

La primera Norma Internacional de Turismo Accesible

ISO 21902 *Turismo y servicios relacionados.*
Turismo accesible para todos. Requisitos y recomendaciones



Todos los eslabones de la cadena del punto de partida hasta el destino deben ser accesibles y adoptar un enfoque holístico proporcionando pautas a todos los sujetos



La Norma ISO 21902 de Turismo Accesible

- Estándar internacional y de aplicación voluntaria que contiene requisitos y recomendaciones sobre la mejor manera de prestar un servicio turístico accesible para todas las personas.
- No exime del cumplimiento de la legislación aplicable en materia de accesibilidad.
- Construido 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.



Liderazgo español a nivel internacional – Fundación ONCE, OMT y UNE

- Fundación ONCE junto con la Organización Mundial del Turismo se han unido para co-liderar este proyecto con el fin de facilitar al sector turístico una herramienta completa y útil, que le ayude a abordar eficazmente el reto de hacer accesible la oferta turística.



ISO TC 228 – Comité internacional “Turismo y servicios relacionados”

- El comité ISO TC 228 es el encargado de desarrollar y aprobar la norma ISO 21902. En dicho Comité están involucrados 105 países liderados por España y coordinados por la Asociación Española de Normalización, UNE.
- La participación en los trabajos de redacción internacionales se canaliza en cada país a través del organismo de normalización nacional, UNE en el caso de España.



Más turismo para todos

- La aplicación generalizada de la Norma ISO 21902 beneficiará a todas las personas, incluyendo aquellas 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.

cesibles para que el viaje se pueda realizar satisfactoriamente. La Norma ISO 21902 tores turísticos para que sus servicios sean prestados de forma accesible

¿Qué tipo de organizaciones pueden aplicarla?



¿Cómo se estructura la norma y como cumplir con ella?

Cada entidad prestadora del servicio turístico debe cumplir con la parte general común y la específica que le sea de aplicación.

Requisitos y recomendaciones comunes a todos los prestadores de servicios turísticos:

- Consideraciones generales
- Diseño de servicios turísticos accesibles
- Información y comunicación
- Formación
- Entorno construido

Pautas específicas para cada subsector:

- Administración pública
- Transporte
- Entorno urbano y rural
- Servicios y actividades turísticos
- Reuniones, incentivos, congresos y exposiciones
- Alojamiento
- Restauración
- Tour operadores y agencias de viaje

¿Cuándo está previsto que se publique la Norma ISO 21902?

- Proyecto en consulta pública – abierto hasta el 3 de octubre de 2019
- Publicación prevista – 1er semestre 2020



La Organización Internacional de Normalización ISO es una organización independiente, no gubernamental, de la que forman parte los organismos nacionales de normalización (como la Asociación Española de Normalización, UNE) de 162 países. A través de sus miembros, reúne a expertos en comités técnicos para compartir conocimientos y desarrollar estándares internacionales voluntarios, basados en el consenso y relevantes para el mercado, que apoyan la innovación y brindan soluciones a los desafíos globales (www.iso.org).



La Asociación Española de Normalización, UNE es el único Organismo de Normalización en España, designado por el Ministerio de Economía, Industria y Competitividad ante la Comisión Europea y con sus actividades impulsa el desarrollo de la infraestructura de la calidad, promoviendo la transferencia del conocimiento y el fortalecimiento de las empresas. UNE contribuye al desarrollo de la economía a través de la elaboración de normas técnicas y las actividades de cooperación internacional (www.une.org).



La Fundación ONCE para la Cooperación e Inclusión Social de Personas con Discapacidad es una entidad sin ánimo de lucro, cuyo objetivo principal consiste en la realización de programas de integración laboral-formación y empleo para personas con discapacidad, y accesibilidad global, promoviendo la creación de entornos, productos y servicios globalmente accesibles (<https://www.fundaciononce.es/>).



La Organización Mundial del Turismo (OMT) es el organismo especializado de las Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos y la principal organización internacional en el ámbito del turismo. Está integrada por 158 países y territorios, así como por más de 500 Miembros Afiliados que representan al sector privado, a instituciones de enseñanza, a asociaciones turísticas y a autoridades locales de turismo (<http://www2.unwto.org/es>).

UNE es el organismo de normalización español en:

