en el contexto de la accesibilidad y la empresa privada.

## ÁMBITOS<sup>3</sup>

## ACCIONES

<p><b>IV</b> <b>PLANIFICACIÓN</b></p>	<p>Desarrollo de una serie de acciones en base a las metas previamente acordadas; definición de los pasos específicos a seguir por los diferentes departamentos para mejorar la accesibilidad dentro de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Considerar la accesibilidad a la hora de <b>diseñar cualquier producto nuevo</b> o adaptar los existentes</li> <li>● <b>Definir</b> objetivos, metas y sistemas de medición para hacer seguimiento del progreso</li> <li>● <b>Identificar departamentos</b> que han de participar y colaborar</li> <li>● Desarrollar un <b>plan de implementación</b> para llevar a cabo acciones específicas</li> <li>● <b>Elaborar planes</b> ajustados al funcionamiento de los diferentes departamentos</li> <li>● <b>Prever costes</b> y beneficios a corto, medio y largo plazo</li> </ul>
<p><b>V</b> <b>ZONA COMUNES</b></p>	<p>Abarcan un amplio abanico de espacios de uso común que los clientes transitan o frecuentan para poder acceder a y disfrutar de toda la oferta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Proveer condiciones de <b>autonomía, confort y seguridad</b> para todos los clientes</li> <li>● Crear <b>itinerarios accesibles</b> en los espacios más transitados y utilizados</li> <li>● Realizar mejoras en zonas utilizadas tanto por el personal de atención al cliente como otros empleados</li> <li>● Poner en marcha planes de <b>mantenimiento, evacuación y seguridad</b></li> </ul>
<p><b>VI</b> <b>HABITACIONES, BARES, CAFETERIAS Y RESTAURANTES</b></p>	<p>Servicios básicos de hostelería y de cualquier experiencia turística; existen normas generales para los entornos construidos mientras otras específicas se aplican a los servicios de hostelería.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aplicar los <b>principios del Diseño para Todos</b> para el diseño de las infraestructuras y el funcionamiento de alojamientos, bares y restaurantes</li> <li>● Diseñar habitaciones y espacios de restauración <b>acogedores y aptos para</b> ser disfrutados por <b>cualquier cliente</b></li> <li>● Ubicar habitaciones y zonas de restauración accesibles para que se integren fácilmente en los <b>itinerarios accesibles</b></li> <li>● Proveer información sobre los <b>alérgenos</b> en los menús, en formatos accesibles</li> </ul>
<p><b>VII</b> <b>LUGARES DE REUNIONES Y CONVENCIONES</b></p>	<p>La accesibilidad de conferencias, incluido al acceso físico y la participación plena y en igualdad de condiciones, hacen posible el disfrute de esta oferta para todas las personas; los servicios MICE pueden ser integrados en la infraestructura hotelera o funcionar independientemente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Considerar principios de accesibilidad en los procesos de <b>selección y montaje</b> de lugares de conferencias</li> <li>● Preparar <b>listados de ítems a comprobar</b> para garantizar el acceso a las instalaciones para los participantes con discapacidad física e incluir características específicas para los usuarios con <b>discapacidad sensorial o intelectual</b></li> <li>● <b>Diseñar formularios de registro sencillos</b>, incluyendo las necesidades de acceso o las restricciones alimentarias de los participantes</li> <li>● <b>Brindar una experiencia plena y satisfactoria para los usuarios</b>, reservando habitaciones, servicios de catering, transporte y actividades de ocio accesibles</li> </ul>

## ÁMBITOS<sup>3</sup>

## ACCIONES

<p><b>VIII</b> DESARROLLO DEL PRODUCTO</p>	<p>Responde a las necesidades de una gran diversidad de clientes, con o sin discapacidad; involucra a múltiples actores clave en un ejercicio de diseño conjunto del producto accesible; paso esencial en la creación de experiencias confortables, de calidad y dignas de repetir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Establecer protocolos</b> para eliminar barreras para clientes y empleados</li> <li>● <b>Aplicar los principios del Diseño para Todos</b> en obras y renovaciones, en el diseño y compra de productos, elementos de comunicación y otros servicios</li> <li>● Diseñar <b>experiencias accesibles</b> en colaboración con usuarios finales, destinos, gestores de recursos turísticos y servicios de transporte</li> <li>● Alentar la <b>innovación</b> para reflejar las tendencias del mercado y lo último en soluciones accesibles</li> <li>● Solicitar <b>incentivos económicos y fiscales</b> a las administraciones públicas</li> </ul>
<p><b>IX</b> INCLUSIÓN LABORAL</p>	<p>Proceso clave que hace posible conseguir un trabajo digno, la independencia económica y la autorrealización a través del empleo; entendimiento de la inclusión como un derecho y una ventaja rentable, en lugar de una acción caritativa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Contratar</b> personal y proveedores con discapacidad</li> <li>● Desarrollar programas de <b>prácticas</b> con la posibilidad de desarrollo profesional</li> <li>● Considerar <b>ajustes razonables</b> para ofrecer oportunidades en igualdad de condiciones</li> <li>● Contar con expertos con discapacidad para revisar los procesos de <b>contratación inclusiva</b></li> <li>● Organizar oportunidades de <b>voluntariado</b> para el personal con el fin de que trabaje con personas con discapacidad</li> </ul>
<p><b>X</b> COMERCIALIZACIÓN</p>	<p>Canales de distribución y motores de venta de la oferta de alojamientos, de bares y restaurantes y de congresos, incluidos los servicios acompañantes; fomenta la compra directa o indirecta de la oferta accesible.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>No discriminar</b> a clientes con discapacidad, fijando precios más elevados</li> <li>● Facilitar la reserva <b>directa</b> de servicios accesibles en los motores de búsqueda</li> <li>● Trabajar con las plataformas de reservas online y las agencias de viajes para que <b>conozcan mi oferta</b></li> <li>● <b>Integrar</b> la oferta accesible dentro de la estrategia general de marketing</li> <li>● Recurrir a imágenes de <b>personas de diferentes edades y capacidades</b> en el posicionamiento de mi oferta y la promoción de mis productos en el mercado</li> <li>● <b>Apostar</b> por la accesibilidad desde mi asociación empresarial o profesional</li> </ul>
<p><b>XI</b> RETROALIMENTACIÓN Y EVALUACIÓN</p>	<p>Procesos que aseguran la retroalimentación de los clientes, proveedores y empleados; Incluye los planes para el control de la calidad y llevar a cabo los ajustes necesarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Establecer <b>canales de retroalimentación directa</b> con los clientes y el personal</li> <li>● Contratar a <b>consultores con discapacidad para probar</b> como usuarios de diferentes entornos, instalaciones, canales de comunicación y otros servicios de apoyo</li> <li>● <b>Revisar avances</b> en base a los objetivos fijados y ajustar actividades para optimizar los resultados</li> <li>● <b>Medir y comunicar</b> logros concretos</li> </ul>

