

CaixaBank e ILUNION lanzan una iniciativa de accesibilidad para toda la cadena de servicio en alojamientos turísticos

- **Publican la primera guía que proporciona una hoja de ruta completa para transformar hoteles, apartamentos turísticos, casas rurales o albergues en referentes de turismo inclusivo para personas con discapacidad o sénior desde la reserva online hasta el check-out**
- **Una de cada tres personas en España, unos 14 millones, presentan requerimientos de accesibilidad por tener algún tipo de discapacidad o ser mayores de 65 años**
- **El manual detalla cómo garantizar la accesibilidad en la atención al cliente, la comunicación, los espacios físicos, la organización de eventos o la inclusión laboral; permite evaluar el grado de accesibilidad y ofrece ejemplos de buenas prácticas reales de diferentes alojamientos turísticos**

30 de marzo de 2026

CaixaBank e ILUNION Accesibilidad han lanzado la guía 'Cómo hacer accesible un alojamiento turístico. Requisitos legales y funcionales', el primer manual que aborda la accesibilidad en todos los eslabones del servicio que un establecimiento ofrece a sus huéspedes y clientes, desde el primer clic de la reserva online hasta el *check-out*.

El documento nace con el objetivo de facilitar a hoteles, apartamentos turísticos, casas rurales, albergues y otros alojamientos la implementación de medidas de accesibilidad que respondan a las necesidades reales de los viajeros, sean personas con discapacidad, sénior o tengan limitaciones temporales, y que cumplan con la normativa vigente, tanto europea como española.

La guía recoge los requisitos legales de obligado cumplimiento y, además, aporta recomendaciones que permiten elevar la calidad del servicio más allá de la normativa, con el fin de mejorar la experiencia de los huéspedes y reforzar la competitividad del destino o establecimiento.

Según el INE, en España se estima que en torno al 10% de los habitantes tiene algún tipo de discapacidad, mientras que el 20 % de la población supera los 65 años, lo que supone que una de cada tres personas en nuestro país (unos 14 millones) presenten requerimientos de accesibilidad.

La publicación estructura la accesibilidad como una cadena que abarca todas las fases del viaje: información previa, canales digitales, reserva, llegada, circulación interior, uso de habitaciones y zonas comunes, participación en actividades, interacción con el personal, eventos accesibles y valoración final del servicio.

Financiación para accesibilidad

Para apoyar su implantación en el sector, CaixaBank Hotels & Tourism, la línea de negocio con la que CaixaBank lidera el mercado turístico, distribuirá esta guía entre sus clientes y ofrecerá financiación para la mejora de la accesibilidad en alojamientos turísticos, con el objetivo de promover inversiones alineadas con la normativa, la innovación y los estándares del turismo accesible.

“El turismo accesible es estratégico para el sector, ya que amplía la base de clientes potenciales a personas con discapacidad y sénior, evita la estacionalidad y consolida la reputación de los establecimientos. No se trata solo de cumplir con la normativa: se trata de ofrecer experiencias turísticas inclusivas, seguras y cómodas para todas las personas, y de posicionar los establecimientos como competitivos, socialmente responsables y de calidad”, ha apuntado el director de Hotels & Tourism de CaixaBank, David Rico.

La jefa del área de Planificación Territorial y Entorno Físico de ILUNION Accesibilidad, Tatiana Alemán, ha destacado que “la accesibilidad forma parte de los criterios ESG y de los estándares internacionales de turismo inteligente” y ha apuntado que “su integración resulta imprescindible para responder a las necesidades de un mercado cada vez más diverso y alineado con la sostenibilidad social”.

En este sentido, el director de Acción Social de CaixaBank, Josep Parareda, ha puesto el acento en que “la guía, además de garantizar derechos fundamentales, mejora la calidad del servicio y con ello la satisfacción del cliente”. “La accesibilidad no está reñida con la innovación, con la calidad y, tampoco, con el diseño y es, además, una carrera de mejora continua”.

Por su parte, la directora general de ILUNION Accesibilidad y directora de Experiencia de Cliente y Ventas de ILUNION, Patricia Otero, ha subrayado que la compañía “trabaja para que cada alojamiento turístico pueda ofrecer una experiencia realmente inclusiva, entendiendo la accesibilidad como un valor estratégico que mejora la experiencia del cliente y fortalece la competitividad del sector”.

Guía para garantizar la accesibilidad

La guía se divide en distintos bloques temáticos que detallan cómo garantizar la accesibilidad en la atención al cliente, la comunicación, los espacios físicos según los criterios DALCO (deambulación, aprehensión, localización y comunicación), la organización de eventos, la inclusión laboral y los procesos internos de gestión, en virtud de los criterios de la norma ‘UNE 178510 Empresa Turística Inteligente (ETI). Requisitos y recomendaciones para su gestión y transformación’.

Además de incorporar listas de comprobación o ‘check list’, que permiten evaluar el grado de accesibilidad de cada ámbito de gestión del alojamiento y de destacar buenas prácticas reales de diferentes alojamientos turísticos, la guía dedica un capítulo completo a los recursos tecnológicos y productos de apoyo que mejoran la autonomía del huésped.

En este sentido, aporta información en relación a elementos como el bucle magnético para personas usuarias de audífonos o implantes, el sistema Navilens, la tecnología Visualfy, domótica accesible y productos de apoyo en baños, por ejemplo.

Además, recoge pasos esenciales para iniciar el proceso de transformación hacia un alojamiento plenamente accesible: diagnóstico inicial, formación y sensibilización, comunicación transparente de los niveles de accesibilidad, diseño universal en adaptaciones y nuevos servicios, colaboración y trabajo en red, contratación inclusiva, liderazgo, y evaluación y mejora continua de la accesibilidad.

La Guía también destaca la importancia de la formación de la plantilla de los alojamientos hoteleros y tiene un apartado específico destinado a la importancia de la inclusión laboral de personas con discapacidad con iniciativas como el programa Incorpora de la Fundación “la Caixa” que ayuda a personas en riesgo de exclusión social a acceder a un empleo.