

Cómo aplicar la Norma UNE-ISO 21902 *Turismo accesible para todos*¹

**Requisitos y recomendaciones para
las administraciones públicas y
destinos turísticos**





Requisitos y recomendaciones para las administraciones públicas y destinos turísticos

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 administraciones públicas y destinos que velan por el diseño de una oferta turística accesible a través de sus políticas y estrategias, deberían impulsar una serie de acciones dentro de este marco normativo.

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

**¿Siendo una administración pública o un destino turístico cuáles son mis áreas de intervención según la Norma UNE-ISO 21902?
Deberíamos actuar en 11 ámbitos diferentes:**

	ÁMBITOS	ACCIONES
I SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN	Paso previo de cualquier acción; dirigidas a funcionarios públicos, empresarios y empleados de la industria turística para poder apreciar la diversidad funcional de las personas y las ventajas del turismo accesible.	<ul style="list-style-type: none"> ● Crear conciencia sobre las diferentes capacidades de las personas. ● Sensibilizar sobre las ventajas sociales y económicas del turismo accesible como oportunidad de negocio. ● Impartir formación a empresas, destinos y administraciones y capacitar profesionales. ● Avanzar con la inclusión laboral de personas con discapacidad.
II PLANIFICACIÓN	Conjunto de acciones que engloba todo el marco político y estratégico del turismo accesible; define los pasos a seguir para hacer que el turismo para todas las personas sea una realidad.	<ul style="list-style-type: none"> ● Incluir la accesibilidad de forma transversal en la planificación. ● Aplicar los principios del diseño para todas las personas. ● Poner de relieve el papel de la accesibilidad en la sostenibilidad y la competitividad.
III GESTIÓN DE ACCESIBILIDAD	Formaliza la voluntad política y el marco de actuación a nivel institucional interno y externo; integra la accesibilidad en la gestión general; sirve para documentar todos los procedimientos, soluciones a los problemas detectados o mejoras necesarias.	<ul style="list-style-type: none"> ● Adoptar una política y una estrategia institucional de la accesibilidad. ● Diseñar protocolos para identificar y eliminar barreras. ● Llevar a cabo mejoras continuas y mantenimiento.
IV INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN	Preciso para conocer el mercado, el comportamiento, los patrones vacacionales, y perfiles socio-económicos de los clientes. Clave para producir datos y adaptar la oferta.	<ul style="list-style-type: none"> ● Investigar el mercado para poder incidir en políticas y estrategias. ● Demostrar como la accesibilidad influye en la calidad. ● Fomentar la innovación para crear destinos inteligentes cuya oferta se renueva.

	ÁMBITOS	ACCIONES
V LEGISLACIÓN Y NORMALIZACIÓN	Base del compromiso del sector público con las políticas inclusivas, garantistas y cumplidoras con estándares específicos dirigidos a toda la cadena de valor del turismo.	<ul style="list-style-type: none"> ● Adoptar legislación para la aplicación de los requisitos de accesibilidad. ● Incentivar el uso de normas y estándares. ● Diseñar directrices reglamentarias para infraestructuras, productos y servicios. ● Establecer sanciones por incumplimiento o publicidad falsa.
VI INVERSIÓN	Papel clave de las instituciones públicas o similares para poder contar con infraestructuras, productos y servicios accesibles; sirve de aliciente a las empresas para asumir inversiones en sus negocios.	<ul style="list-style-type: none"> ● Invertir en rehabilitación o desarrollo de recursos y servicios accesibles. ● Asegurar partidas presupuestarias específicas para la accesibilidad. ● Alentar contratación del personal y proveedores especializados. ● Apoyar a las empresas con incentivos para impulsar sus condiciones de accesibilidad.
VII DESARROLLO DEL PRODUCTO	Actividad esencial en el mercado turístico que responde a las necesidades reales de un amplio abanico de clientes, con o sin discapacidad, y sus requisitos o expectativas individuales.	<ul style="list-style-type: none"> ● Trabajar con el sector privado y usuarios en el diseño de la oferta. ● Diseñar planes de desarrollo, marketing y promoción de productos. ● Facilitar motores de búsqueda de la oferta en formatos accesibles. ● Apoyar las redes de promoción de las Pymes.
VIII PROVISIÓN DE INFORMACIÓN	Servicio esencial para los clientes a la hora de planificar su viaje, ejecutar la reserva, desplazarse hacia el destino o informarse acerca de las posibles actividades durante su estancia.	<ul style="list-style-type: none"> ● Ofrecer información sobre los recursos turísticos accesibles. ● Proveer la información en formatos y soportes accesibles. ● Asegurarse de que la información sea actual, precisa y fiable. ● Garantizar que todas las personas puedan consultar la oferta.
IX SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Procesos que aseguran la retroalimentación de los usuarios directos y sus acompañantes, la ejecución de los planes acordados, los ajustes de las estrategias y el control de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> ● Crear indicadores de seguimiento y evaluación. ● Fomentar sistemas de encuestas, auditorías, quejas y retroalimentación. ● Medir y comunicar logros concretos. ● Sugerir acciones correctivas para mejorar las intervenciones.

