2025

GUÍA DE APOYO PARA EL EMPLEO INCLUSIVO EN EMPRESAS TURÍSTICAS



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO
IMPULSA IGUALDAD
TUR4all

ÍNDICE

1. Introducción 5

1.1. Panorama del turismo mundial y español 5

1.2. Un turismo socialmente responsable e inclusivo 6

1.3. El mercado del turismo inclusivo 7

2. Objetivos de la guía 9

3. ¿Por qué implementar una política de inclusión en mi empresa turística? 10

4. Antes de empezar 12

4.1. ¿Qué es la accesibilidad? 12

4.2. Gestión de la información sobre accesibilidad 13

5. Pautas para ser una empresa turística inclusiva 15

5.1. Análisis de la realidad de la empresa 15

5.2. Reflexión estratégica participativa 16

5.3. Diagnóstico. Identificación de retos y oportunidades 16

5.4. Diseño de un plan de acción 17

6. Fomento de la cultura inclusiva 18

6.1. Formación y capacitación del personal 18

6.2. Comunicación y sensibilización externa 19

7. Indicadores de sostenibilidad social. Seguimiento y mejora continua 20

8. Normativa aplicable 21

8.1. Ámbito internacional 22

8.2. Ámbito estatal: general 22

8.3. Ámbito estatal: empleo 23

8.3.1. Integración en el sistema ordinario 23

8.3.2. Contratación por cuenta ajena 23
8.3.3. Empleo por cuenta propia 24
8.3.4. Empleo con apoyo 24
8.3.5. Sistema Protegido de Trabajo 25
8.4. Ámbito estatal: entorno urbano y edificación 26
8.5. Ámbito estatal: transporte 26
8.6. Ámbito estatal: comunicación y nuevas tecnologías 26



1. Introducción

1.1. Panorama del turismo mundial y español

> *"El turismo es uno de los sectores económicos más dinámicos y de mayor crecimiento en el mundo, representando una fuente significativa de empleo y desarrollo económico gracias a su aporte de casi 8 billones de USD al PIB Mundial.*

Sin embargo, este sector enfrenta desafíos importantes derivados de la presión causada por la emergencia climática, estimada en aumentar a un 13% al 2030 según ONU Turismo, la cual exige cambios inmediatos en el modelo de desarrollo turístico.

El turismo debe aprender a gestionar su crecimiento equilibrando correctamente las tres dimensiones de la sostenibilidad (medioambiental, económica y social), siendo la dimensión social la menos avanzada hasta ahora. Según la Organización Internacional de Turismo Social (ISTO, 2023). Esta dimensión implica que, para garantizar su continuidad a largo plazo, las partes interesadas tengan en cuenta los aspectos sociales de la actividad turística para las personas que viven en los lugares visitados, los propios visitantes, así como los empresarios y trabajadores del sector.

En España, el turismo aportó en el 2023 el 12.8% del PIB, y proyecta alcanzar los 100 millones de turistas en el 2024. Sin embargo, lo que a priori son buenos titulares, tiene lados complejos que hay que abordar: la desigual distribución territorial, la fuerte estacionalidad con sus consecuencias en la calidad y continuidad laboral, la fuerte presión turística en algunos territorios que derivan en dificultades en la convivencia con la comunidad local, y finalmente, la necesidad de un producto turístico especializado en más segmentos.

1.2. Un turismo socialmente responsable e inclusivo

En los últimos años, el interés por el turismo socialmente responsable ha crecido, gracias al aumento de viajeros que buscan experiencias que minimicen su impacto ambiental y maximicen los beneficios para las comunidades locales. Esta tendencia se refleja en la preferencia por alojamientos sostenibles, actividades de conservación del medio ambiente y el apoyo a economías locales mediante la compra de productos y servicios de pequeños negocios. Además, los turistas están cada vez más interesados en aprender sobre la cultura y las tradiciones locales de manera respetuosa, fomentando un intercambio cultural auténtico y equitativo. Nada de esto sería posible sin el compromiso del sector privado, en el que vemos cambios y adaptaciones tecnológicas que permiten a los usuarios filtrar y encontrar información relacionada con características de productos e impactos de los mismos, tanto medioambientales como sociales.

Según ONU Turismo, la actividad turística representa 1 de cada 10 empleos directos a nivel global, generando 1,5 indirectos por cada puesto directo en el mundo, y se prevé que durante 2024 supere las cifras previas a 2019, Tiene un papel relevante en cuanto a inclusión y equidad de género, ya que emplea a más mujeres que el resto de los sectores (54%), jóvenes y migrantes, de acuerdo a la ILO Future of Work in Tourism del 2022.

España, que en 2024 se proyecta como el segundo país más visitado del mundo, tiene la responsabilidad de liderar y ejemplarizar globalmente la calidad de la acogida y la convivencia con las comunidades locales. Son muchos los ejemplos que hemos visto en el verano de 2024 de movilizaciones de las comunidades locales en contra del turismo de masas, indicativas de que acciones concretas ya no pueden esperar.

El turismo inclusivo es una parte importante de un turismo socialmente justo y más cuidadoso con las personas, ya que busca crear experiencias accesibles para

todos, sin importar sus capacidades físicas, edad o antecedentes socioeconómicos. Esto implica eliminar barreras físicas, mejorar la accesibilidad en infraestructuras turísticas, así como ofrecer información y servicios en múltiples idiomas y formatos. La inclusión social y la diversidad se promueven asegurando que personas de diferentes orígenes puedan disfrutar del turismo sin discriminación, respondiendo así a una demanda creciente de viajeros conscientes y comprometidos con la justicia social y la igualdad de oportunidades. Este impacto positivo se extrapola a la población local, ya que también mejora la calidad de vida de las personas con necesidades de accesibilidad directa o indirectamente. Según la Organización Internacional del Trabajo, los inversores reconocen las implicaciones financieras de incluir a personas con discapacidad en las empresas. Sin embargo, persiste la necesidad de establecer definiciones estandarizadas y mejorar la forma de reflejar el nivel de inclusión empresarial en los informes de sostenibilidad.

El Ministerio de Turismo ha reiterado su compromiso con un turismo sofisticado y trabaja en un plan enfocado en el equilibrio territorial. En concreto, la Estrategia de Sostenibilidad Turística en Destino en su Eje 4 dedicado a la competitividad, identifica como un objetivo la mejora de la accesibilidad universal.

1.3. El mercado del turismo inclusivo

Atender a este desafío supone un doble beneficio ya que turismo accesible es desarrollo social, y a la vez que acoge a un nicho de mercado necesitado de producto especializado. Según ONU Turismo, un 16% de la población mundial tiene un alto grado de discapacidad y suelen viajar acompañados de 2 a 3 personas. De acuerdo con un estudio de la Fundación Adecco sobre Turismo inclusivo y empleo, un 56% de las personas con movilidad reducida y otras discapacidades decide no viajar por falta de oferta turística accesible, estimando un mercado potencial no atendido de casi 3.5 millones de personas sólo en España. Recordando que el turismo nacional es sólo un

21% del total de los turistas que acogemos, el potencial de mercado es considerable.

Sin embargo, para que este crecimiento sea verdaderamente sostenible e inclusivo, es fundamental que las empresas turísticas adopten políticas y prácticas que promuevan la inclusión de todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidad.

El derecho al trabajo es esencial para la realización personal y la inclusión social. No obstante, las personas con discapacidad siguen enfrentando barreras significativas para acceder a estos empleos. La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 2006, subraya la obligación de los Estados Parte de promover, proteger y asegurar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, incluyendo su derecho al trabajo.

IMPULSA IGUALDAD se dedica a promover la igualdad de oportunidades y mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad, y a través del programa de "Turismo Accesible e Inclusivo para Todas las Personas", trabaja en la sensibilización, formación, asesoría e investigación sobre la accesibilidad en el turismo y el ocio, en colaboración con entidades públicas, fundaciones y empresas privadas del turismo. En esta ocasión, desde la entidad se ha trabajado, en el marco del convenio firmado con la Secretaría de Estado de Turismo, en la elaboración de una **Guía de Apoyo para el Empleo Inclusivo en Empresas Turísticas**.

2. Objetivos de la guía

Esta guía tiene como **objetivo principal** proporcionar a las empresas del sector turístico las herramientas y conocimientos necesarios para implementar políticas y prácticas inclusivas que faciliten la integración laboral de personas con discapacidad. Asimismo, se busca promover una cultura empresarial más inclusiva y responsable, destacando la importancia de monitorear y mejorar continuamente estos esfuerzos mediante indicadores específicos de sostenibilidad social enfocados en los trabajadores.

El presente documento servirá como guía práctica para las empresas turísticas que desean desarrollar una política organizacional de inclusión laboral, implementando prácticas que fomenten un entorno de trabajo más diverso y equitativo. Mediante un enfoque práctico, guiando a las empresas turísticas en el desarrollo de acciones que promuevan la igualdad de oportunidades tanto dentro de la empresa como en sus relaciones con clientes y proveedores. También se proporcionan pautas sobre la sensibilización y formación del personal en materia de atención a personas con necesidades de accesibilidad.

Esta guía ofrece orientación para la identificación y seguimiento de indicadores clave enfocados en los trabajadores del sector turístico, en ámbitos como la inclusión laboral, formación y cualificación y condiciones laborales. De esta forma, se busca que las empresas evalúen y ajusten de manera continua sus iniciativas para garantizar la sostenibilidad social a largo plazo.

Al adoptar estas prácticas, las empresas contribuyen al bienestar y la inclusión de las personas con necesidades de accesibilidad, además de fortalecer su competitividad y responsabilidad social en el conjunto del sector turístico.

3. ¿Por qué implementar una política de inclusión en mi empresa turística?

Implementar una política de inclusión en una empresa turística aporta beneficios tangibles, tanto desde el punto de vista social como empresarial. A continuación, se detallan las principales razones para poner en marcha estas prácticas:

- **Sostenibilidad social del sector turístico:** al garantizar que todos los trabajadores, incluidos aquellos con discapacidad, tengan acceso a oportunidades justas y equitativas, la empresa garantiza un entorno laboral socialmente justo a largo plazo.
- **Cumplimiento normativo y responsabilidad social:** la inclusión laboral es una obligación legal en muchos países, respaldada por normativas nacionales e internacionales. El compromiso de la empresa con la responsabilidad social corporativa le permite dar un paso más allá de la normativa de obligado cumplimiento, contribuyendo a un entorno de trabajo respetuoso y equitativo.
- **Mejorar tu propuesta de valor a través de la medición del impacto con indicadores específicos:** el seguimiento mediante indicadores permite evaluar el progreso de la empresa en materia de inclusión laboral, la accesibilidad del entorno laboral y la formación del personal, entre otros aspectos, y adoptar medidas correctivas asegurando que la empresa mantenga un enfoque de mejora continua, alineado con sus objetivos a largo plazo.
- **Mejora del clima laboral, motivación, atracción y retención del talento:** crear un entorno laboral más inclusivo tiene efectos transversales, se consigue mejorar el ambiente de trabajo, aumentando la satisfacción y cuidando el bienestar de todos los empleados. Esto, a su vez, favorece la retención del talento e impulsa la creatividad y la innovación en la empresa turística. Según

un estudio de Impacto de la inserción laboral de personas con discapacidad del Grupo ONCE, el 95% de las empresas que contrataron personas con discapacidad, identificaron mejoras en el clima laboral y un 80% considera que impactó positivamente en la estabilidad y rotación de la plantilla.

- **Satisfacción de los clientes:** contar con empleados con necesidades de accesibilidad permite entregar una atención especializada a ese nicho de mercado, desarrollando nuevos productos y servicios. Los propios empleados pueden colaborar en la formación interna, poniendo en valor otras capacidades en el equipo. Además, ser una empresa comprometida con la inclusión aumenta la satisfacción de los clientes de acuerdo con el estudio de Impacto de la inserción laboral de personas con discapacidad del Grupo ONCE.
- **Reducción de rotación del personal:** las personas con discapacidad se mantienen más tiempo en sus empleos de acuerdo con un estudio del Observatorio sobre discapacidad y mercado de trabajo en España de la Fundación ONCE (Informe 9).
- **Extender la temporada alta:** la mayoría de las personas con discapacidad prefieren viajar durante la temporada media y baja cuando los destinos están menos masificados, además de ser un perfil multicliente porque siempre viajan acompañados.
- **Beneficios fiscales y laborales:** en España existen deducciones que ayudan a los empresarios comprometidos con la inclusión laboral.
- **Visibilidad del turismo:** gracias a las características propias del turismo, como la conexión entre personas y entornos, esta actividad ofrece una plataforma única para dar mayor visibilidad a la inclusión, demostrando que es real y posible.

4. Antes de empezar

Para garantizar la accesibilidad universal y la inclusión en una empresa turística, es importante conocer algunos conceptos básicos y establecer un marco adecuado para la recogida y el tratamiento de la información. Por ello, en este apartado se ofrece información clara y sencilla para orientar a los empresarios en este primer paso.

4.1. ¿Qué es la accesibilidad?

La accesibilidad, como concepto, siempre incluye a todas las personas, un aspecto que se ha remarcado con el nombre "accesibilidad universal". Su enfoque va más allá del cumplimiento de normativas o de la adaptación pensada únicamente para personas con discapacidad.

La definición de la accesibilidad universal se traduce en:

> ***"La condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible[1].***

Las necesidades de accesibilidad son parte de la esencia del ser humano a lo largo de su vida y pueden afectar a cualquier persona en algún momento, ya sea de manera permanente, temporal o situacional.

1 Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Si bien las personas con discapacidad suelen ser quienes requieren condiciones de accesibilidad más específicas, esto no significa que sean las únicas beneficiarias de estas medidas. Por esta razón, en este documento se hace referencia a personas con necesidades de accesibilidad en distintos ámbitos (física, visual, auditiva, cognitiva) sin necesidad de determinar si cuentan con un grado de discapacidad reconocido o no. Este enfoque permite a las empresas centrarse en la accesibilidad como un derecho y una ventaja competitiva en la experiencia turística y el entorno laboral, sin recopilar información personal o médica sensible.

4.2. Gestión de la información sobre accesibilidad

Para que una empresa pueda implementar medidas inclusivas, primero debe conocer las necesidades de accesibilidad de sus empleados. Sin embargo, esta recopilación de información debe realizarse garantizando la confidencialidad y manejando la información de manera ética y responsable.

Uno de los métodos recomendados es la realización de encuestas anónimas que permitan a los empleados compartir sus necesidades de accesibilidad sin revelar información personal o médica. En estas encuestas, se puede preguntar sobre barreras percibidas en el entorno laboral, recursos que facilitarían su desempeño y ajustes que podrían mejorar su experiencia en la empresa. El enfoque debe centrarse en identificar las necesidades, fomentando un ambiente de confianza y no discriminación.

En caso de que un empleado quiera identificarse para solicitar una adaptación específica, el proceso puede canalizarse de manera confidencial a través del departamento de recursos humanos.

Los datos se utilizarán únicamente para la mejora de la accesibilidad universal en el entorno laboral. Para ello, los indicadores y estadísticas pueden expresarse de manera generalizada, utilizando porcentajes y clasificando por género (consultar ejemplos en el punto "7. Indicadores de sostenibilidad social. Seguimiento y mejora continua").

Además, es clave que la empresa comunique con claridad el objetivo de este proceso: comprender mejor las condiciones que favorecen un entorno de trabajo inclusivo y accesible para todos. La transparencia y la comunicación adecuada sobre el uso de la información facilitarán la participación y fomentarán un clima de confianza dentro del equipo.



5. Pautas para ser una empresa turística inclusiva

Ser una empresa turística inclusiva es un objetivo que requiere un enfoque estructurado y una visión a largo plazo. Este enfoque refuerza la responsabilidad social corporativa, creando oportunidades de negocio al satisfacer las demandas de una clientela cada vez más diversa. Asimismo, las empresas favorecen el bienestar y la inclusión de las personas con necesidades de accesibilidad, reflejando su compromiso con la igualdad de oportunidades en el sector turístico.

La inclusión laboral es un proceso que debe integrarse en la estrategia de la empresa, abordando tanto aspectos internos como externos. A continuación, se presenta un proceso de cuatro etapas que guiará a las empresas en este proceso transformador.

5.1. Análisis de la realidad de la empresa

El primer paso consiste en analizar la situación actual de la empresa y establecer una visión clara de lo que se desea lograr en términos de inclusión laboral:

- Identificación de las brechas: detectar las áreas con mayores deficiencias. Por ejemplo, el punto "7. Indicadores de sostenibilidad social. Seguimiento y mejora continua" establece las siguientes brechas:
  - Capacitación y sensibilización en inclusión
  - Infraestructura y accesibilidad en el lugar de trabajo
  - Calidad y estabilidad laboral
  - Política de inclusión
  - Acompañamiento y soporte continuo
  - Calidad y estabilidad laboral
  - Colaboración con organizaciones especializadas

- Relacionar las brechas detectadas con los objetivos estratégicos de la empresa y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) (consultar punto "7. Indicadores de sostenibilidad social. Seguimiento y mejora continua").
- Definición de la visión: establecer una visión inclusiva alineada con los valores corporativos y las expectativas de los distintos grupos de interés.

5.2. Reflexión estratégica participativa

La inclusión laboral es un proceso que involucra a todos los niveles de la empresa, así como a actores externos que puedan aportar valor al desarrollo de la política de inclusión. Este enfoque colaborativo fomenta la diversidad de perspectivas y asegura que las acciones sean sostenibles y alineadas con las necesidades reales de todos los grupos de interés. Para ello, se recomiendan los siguientes pasos:

- Formación de un equipo de trabajo: incluir representantes de la alta dirección, recursos humanos, áreas operativas y colaboradores externos especializados. Garantizar la participación activa de las personas con discapacidad para incorporar su perspectiva.
- Talleres y sesiones participativas que aseguren una escucha activa: realizar sesiones de trabajo para discutir las brechas identificadas y proponer soluciones innovadoras, cocreando la política de inclusión. Asegurar que las decisiones sean consensuadas y reflejen la diversidad de la empresa.

5.3. Diagnóstico. Identificación de retos y oportunidades

Con base en la reflexión estratégica, se debe realizar un diagnóstico exhaustivo para identificar tanto los retos como las oportunidades, siendo recomendable utilizar el método DAFO:

- Evaluación interna: analizar las políticas, procedimientos y prácticas actuales relacionadas con la inclusión. Identificar los retos específicos a nivel organizacional y operativo.

- Oportunidades externas: explorar colaboraciones con asociaciones o entidades del entorno de la accesibilidad, así como programas o ayudas existentes de apoyo a la inclusión. Investigar tendencias y mejores prácticas en el sector del turismo accesible.

5.4. Diseño de un plan de acción

El plan de acción debe ser un documento detallado que traduzca los objetivos en actividades concretas:

- Definición de acciones: diseñar programas de formación, sensibilización y mejoras en la infraestructura.
- Asignación de recursos y responsables: determinar los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios. Designar un responsable de inclusión laboral que lidere la implementación, fijando plazos para cada actividad.
- Establecer mecanismos de seguimiento con indicadores clave según las brechas identificadas (consultar punto "7. Indicadores de sostenibilidad social. Seguimiento y mejora continua").

6. Fomento de la cultura inclusiva

El compromiso con la inclusión va más allá de la implementación de acciones específicas; requiere un cambio profundo en la cultura organizacional. Este cambio implica transformar actitudes, valores y comportamientos dentro de la empresa, así como proyectar estos principios hacia el exterior. La cultura inclusiva beneficia a las personas con discapacidad o necesidades de accesibilidad al mismo tiempo que enriquece al conjunto del equipo y refuerza la competitividad de la empresa en el sector turístico.

6.1. Formación y capacitación del personal

La formación es una herramienta clave para construir una cultura inclusiva al sensibilizar a los empleados y dotarlos de competencias necesarias para trabajar en un entorno inclusivo:

- Capacitaciones periódicas: diseñar programas de formación adaptados a las necesidades de los diferentes niveles jerárquicos. Incorporar módulos sobre accesibilidad, trato inclusivo y diseño universal.
- Evaluación del impacto: medir indicadores clave (consultar punto "7. Indicadores de sostenibilidad social. Seguimiento y mejora continua", EI1-EI3) para ajustar los programas formativos, asegurando su alineación con los objetivos establecidos y el plan de acción.
- Sensibilización con el ejemplo: fomentar la inclusión con acciones concretas, integrando empleados con discapacidad. Esto genera, de forma natural, un proceso de sensibilización en el equipo, promoviendo un cambio de actitud basado en la convivencia y la experiencia directa, fortaleciendo el respeto

y normalizando la diversidad dentro de la empresa. Esta sensibilización se traslada a la calidad de servicio de clientes con necesidades de accesibilidad de una forma orgánica.

6.2. Comunicación y sensibilización externa

Además de trabajar internamente, es importante promover una imagen inclusiva hacia el exterior:

- Campañas de sensibilización: desarrollar campañas de comunicación que resaltan el compromiso de la empresa con la inclusión. Utilizar plataformas digitales, redes sociales y eventos para difundir estas iniciativas.
- Historias reales: compartir testimonios y experiencias de los empleados que se han beneficiado de las políticas inclusivas de la empresa puede generar empatía y reforzar la autenticidad de los mensajes.
- Colaboraciones estratégicas: establecer alianzas con medios de comunicación, entidades y asociaciones del sector para multiplicar el alcance de las acciones ("7. Indicadores de sostenibilidad social. Seguimiento y mejora continua", EI17-EI18). Participar en foros y congresos especializados para compartir experiencias y aprender de otras organizaciones.

7. Indicadores de sostenibilidad social. Seguimiento y mejora continua

Eje	Dimensión	ODS*	Brecha	Código	Indicador potencial	Medio Verificación	Alojamiento	Guías y TTO	AAVV	Gobernanza	Transporte	Tecnológicas (OTAS, GDS, servicios tecnólgicos)
Sostenibilidad Social	Empleo inclusivo en empresas turísticas	8 10 12 17	Capacitación y sensibilización en inclusión	EI1	Porcentaje de empleados que completan formaciones en inclusión sobre el total de empleados	Informe RRHH						
			Capacitación y sensibilización en inclusión	EI2	Existencia de al menos una formación anual sobre inclusión a todos los empleados	Informe RRHH						
			Capacitación y sensibilización en inclusión	EI3	Nivel de satisfacción de los empleados con la capacitación en inclusión	Encuesta de satisfacción anual de empleados						
			Infraestructura y accesibilidad en el lugar de trabajo	EI4	Porcentaje de áreas de trabajo adaptadas para personas que declaran tener necesidades de accesibilidad	Informe área técnica						
			Infraestructura y accesibilidad en el lugar de trabajo	EI5	Disponibilidad de página web en formato accesible. Nivel de conformidad (WCAG2.1). Al menos cumple el nivel de Conformdad AA en la página web.	Página web						
			Infraestructura y accesibilidad en el lugar de trabajo	EI6	Número de quejas o solicitudes relacionadas con accesibilidad recibidas de trabajadores en el último año, y porcentaje de ellas que han sido resueltas.	Informe área técnica						
			Infraestructura y accesibilidad en el lugar de trabajo	EI7	Existencia de certificaciones que incluyen estándares de accesibilidad	Certificado						
			Calidad y estabilidad laboral	EI8	Porcentaje de empleados, incluyendo temporales y permanentes, que declaran tener necesidades de accesibilidad en relación con la totalidad de la fuerza laboral.	Informe RRHH						
			Calidad y estabilidad laboral	EI9	Porcentaje de empleados que indican tener una necesidad de accesibilidad desglosado por género y por rango etáreo	Informe RRHH						
			Política de inclusión	EI10	Existencia de una polícita de inclusión empresarial de acceso público	Repositorio						
			Política de inclusión	EI11	Porcentaje de empleados que conocen la política de inclusión	Registro entrega política a empleados						
			Política de inclusión	EI12	Existencia de mecanismos de mejora continua en accesibildad	Plan de acción						
			Acompañamiento y soporte continuo	EI13	Nivel de satisfacción de los empleados con el soporte continuo	Encuesta de satisfacción anual de empleados						
			Acompañamiento y soporte continuo	EI14	Existencia de programas de acompañamiento ofrecidas a empleados que indican tener una necesidad de accesibilidad (si/no)	Informe RRHH						
			Calidad y estabilidad laboral	EI15	Tasa de retención de empleados que indican tener una necesidad de accesibilidad	Informe RRHH						
			Calidad y estabilidad laboral	EI16	Nivel de satisfacción laboral de empleados que indican tener una necesidad de accesibilidad en comparación con el total	Encuesta de satisfacción anual de empleados						
			Colaboración con organizaciones especializadas	EI17	Relación con asociaciones o entidades del entorno de la accesibilidad	Contratos y convenios de colaboración						
			Colaboración con organizaciones especializadas	EI18	Existencia de proyectos o actividades realizadas en conjunto con organizaciones especializadas.	Repositorio informe actividades						
			Colaboración con organizaciones especializadas	EI19	Porcentaje de productos o servicios comercializados que incluyen empresarios o proveedores que son inclusivos o cuentan con políticas de inclusividad.	Informe producto						
			Colaboración con organizaciones especializadas	EI20	Porcentaje del total de proveedores que son inclusivos o cuentan con políticas de inclusividad.	Informe proveedores						

ODS*: 8. Trabajo decente y crecimiento económico; 10. Reducción de las desigualdades; 12, Producción y consumo responsables; 17. Alianzas para lograr objetivos

8. Normativa aplicable

> *"En la actualidad, la accesibilidad universal ha alcanzado una notable presencia en textos normativos e institucionales, lo que indica no sólo avances a la hora de garantizar entornos, bienes, productos y servicios adecuados para todas las personas, sino también un compromiso consciente con la necesidad de impulsar dichos avances.*

Además, cabe señalar la Estrategia Española sobre Discapacidad 2022-2030, para el acceso, goce y disfrute de los derechos humanos de las personas con discapacidad, como un documento referente que incorpora el diseño y la accesibilidad universal como un reto estratégico y eje de actuación en sí mismo, encaminado a "impulsar medidas que contribuyan a asegurar que todos los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, sean comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y bienestar y de la forma más autónoma y natural posible, permitiendo que las personas con discapacidad accedan y disfruten de todos los derechos humanos".

Asimismo, en el ámbito laboral, las políticas y normativas han evolucionado para promover la inclusión de las personas con discapacidad en el entorno profesional, reconociendo el derecho al empleo digno y la igualdad de oportunidades. En el sector turístico, esto se traduce en un esfuerzo por garantizar un acceso equitativo al empleo, favoreciendo la creación de entornos laborales inclusivos y adaptados a las necesidades de toda la población, con especial énfasis en la contratación, la accesibilidad en el puesto de trabajo y el desarrollo profesional de las personas con discapacidad.

El siguiente es un compendio de textos normativos y políticos, en materia de accesibilidad universal, que comprende los ámbitos internacional y estatal:

8.1. Ámbito internacional

- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (ONU).
- Unión de la Igualdad: Estrategia sobre los derechos de las personas con discapacidad 2021-2030 (UE).
- Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios.
- Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

8.2. Ámbito estatal: general

- Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.
- Ley 6/2022, de 31 de marzo, de modificación del Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, para establecer y regular la accesibilidad cognitiva y sus condiciones de exigencia y aplicación.
- Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Real Decreto 1276/2011, de 16 de septiembre, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

8.3. Ámbito estatal: empleo

En ámbito estatal y en materia laboral se debe distinguir entre:

8.3.1. Integración en el sistema ordinario

- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (art. 42)
- Real Decreto-Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Ley 30/1984, de 2 de agosto, de medidas para la reforma de la Función Pública.
- Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva en favor de los trabajadores con discapacidad.

8.3.2. Contratación por cuenta ajena

- Real Decreto 1451/1983, de 11 de mayo, por el que en cumplimiento de lo previsto en la Ley 13/1982, de 7 de abril, se regula el empleo selectivo y las medidas de fomento del empleo de los trabajadores discapacitados.
- Real Decreto 170/2004, de 30 de enero, por el que se modifica el Real Decreto 1451/1983, de 11 de mayo, por el que en cumplimiento de lo previsto en la Ley 13/1982, de 7 de abril, se regula el empleo selectivo y las medidas de fomento del empleo de los trabajadores discapacitados.
- Ley 43/2006, de 29 de diciembre, para la mejora del crecimiento y del empleo.
- Real Decreto 870/2007, de 2 de julio, por el que se regula el programa de empleo con apoyo como medida de fomento de empleo de personas con

discapacidad en el mercado ordinario de trabajo.

- Ley 14/2013, de 27 de septiembre, de apoyo a los emprendedores y su internacionalización (art. 30)
- Real Decreto-Ley 32/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reforma laboral, la garantía de la estabilidad en el empleo y la transformación del mercado de trabajo.
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (art. 11.)
- Ley 3/2012, de 6 de julio, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral (art. 3)
- Ley 45/2002, de 12 de diciembre, de medidas urgentes para la reforma del sistema de protección por desempleo y mejora de la ocupabilidad (disp. Adicional 9)

8.3.3. Empleo por cuenta propia

- Orden TAS/1622/2007, de 5 de junio, por la que se regula la concesión de subvenciones al programa de promoción del empleo autónomo.
- Real Decreto 1044/1985, de 19 de junio, por el que se regula el abono de la prestación por desempleo en su modalidad de pago único por el valor actual de su importe, como medida de fomento del empleo.
- Ley 45/2002, de 12 de diciembre, de medidas urgentes para la reforma del sistema de protección por desempleo y mejora de la ocupabilidad.
- Ley 20/2007, de 11 de julio, del Estatuto del trabajo autónomo (art. 32).

8.3.4. Empleo con apoyo

- Real Decreto 870/2007, de 2 de julio, por el que se regula el programa de

empleo con apoyo como medida de fomento de empleo de personas con discapacidad en el mercado ordinario de trabajo.

8.3.5. Sistema Protegido de Trabajo

- Orden TMS/805/2019, de 23 de julio, por la que se incrementan, con carácter extraordinario, las subvenciones destinadas al mantenimiento de puestos de trabajo de personas con discapacidad en los Centros Especiales de Empleo, establecidas en la Orden de 16 de octubre de 1998, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de las ayudas y subvenciones públicas destinadas al fomento de la integración laboral de las personas con discapacidad en centros especiales de empleo y trabajo autónomo.
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Real Decreto 1368/1985, de 17 de julio, por el que se regula la relación laboral de carácter especial de los discapacitados que trabajen en los Centros Especiales de Empleo.
- Real Decreto 2273/85, de 4 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de los Centros Especiales de Empleo definidos en el artículo 42 de la Ley 13/82, de 7 de abril, de Integración social de las personas con discapacidad.
- Orden de 16 de octubre de 1998 por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de las ayudas y subvenciones públicas destinadas al fomento de la integración laboral de los discapacitados en Centros Especiales de Empleo y trabajo autónomo.
- Real Decreto 469/2006, de 21 de abril, por el que se regulan las unidades de apoyo a la actividad profesional en el marco de los servicios de ajuste personal

y social de los Centros Especiales de Empleo.

- Real Decreto 28/2020, de 22 de septiembre de trabajo a distancia.
- Real Decreto 290/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan los enclaves laborales como medida de fomento del empleo de las personas con discapacidad.

8.4. Ámbito estatal: entorno urbano y edificación

- Orden TMA/851/2021, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados.
- Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.
- Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones.

8.5. Ámbito estatal: transporte

- Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.

8.6. Ámbito estatal: comunicación y nuevas tecnologías

- Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

- Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.
- Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

IMPULSA IGUALDAD

TUR4all