

Manual de la Aplicación

TurAccesHotel/IBV. Sistema de autoevaluación y mejora



Versión. Noviembre 2007

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN	2
2. ESTRUCTURA DE LA APLICACIÓN	3
Bloque 1. Evaluación de la accesibilidad	4
Apartado 1.1. Instrucciones de cumplimentación	4
Apartado 1.2. Test de autoevaluación	5
Apartado 1.3. Test de autoevaluación (versión pdf)	6
Bloque 2. Resultados de la evaluación	7
Apartado 2.1. Instrucciones de interpretación	7
Apartado 2.2. Informe de recomendaciones	8
Bloque 3. Formación	10
Apartado 3.1. ¿Qué es la accesibilidad integral?	10
Apartado 3.2. ¿Por qué es importante la accesibilidad?	11
Apartado 3.3. ¿Quiénes son los beneficiarios?	12
Apartado 3.4. ¿Cuál es la legislación y la normativa importante?	13
Apartado 3.5. ¿Qué cosas básicas debo saber?	14
Apartado 3.6. Enlaces de interés	17
Bloque 4. Danos tu opinión	18
Bloque 5. Créditos	18

1. INTRODUCCIÓN

TurAccesHotel. Sistema de autoevaluación y mejora es una herramienta informática de evaluación y gestión de la accesibilidad integral en instalaciones hoteleras. Este proyecto ha sido viable gracias a la colaboración llevada a cabo entre el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y el Instituto de Biomecánica de Valencia (IBV).

La herramienta informática que aquí se presenta pretende ser una herramienta útil para los agentes del sector hotelero en la evaluación y mejora de la accesibilidad integral. Aunque no da soluciones específicas a los problemas detectados, sí ofrece orientaciones de cómo solucionarlos y los jerarquiza.

Teniendo en cuenta que se trata de un sistema de autoevaluación de la accesibilidad es necesario insistir en la idea que si los datos introducidos no son correctos, la herramienta no ofrecerá soluciones o sugerencias de mejora adecuadas a la realidad de la instalación hotelera; con lo que la utilidad del informe de evaluación quedará reducida por incompleto o por la falta de correspondencia con la realidad.

Este documento presenta los diversos bloques de la aplicación, su contenido y modo de funcionamiento.

En la actualidad la aplicación **TurAccessHotel/ibv** se encuentra ubicada en el servidor:

- <http://aplicacionesremotas.ibv.org/>

para acceder a la aplicación hay que introducir el nombre del usuario "acceshotel" y el nombre de la contraseña "ith".

2. ESTRUCTURA DE LA APLICACIÓN

La herramienta se estructura en cinco bloques con sus correspondientes apartados. Aparecen en el menú de la izquierda de la pantalla de la aplicación. Los bloques son los siguientes:

BLOQUE 1. **Evaluación de la accesibilidad**

BLOQUE 2. **Resultados de la evaluación**

BLOQUE 3. **Formación**

BLOQUE 4. **Danos tu opinión**

BLOQUE 5. **Créditos**



Bloque 1. Evaluación de la accesibilidad

Este primer bloque de la aplicación contiene los apartados siguientes:

- Instrucciones de cumplimentación
- **Test de autoevaluación**
- Test de autoevaluación (versión en pdf)

Apartado 1.1. Instrucciones de cumplimentación

Este primer apartado explica en qué consiste el test, cómo cumplimentarlo, cómo rellenar las distintas preguntas, cómo están ordenadas las preguntas, sus grupos, su tipología (abiertas, cerradas, etc.).

Evaluación de la accesibilidad

Instrucciones de cumplimentación
Test de autoevaluación
Test de autoevaluación (versión en PDF)

Resultados de la evaluación

Instrucciones de interpretación
Informe de recomendaciones

Formación

¿Qué es la accesibilidad integral?
¿Por qué es importante?
¿Quiénes son los beneficiarios?
¿Cuál es la legislación y la normativa importante?
¿Qué cosas básicas debo saber?
Enlaces de interés

Damos tu opinión

Cuestionario de opinión

Créditos

Acercas De

Instrucciones para la cumplimentación del test:

El test que va a contestar está formado por 61 preguntas, divididas en tres grupos.

En el **primer bloque** de preguntas (preguntas de la número 1 a la número 6) se registran datos de identificación y clasificación del hotel.

Estas preguntas son únicamente para clasificar la tipología del Hotel y no se tendrán en cuenta en la evaluación, no obstante se precisa responder a todas.

La tipología de preguntas es: en las preguntas 1 y 2 abierta, en las 3, 4 y 5 elegir una cerrada de respuesta múltiple y en la 6 dicotómica (sí o no).

En el **segundo** gran grupo, se analizan por apartados las características de accesibilidad de elementos existentes en prácticamente la totalidad de los hoteles (Accesos, Recepción, Señalización e Iluminación, Puertas Interiores/Pasillos/Escaleras, Habitaciones, Cuarto de Baño). El bloque abarca de las preguntas 7 a la 37. Todas las preguntas son de respuesta sí/no obligatoria.

En el **tercer grupo** se analiza por apartados la accesibilidad de elementos que si bien su existencia es generalizada, no están presentes en todos los hoteles (Aparcamiento, Comedor/Restaurante/Bar, Ascensor, Salones, Piscina).

En caso de no disponer el Hotel de dicho elemento se responderá **NO** a la primera pregunta del apartado y las demás se deshabilitarán de forma automática.

Es muy importante en este bloque acceder a todos los elementos y responder siempre a la primera pregunta.

Apartado 1.2. Test de autoevaluación

Este apartado contiene el test en base al cual se elaborará el informe de recomendaciones. Si pinchamos sobre el menú de la pantalla principal nos aparece la pantalla que contiene el test. Inicialmente nos ofrece la pantalla “*datos de identificación del hotel*”, con preguntas como nombre, ubicación, número de estrellas, tipología, etc.

The screenshot shows the 'Datos de identificación del hotel' form. On the left is a sidebar with navigation links: 'Evaluación de la accesibilidad', 'Resultados de la evaluación', 'Formación', 'Danos tu opinión', and 'Créditos'. The main area contains the following questions:

- 1.- Nombre del hotel: [Text input field]
- 2.- Indique la provincia donde se ubica el hotel: [Dropdown menu]
- 3.- Indique el tipo de hotel: (Seleccione las casillas que considere oportunas)
 - ☐ Hotel vacacional deportivo
 - ☐ Hotel vacacional de nieve
 - ☐ Hotel vacacional rural
 - ☐ Hotel vacacional de montaña
 - ☐ Hotel de temporada
 - ☐ Hotel de salud/balneario
 - ☐ Hotel mixto
 - ☐ Hotel urbano
- 4.- Indique el número de estrellas del hotel:
 - ☐ 1
 - ☐ 2
 - ☐ 3
 - ☐ 4
 - ☐ 5
- 5.- Indique el número de camas del hotel:
 - ☐ 1 - 99
 - ☐ 100 - 249
 - ☐ 250 - 499
 - ☐ 500 - 999
 - ☐ 1000 o más
- 6.- ¿Se trata de un edificio histórico catalogado? ☐ SI ☐ NO

Una vez rellenada esta pantalla pinchamos sobre la pestaña superior derecha “*Características del hotel respecto a la accesibilidad*”

En ella, como hemos visto anteriormente, se ordenan las preguntas por estancias o servicios del hotel, accesos, recepción, señalización, etc. Se han utilizado preguntas de tipo dicotomías (si/no), de esta forma se facilita la realización de las recomendaciones del informe final.

The screenshot shows the 'Características del hotel respecto a la accesibilidad' form. It contains a list of 30 questions categorized by hotel area:

- 1 ACCESOS AL EDIFICIO**
 - 7 El acceso principal al edificio no tiene ningún escalón, existe una rampa de pendiente máxima 6% para salvarlos o plataforma elevada.
 - 8 Las puertas de acceso tienen una anchura mínima de 1,20 metros.
 - 9 Las puertas de entrada son corredizas y de apertura automática.
- 2 RECEPCIÓN**
 - 10 El mostrador de recepción tiene una zona de atención de altura 0,80 m. y una altura inferior libre de 0,70 m.
 - 11 El personal de atención al público tiene un conocimiento básico de lengua de signos.
 - 12 El personal de atención al público posee herramientas para mejorar la comunicación con clientes con discapacidad sensorial.
- 3 SEÑALIZACIÓN E ILUMINACIÓN**
 - 13 Los paneles de información o señales se sitúan a una altura entre 1,45 y 1,75 m.
 - 14 La señalización es claramente visible (a corta distancia) y comprensible (brazos cortos, claros y simples).
 - 15 La iluminación es uniforme. No existen zonas de tránsito oscuras tanto en interior como en exterior.
- 4 PUERTAS INTERIORES / PASILLOS / ESCALERAS**
 - 16 La anchura de paso de las puertas de las habitaciones es 90 cm y cuentan con pomos tipo manivela.
 - 17 La anchura de paso de las puertas de los baños es 90 cm y cuentan con pomos tipo manivela.
 - 18 La anchura de los pasillos es de 1,2 m libres de obstáculos en una altura de 2,20 m.
 - 19 Las escaleras tienen rampas de señalización de textura y color contrastado antes del primer escalón y pasamanos a ambos lados.
- 5 HABITACIONES**
 - 20 El suelo no es deslizante ni en seco ni en mojado.
 - 21 El suelo contrasta con las paredes.
 - 22 Las dimensiones interiores de la habitación permiten inscribir una circunferencia de diámetro 1,50 metros.
 - 23 Los interruptores son de presión y de gran superficie, y además están situados hasta una altura de 1,40 m.
- 6 CUARTO DE BAÑO**
 - 24 El suelo no es deslizante ni en seco ni en mojado.
 - 25 El suelo contrasta con las paredes.
 - 26 Las dimensiones interiores del cuarto de baño permiten inscribir una circunferencia de diámetro 1,50 metros.
 - 27 El plato de ducha es al menos de 1,35x1,35 m.
 - 28 No existen escalones o barreras para las acciones de entrada y salida de la ducha o bañera o en su defecto existen ayudas técnicas (barras, sillones, grúas...) que las faciliten.
 - 29 Existen barras abatibles fijas a la pared para ayudar a ventilar y levantarse del inodoro.
 - 30 Los interruptores son de presión y de gran superficie, y además están situados hasta una altura de 1,40 m.

Estas imágenes muestran cómo es el test y el modo de marcar las respuestas. Todas las preguntas relativas a accesibilidad se encuentran en la misma hoja.

Una vez respondidas todas las preguntas no hace falta cerrar la ventana, simplemente debemos pasar a pulsar sobre el menú de la izquierda, dentro del apartado resultados de la evaluación, instrucciones de interpretación.

Apartado 1.3. Test de autoevaluación (versión pdf)

En este apartado se encuentra una versión en pdf de la encuesta que puede ser imprimible en papel, se facilita así la cumplimentación del test si no se dispone de todos los datos sobre los que nos pregunta la aplicación y es necesario hacer alguna comprobación en situ.

El documento en pdf contiene las mismas preguntas que el test de la aplicación y es una herramienta útil a la hora de rellenar los datos.

La aplicación necesita que se rellenen todos los campos del test para emitir el informe de la evaluación.

AccesHotel: Sistema de autoevaluación y mejora

Evaluación de la accesibilidad
Instrucciones de cumplimentación
Test de autoevaluación
Test de autoevaluación (versión en PDF)

Resultados de la evaluación
Instrucciones de interpretación
Informe de recomendaciones

Formación
¿Qué es la accesibilidad integral?
¿Por qué es importante?
¿Quiénes son los beneficiarios?
¿Cuál es la legislación y la normativa importante?
¿Qué cosas básicas debo saber?
Enlaces de interés

Danos tu opinión
Cuestionario de opinión

Créditos
Acerca De

TEST DE AUTO EVALUACIÓN DE ACCESIBILIDAD INTEGRAL EN LOS HOTELES:

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL HOTEL:

1.- Nombre del Hotel:

2.- Indique la provincia donde se ubica el hotel:

3.- Indique el tipo de hotel (Marque con una "X". Puede marcar tantas respuestas como considere oportunas)

☐ Hotel vacacional deportivo
☐ Hotel vacacional de nieve
☐ Hotel vacacional rural
☐ Hotel vacacional de montaña
☐ Hotel de temporada
☐ Hotel de salud/balneario
☐ Hotel mixto
☐ Hotel urbano

4.- Indique el número de estrellas del hotel:

☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5

5.- Indique el número de camas del hotel:

☐ <99
☐ 100-249
☐ 250-499
☐ 500-999
☐ 1000 o más

6.- ¿Se trata de un edificio histórico, catalogado? ☐ SI ☐ NO

CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL RESPECTO A LA ACCESIBILIDAD:

Indique el cumplimiento o no de los siguientes aspectos relacionados con la accesibilidad.

ACCESOS AL EDIFICIO:

7.- El acceso principal al edificio no tiene ningún escalón, sí/no ☐ SI ☐ NO
máxima 6% para salvarlos o plataforma elevadora ☐ ☐

8.- Las puertas de acceso tienen una anchura mínima de 1,20 metros. ☐ ☐

9.- Las puertas de entrada son corredores y de apertura automática ☐ ☐

RECEPCIÓN

10.- El mostrador de recepción tiene una zona de atención de altura 0,80 m. y una altura inferior libre de 0,70 m. ☐ ☐

11.- El personal de atención al público tiene un conocimiento básico de lengua de signos. ☐ ☐

12.- El personal de atención al público posee herramientas para mejorar la comunicación con ☐ ☐

Bloque 2. Resultados de la evaluación

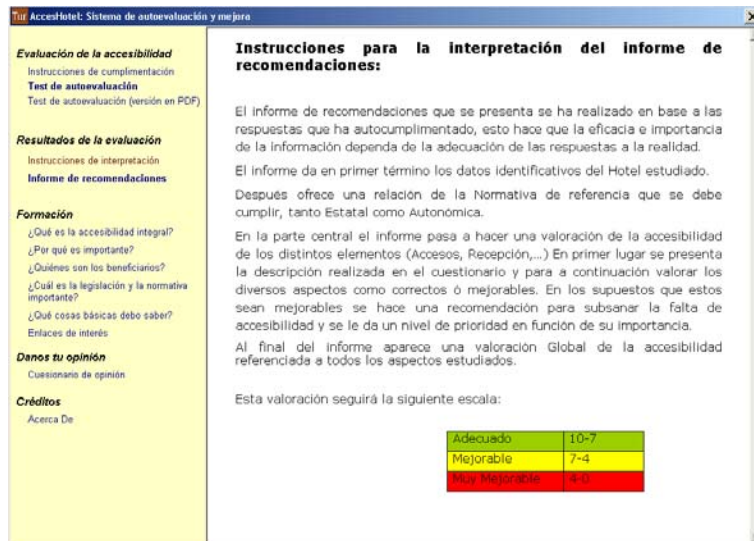
Apartado 2.1. Instrucciones de interpretación

Una vez se ha rellenado el test podemos pasar a ver el resultado pero resulta indispensable, leer detenidamente antes las instrucciones de interpretación, al menos la primera vez que lo rellenemos.

En el texto se dan las claves para saber sacar la información que contiene el informe y ser capaz de priorizar en la aplicación de las recomendaciones contenidas en el mismo.

Recordar que al final del informe se hace una valoración global de la accesibilidad del establecimiento en grados de 0 a 10, hay tres grados o categorías, estos son:

- De 10 a 7 adecuado
- De 7 a 4 mejorable
- De 4 a 0 muy mejorable.



Evaluación de la accesibilidad
Instrucciones de cumplimentación
Test de autoevaluación
Test de autoevaluación (versión en PDF)

Resultados de la evaluación
Instrucciones de interpretación
Informe de recomendaciones

Formación
¿Qué es la accesibilidad integral?
¿Por qué es importante?
¿Quiénes son los beneficiarios?
¿Cuál es la legislación y la normativa importante?
¿Qué cosas básicas debo saber?
Enlaces de interés

Damos tu opinión
Cuestionario de opinión

Créditos
Acerca De

Instrucciones para la interpretación del informe de recomendaciones:

El informe de recomendaciones que se presenta se ha realizado en base a las respuestas que ha autocumplimentado, esto hace que la eficacia e importancia de la información dependa de la adecuación de las respuestas a la realidad.

El informe da en primer término los datos identificativos del Hotel estudiado.

Después ofrece una relación de la Normativa de referencia que se debe cumplir, tanto Estatal como Autonómica.

En la parte central el informe pasa a hacer una valoración de la accesibilidad de los distintos elementos (Accesos, Recepción,...) En primer lugar se presenta la descripción realizada en el cuestionario y para a continuación valorar los diversos aspectos como correctos o mejorables. En los supuestos que estos sean mejorables se hace una recomendación para subsanar la falta de accesibilidad y se le da un nivel de prioridad en función de su importancia.

Al final del informe aparece una valoración Global de la accesibilidad referenciada a todos los aspectos estudiados.

Esta valoración seguirá la siguiente escala:

Adecuado	10-7
Mejorable	7-4
Muy mejorable	4-0

Apartado 2.2. Informe de recomendaciones

El informe de recomendaciones presenta una estructura muy similar al test realizado previamente. Siendo lo primero que se nos presenta los datos identificativos del establecimiento. Posteriormente se analiza apartado por apartado.

Previamente a las valoraciones de las preguntas hay un recuadro llamado "descripción", en el que se hace una descripción sucinta del elemento analizado.

Para cada pregunta realizada se prevén dos casillas una que califica el establecimiento como "adecuado" y otra que lo califica como "mejorable". En caso que esté marcada esa casilla, ese apartado irá acompañado por la recomendación que realiza el IBV y de una clasificación de la prioridad de subsanar esa deficiencia, clasificada en tres grados: prioridad alta, media y baja.

Acceslote! Sistema de autoevaluación y mejora

Evaluación de la accesibilidad
Instrucciones de cumplimentación
Test de autoevaluación
Test de autoevaluación (versión en PDF)

Resultados de la evaluación
Instrucciones de interpretación
Informe de recomendaciones

Formación
¿Qué es la accesibilidad integral?
¿Por qué es importante?
¿Quiénes son los beneficiarios?
¿Cuál es la legislación y la normativa importante?
¿Qué cosas básicas debo saber?
Enlaces de interés

Damos tu opinión
Cuestionario de opinión

Créditos
Acerca De

VALORACIÓN DE ACCESIBILIDAD

ACCESOS AL EDIFICIO

Descripción:
El acceso principal al edificio no tiene ningún escalón, existe una rampa de pendiente máxima 6% para subterráneos y plataforma elevadora. Las puertas de entrada son correderas y de apertura automática.

Correcto Mejorable Le recomendamos que Prioridad

Acceso principal al edificio ☒ ☐

Puertas de acceso ☐ ☒ La anchura mínima libre de paso será de 1,20 m y altura mínima de 2,20 m. Además, existirá un espacio libre de 1,20 m a ambos lados de la puerta. Si puerta de vidrio, ésta será de seguridad y se sellará con dos bandas horizontales de 20 cm de ancho que ocupen toda la extensión de la puerta, contrastadas visualmente, a una altura de 1,00 m y 1,50 m.

RECEPCIÓN

Descripción:
El personal de atención al público tiene un conocimiento básico de lengua de signos.

Correcto Mejorable Le recomendamos que Prioridad

Atención al público ☐ ☒ El monitor debe tener una zona de atención de anchura 1 metro y la altura de monitor no ser superior a 60 cm, con espacio para colocar las piernas debajo del mismo, con una altura mayor de 72 cm, y profundidad entre 60 y 75 cm.

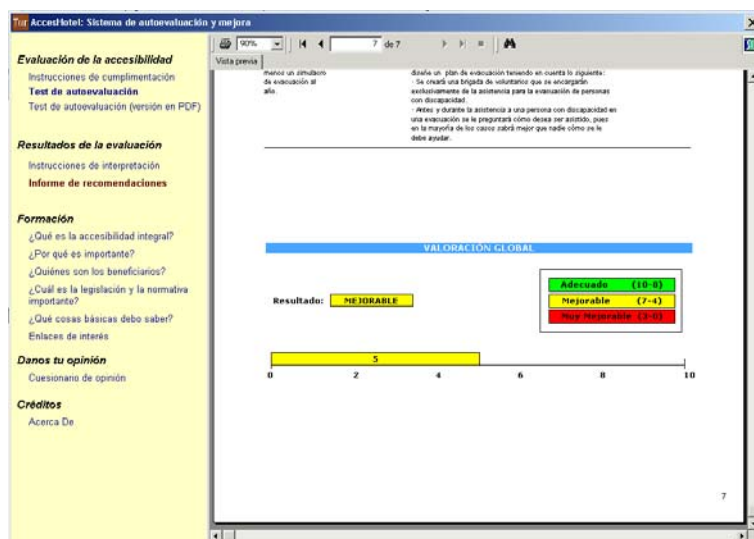
Medios alternativos de comunicación ☐ ☒ El monitor de recepción deberá contar con fax, DTT (dispositivo de texto), buzón magnético que registre la señal acústica para usuarios de prótesis auditivas (audífono e implante coclear), y correo electrónico de acceso público.

A partir de aquí se valoran los elementos que si bien son generalizados en todos los hoteles, puede que no en todos estén presentes. De ser así y no existir, se habrá respondido la pregunta correspondiente y en la valoración no figurarán.

En la hoja final del informe, es donde aparece la ya nombrada anteriormente valoración global de la accesibilidad del establecimiento.

Sobre una escala gráfica se da el valor que merece el establecimiento, sacado de valorar todos los aspectos evaluados en el informe.

Cabe decir que esta valoración pretende ser lo más objetiva posible y siempre será relativa a los datos con los que se ha cumplimentado. De ahí la importancia de responder a las preguntas con la máxima sinceridad posible, ya que de no ser así no se conocerá el estado con respecto a la accesibilidad que tiene el establecimiento.



Con esta valoración final termina el informe.

Una de las mayores ventajas de la herramienta es la posibilidad de seguir la evolución de la accesibilidad integral del establecimiento.

El hecho de hacer estas obras o pequeñas intervenciones en los puntos valorados como mejorables, garantiza que la valoración global del establecimiento mejore, siendo una herramienta útil y sencilla, del seguimiento, por ejemplo de la implementación de un sistema de gestión de la accesibilidad a medio plazo.

Bloque 3. Formación

En su parte final la herramienta contiene un apartado de formación que incluye textos que pretenden poner en situación al lector y formarlo en temas clave y de vital importancia para implementar criterios accesibles en el establecimiento.

Mediante una serie de cinco textos, se pretende dar una visión sucinta de la realidad de la accesibilidad, su importancia y las herramientas de que se dispone para gestionarla correctamente.



En el primer texto, llamado “¿Qué es la accesibilidad integral?” se pretende dar una visión aclaratoria de este y otros conceptos relacionados con la misma.

Parece obvio que este debía de ser el comienzo de la información recibida por parte de un sistema de autoevaluación y su gestión.

Se analizan los datos de las personas discapacitadas en España ampliándolos las personas mayores y personas en situación de discapacidad transitoria, dejando claro que no sólo se trata de una problemática que afecta a personas usuarias de sillas de ruedas y personas deficientes visuales.

Apartado 3.1. ¿Qué es la accesibilidad integral?

Las Personas con Discapacidad son un sector de la sociedad que tradicionalmente ha sufrido las consecuencias de desarrollar su trayectoria vital en un mundo que no está diseñado para ellos. El mundo en que vivimos, al que llamamos “civilizado”, es precisamente un mundo enormemente inaccesible para las Personas con Discapacidad.

Actualmente en España, el 9% de la población sufre alguna discapacidad, y el 0,32% de la población total (casi 135.000 personas) precisa constantemente de la silla de ruedas para sus desplazamientos.

Pero existen muchas más personas con discapacidades de otro tipo (personas con limitaciones visuales o auditivas, dificultades en la comunicación, con limitaciones para la comprensión, con desórdenes de comportamiento, etc.) que también han de ser tenidas en cuenta cuando hablamos de accesibilidad. Este último grupo de personas vienen siendo históricamente ignoradas cuando se habla de accesibilidad, afortunadamente, esto está cambiando.

Además de las personas con discapacidad existen otros grupos de población que, debido a características permanentes o transitorias (niños, personas muy mayores, mujeres embarazadas o que transportan un carrito de bebé), encuentran también numerosas dificultades con su interacción con el entorno. Estos grupos de población también salen beneficiados de la aplicación de criterios de accesibilidad aplicados al diseño, con lo que queda suficientemente patente que la accesibilidad es una temática que nos toca más de cerca de lo que a priori parece.

Se puede decir que la accesibilidad se ha desarrollado de forma plausible en la última década. Han apareciendo conceptos importantes como el de Accesibilidad Integral, Diseño Universal, o diseño para todos, con los que se da un paso adelante al entender que las actuaciones sobre accesibilidad no se deben realizar sólo cuando sea necesario y para un tipo concreto de persona, sino que se debe tener en cuenta este concepto desde el inicio de un proyecto arquitectónico, o en el inicio del desarrollo de un producto, de manera que el edificio, producto o servicio posean implícitamente la característica de la accesibilidad ya desde su origen, y que ésta contemple a la inmensa mayoría de los usuarios. Estas consideraciones permitirán incluir la accesibilidad como una característica inherente al diseño, mejorando y resolviendo su uso y disfrute para todo tipo de personas sin distinción de sexo, condición física, habilidades y capacidades (tanto físicas como sensoriales), edad, etc. Es un importante cambio que ha supuesto una revolución en este ámbito. De esta manera se pasa de la accesibilidad reactiva (aquellas actuaciones llevadas a cabo sobre un espacio arquitectónico o producto ya acabado para mejorar su accesibilidad) a la accesibilidad proactiva.

Si consideramos los casos en los que ya existe el edificio, el producto o servicio, lo que no hay que olvidar es realizar una adaptación lo más amplia posible, teniendo en cuenta todos los tipos de discapacidad a los que deben ir dirigidas las actuaciones, incluidas las discapacidades transitorias, lo cual repercutirá en una mayor comodidad de uso por parte de todos los usuarios.

Apartado 3.2. ¿Por qué es importante la accesibilidad?

Evaluación de la accesibilidad
Instrucciones de cumplimentación
Test de autoevaluación
Test de autoevaluación (versión en PDF)

Resultados de la evaluación
Instrucciones de interpretación
Informe de recomendaciones

Formación
¿Qué es la accesibilidad integral?
¿Por qué es importante?
¿Quiénes son los beneficiarios?
¿Cuál es la legislación y la normativa importante?
¿Qué cosas básicas debo saber?
Enlaces de interés

Danos tu opinión
Cuestionario de opinión

Créditos
Acerca De

¿Por qué es importante la accesibilidad?

Los hoteles son establecimientos de hospedaje que facilitan la estancia en los viajes de trabajo, viajes de ocio e incluso en las celebraciones de congresos, conferencias y otros eventos. Estos edificios deben distinguirse por su comodidad y atractivo para los turistas o viajeros. En sus dependencias se espera vivir con la misma calidad que en la propia vivienda o incluso mejor. Además, los hoteles ofrecen a sus huéspedes una serie de servicios adicionales a la habitación, como los de restaurante, tiendas, piscina, entretenimiento, cuidado personal, etc.

Las personas con discapacidad no tendrán garantizado su derecho al ocio y al turismo mientras no puedan encontrar hoteles accesibles en cualquiera de sus desplazamientos. En consecuencia, es necesario que el parque hotelero cuente con un nivel de accesibilidad que permita por una parte a cualquier ciudadano poder utilizar los servicios de hospedaje y todos los demás que se presten en el interior de los establecimientos hoteleros, y por otra a cualquier trabajador del hotel con

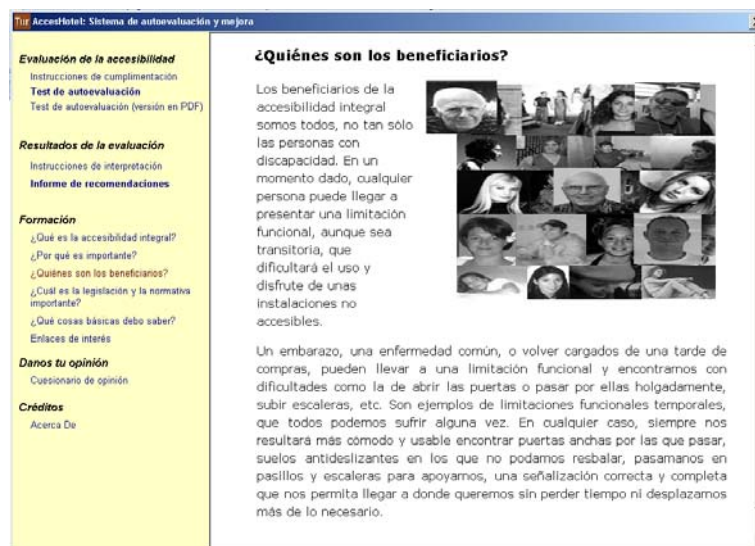
En este apartado se da una visión global de la problemática de las personas que padecen los inconvenientes de la ausencia de accesibilidad en los entornos, comunicación, transportes, servicios, etc.

Especialmente en los espacios y servicios para el ocio y el esparcimiento, a los que en muchos casos no pueden optar en igualdad de condiciones.

Los hoteles son establecimientos de hospedaje que facilitan la estancia en los viajes de trabajo, viajes de ocio e incluso en las celebraciones de congresos, conferencias y otros eventos. Estos edificios deben distinguirse por su comodidad y atractivo para los turistas o viajeros. En sus dependencias se espera vivir con la misma calidad que en la propia vivienda o incluso mejor. Además, los hoteles ofrecen a sus huéspedes una serie de servicios adicionales a la habitación, como los de restaurante, tiendas, piscina, entretenimiento, cuidado personal, etc.

Las personas con discapacidad no tendrán garantizado su derecho al ocio y al turismo mientras no puedan encontrar hoteles accesibles en cualquiera de sus desplazamientos. En consecuencia, es necesario que el parque hotelero cuente con un nivel de accesibilidad que permita por una parte a cualquier ciudadano poder utilizar los servicios de hospedaje y todos los demás que se presten en el interior de los establecimientos hoteleros, y por otra a cualquier trabajador del hotel con discapacidad su el libre profesional.

Apartado 3.3. ¿Quiénes son los beneficiarios?



En este apartado se insiste en la idea que **con la accesibilidad ganamos todos** en el día a día, no sólo por las situaciones transitorias en las que podemos encontrarnos. Se insiste en el concepto de que la accesibilidad **NO** es sólo para “los minusválidos”.

La accesibilidad es calidad de vida, y ha de entenderse como un factor de diseño indispensable para todos los bienes y servicios, no como un elemento de sobrequalidad (si es accesible mejor).

Los beneficiarios de la accesibilidad integral somos todos, no tan sólo las personas con discapacidad. En un momento dado, cualquier persona puede llegar a presentar una limitación funcional, aunque sea transitoria, que dificultará el uso y disfrute de unas instalaciones no accesibles.

Un embarazo, una enfermedad común, o volver cargados de una tarde de compras, pueden llevar a una limitación funcional y encontrarnos con dificultades como la de abrir las puertas o pasar por ellas holgadamente, subir escaleras, etc. Son ejemplos de limitaciones funcionales temporales, que todos podemos sufrir alguna vez. En cualquier caso, siempre nos resultará más cómodo y usable encontrar puertas anchas por las que pasar, suelos antideslizantes en los que no podamos resbalar, pasamanos en pasillos y escaleras para apoyarnos, una señalización correcta y completa que nos permita llegar a donde queremos sin perder tiempo ni desplazarnos más de lo necesario.

Apartado 3.4 ¿Cuál es la legislación y la normativa importante?

En este apartado se repasa tanto de la normativa como de la legislación de relevancia a tener en cuenta referente a accesibilidad; focalizada claramente a todos los aspectos que engloba el sector Hotelero.

Se incluye una relación de la legislación de la Comunidad Autónoma de Madrid y se complementa con la del resto de Comunidades autónomas. Con objeto de dar servicio a aquellos hoteles que dispongan de establecimientos en otras Comunidades. Por último también las ordenanzas en la materia de que disponen las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

Se enumera la legislación básica a nivel nacional, como puede ser la ley 51/2003 de igualdad de oportunidades no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Por último, también en este apartado se lista toda la normativa nacional e internacional.

La normativa y legislación se agrupa en los siguientes apartados:

- Naciones Unidas
- Comisión Europea
- Normativa EN
- Normativa ISO
- Normativa UNE

AccesHotel: Sistema de autoevaluación y mejora

Evaluación de la accesibilidad
Instrucciones de cumplimentación
Test de autoevaluación
Test de autoevaluación (versión en PDF)

Resultados de la evaluación
Instrucciones de interpretación
Informe de recomendaciones

Formación
¿Qué es la accesibilidad integral?
¿Por qué es importante?
¿Quiénes son los beneficiarios?
¿Cuál es la legislación y la normativa importante?
¿Qué cosas básicas debo saber?
Enlaces de interés

Damos tu opinión
Cuestionario de opinión

Créditos
Acerca De

¿Cuál es la legislación y la normativa importante?

A continuación se muestra la legislación relevante en cuanto a accesibilidad en la Comunidad de Madrid. El texto íntegro de todas las disposiciones se encuentran en la dirección web que se encuentra al final de la relación, para facilitar la consulta.

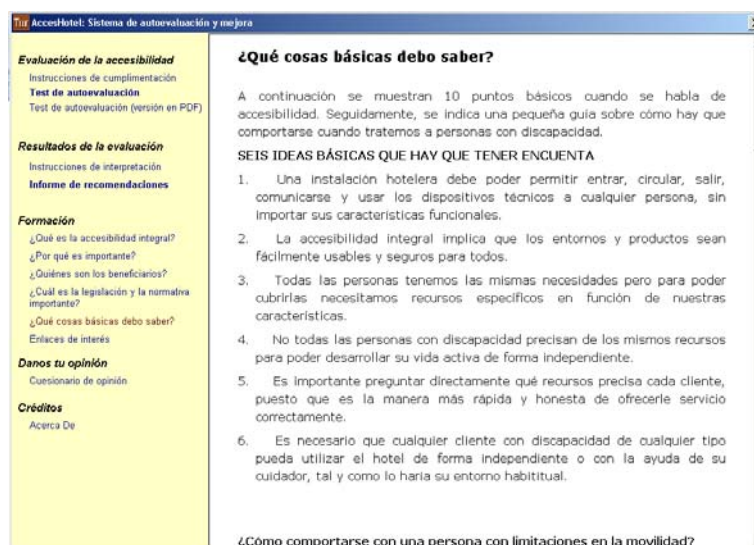
Por su interés se incluye un listado de legislación básica del resto de las comunidades autónomas, ya que hay Hoteles que cuentan con establecimientos fuera de la comunidad de Madrid. Se recuerda que además de estos listados es importante comprobar si la localidad donde se ubica el hotel cuenta con ordenanza municipal relativa a accesibilidad.

• Comunidad de Madrid:

- **Ley 8/1993**, de 22 de junio, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas.
- **Decreto 138/1998**, de 23 de julio, por el que se modifican determinadas especificaciones técnicas de la Ley 8/1993, de 22 de junio, de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas.
- **Ley 23/1998** de Acceso de las personas ciegas o con deficiencia visual usuarias de perros guía.
- **DECRETO 71/1990**, de 20 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo del régimen sancionador en materia de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.
- **DECRETO 159/2003**, de 10 de julio, de Ordenación de Establecimientos Hoteleros de la Comunidad de Madrid (Arts. 3, 5, 39 y D.A. 2ª)
- **DECRETO 13/2007**, de 15 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento Técnico de Desarrollo en Materia de Promoción de la Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas.

<http://www.madrid.org/bdcm/normativa/accesibilidad.htm>

Apartado 3.5 ¿Qué cosas básicas debo saber?



En este apartado se analizan los puntos básicos a conocer relacionados con la accesibilidad: aspectos a tener en cuenta, pautas de comportamiento con personas con limitaciones sensoriales, etc.

SEIS IDEAS BÁSICAS QUE HAY QUE TENER EN CUENTA

- 1. Una instalación hotelera debe poder permitir entrar, circular, salir, comunicarse y usar los dispositivos técnicos a cualquier persona, sin importar sus características funcionales.*
- 2. La accesibilidad integral implica que los entornos y productos sean fácilmente usables y seguros para todos.*
- 3. Todas las personas tenemos las mismas necesidades pero para poder cubrirlas necesitamos recursos específicos en función de nuestras características.*
- 4. No todas las personas con discapacidad precisan de los mismos recursos para poder desarrollar su vida activa de forma independiente.*
- 5. Es importante preguntar directamente qué recursos precisa cada cliente, puesto que es la manera más rápida y honesta de ofrecerle servicio correctamente.*
- 6. Es necesario que cualquier cliente con discapacidad de cualquier tipo pueda utilizar el hotel de forma independiente o con la ayuda de su cuidador, tal y como lo haría su entorno habitual.*

¿Cómo comportarse con una persona con limitaciones en la movilidad?

Personas que caminan despacio y/o que utilizan ayudas técnicas para caminar

- *Conviene que el recinto o edificio donde se les reciba, si tiene gran afluencia de público, disponga de una o varias sillas de ruedas para poder prestar apoyo durante la estancia, si estas personas lo solicitan.*
- *Si el desplazamiento por el edificio va a ser largo y la persona tendrá que caminar demasiado para sus limitaciones, se le debería preguntar si quiere utilizar una silla de ruedas.*

- En compañía de una persona que camina despacio y/o utiliza muletas, debemos ajustar nuestro paso al suyo.
- No apresurar a la persona con limitaciones en la movilidad y evitarle posibles empujones.
- Debemos preguntarle si necesita ayuda para transportar objetos o paquetes.
- No debemos separarle nunca de sus muletas, bastones o andador.

Personas que utilizan silla de ruedas

- Para hablar con una persona que utiliza silla de ruedas hay que situarse de frente.
- No debemos apoyarnos en la silla de ruedas ya que forma parte del espacio personal de la persona.
- Debemos preguntarle si necesita ayuda antes de empujar la silla de ruedas.
- Debemos advertir con anterioridad de la maniobra que se va a realizar.

¿Cómo comportarse con una persona con limitaciones visuales?

- Al dirigirnos a la persona con problemas visuales, debemos identificarnos (quién o qué somos), hablándola de frente para que identifique que nos dirigimos a ella.
- Si la persona va acompañada, dirigirnos a ella y no al acompañante.
- Hablar en un tono normal, despacio y claro, sin elevar la voz, ni gritar.
- Debemos ser específicos y precisos en el mensaje, utilizando términos orientativos y evitando palabras como “aquí”, “allí”, “eso”, etc. o exclamaciones como “¡cuidado!”.
- Debemos utilizar las palabras “ver”, “mirar”, etc. con naturalidad.
- Debemos preguntar si precisa ayuda antes de hacer nada.
- Si debemos guiarle, ofrezcámosle el brazo. No debemos agarrar su brazo.
- Debemos avisarle que hay escaleras o escalones.
- Debemos advertir de posibles obstáculos que se encuentren a su paso.
- No dejar sola a la persona con ceguera o limitación visual, sin advertírselo antes.
- Podemos comunicar, si es necesario, qué se está haciendo cuando se produce un silencio o una ausencia.

¿Cómo comportarse con una persona con limitaciones auditivas?

Si la persona con limitaciones auditivas es signante habrá que comunicarse con ella a través de la lengua de signos. En términos generales podemos seguir los siguientes consejos al interactuar con una persona con limitaciones auditivas, tanto si es usuaria de lengua oral, como si utiliza la lengua de signos:

Personas con limitación auditiva

- No gritar a una persona sorda. .
- Debemos hablar con un ritmo medio.
- Vocalizar correctamente.

- Debemos mirar a los ojos a nuestro interlocutor.
- Debemos mantener la boca limpia de “obstáculos”.
- Debemos permanecer quietos mientras se comunica.
- Debemos buscar una zona iluminada.
- Podemos ayudarnos de la escritura.
- Si la persona va acompañada de un intérprete de lengua de signos, debemos dirigirnos a la persona sorda cuando se la habla y no a su intérprete.
- Para llamar su atención pueden darse un par de leves golpes en su hombro o brazo. Si se encuentran en una habitación grande se pueden apagar y encender las luces intermitentemente. Otra alternativa es golpear suavemente el suelo o una mesa para que sientan las vibraciones.

¿Cómo comportarnos con una persona que tiene necesidades especiales de comunicación?

Algunas recomendaciones adicionales para comunicarnos con personas con limitaciones para esta actividad pueden ser las siguientes:

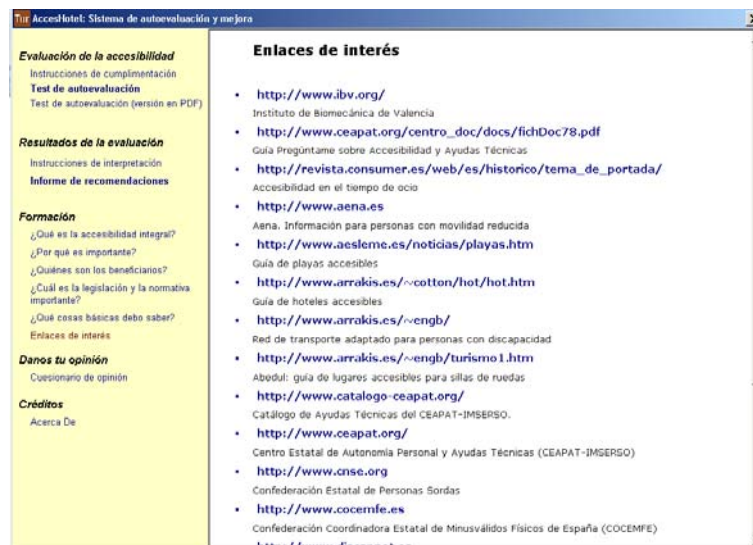
- Tomarse un tiempo de antemano para conocer el método de comunicación de la persona, y conocer cómo dice “SÍ” o “NO”;
- Debemos dirigirnos directamente al usuario.
- Si no hemos comprendido lo que nos dice, conviene hacérselo saber para que utilice otra manera de comunicarnos lo que desea. No aparentemos haber comprendido si no ha sido así.
- Si para ir más rápido vamos a anticiparnos a que termine el mensaje, preguntarle siempre a la persona con dificultades, al principio del diálogo, si lo podemos hacer. En tal caso, dejar tiempo, no adivinar demasiado deprisa.
- Debemos escribir el mensaje a medida que se va elaborando o decirlo normalmente pero asegurándose con su aprobación, de que lo va comprendiendo.
- No manipular su ayuda técnica de comunicación sin preguntar o pedir permiso y no mirar a la pantalla del dispositivo de comunicación mientras la persona está hablando.

¿Cómo comportarse con una persona con limitaciones para la comprensión?

Ante las personas con limitaciones cognitivas, discapacidades intelectuales o enfermedad mental, podemos seguir las siguientes recomendaciones:

- Debemos ser naturales y sencillos en nuestra manera de hablar.
- Debemos responder a las preguntas realizadas por la persona con limitaciones de comprensión, asegurándonos que nos ha entendido.
- Debemos eliminar los elementos ambientales que pudieran distraer la atención de la persona con limitaciones de comprensión, tales como ruido o música de fondo (si es posible).
- Es importante tratar a la persona de acuerdo con su edad.
- Igualmente, lo adecuado es limitar la ayuda a lo necesario.

Apartado 3.6 Enlaces de interés



El último apartado hace una recopilación de diversos enlaces de páginas web relacionadas con el mundo de la accesibilidad y de las que poder sacar información muy interesante de la misma.

Bloque 4. Danos tu opinión

Este apartado permite obtener información del sector para mejorar esta versión de la aplicación en futuras revisiones.

En su primera parte se realizan preguntas sobre las necesidades específicas relativas a distintos aspectos de los establecimientos hoteleros. En la segunda parte se realizan preguntas relativas a diversos aspectos sobre los que se podría incidir para mejorar el servicio y la estancia de los clientes.

TurAccesHotel: Sistema de autoevaluación y mejora

Evaluación de la accesibilidad
Instrucciones de cumplimentación
Test de autoevaluación
Test de autoevaluación (versión en PDF)

Resultados de la evaluación
Instrucciones de interpretación
Informe de recomendaciones

Formación
¿Qué es la accesibilidad integral?
¿Por qué es importante?
¿Quiénes son los beneficiarios?
¿Cuál es la legislación y la normativa importante?
¿Qué cosas básicas debo saber?
Enlaces de interés

Danos tu opinión
Cuestionario de opinión

Créditos
Acerca De

1. Necesidades específicas

1.1. ¿Qué importancia tiene para usted la información de las preferencias de su cliente (características técnicas y aspectos formales o estéticos) según los ámbitos considerados?

Características técnicas	Aspectos formales y estéticos
Pavimentos y revestimientos	«Selecione Opción»
Instalaciones para el ocio	«Selecione Opción»
Mobiliario hall y zonas comunes	«Selecione Opción»
Mobiliario zonas restauración	«Selecione Opción»
Mobiliario zonas privadas (habitaciones)	«Selecione Opción»
Accesibilidad física	«Selecione Opción»
Servicios tecnológicos	«Selecione Opción»
Indumentaria y complementos textiles (corbatas, alfombras, mantelerías,...)	«Selecione Opción»
Iluminación (distribución, intensidades, contrastes,...)	«Selecione Opción»
Organización del entorno (distribución de espacios, señalización, uso intuitivo,...)	«Selecione Opción»

1.2. ¿Qué conocimiento de las necesidades específicas de sus clientes le parece más importante?

Bloque 5. Créditos

Este último apartado permite muestra información de los participantes en el proyecto

TurAccesHotel: Sistema de autoevaluación y mejora

Evaluación de la accesibilidad
Instrucciones de cumplimentación
Test de autoevaluación
Test de autoevaluación (versión en PDF)

Resultados de la evaluación
Instrucciones de interpretación
Informe de recomendaciones

Formación
¿Qué es la accesibilidad integral?
¿Por qué es importante?
¿Quiénes son los beneficiarios?
¿Cuál es la legislación y la normativa importante?
¿Qué cosas básicas debo saber?
Enlaces de interés

Danos tu opinión
Cuestionario de opinión

Créditos
Acerca De

TurAccesHotel/IBV
Sistema de autoevaluación y mejora

Accesibilidad Integral
Versión 1.0

© 2007
Instituto de Biomecánica de Valencia

Advertencia: Este programa informático está protegido por los leyes del derecho de autor y como tal queda reservada la responsabilidad de su uso. No se permite su explotación económica ni su transformación.

Puede enviar cualquier sugerencia, comentario o sugerencia al programa mediante correo electrónico: accesibilidad@ibv.upv.es
Teléfono: +34 96 387 91 69

ITH
Instituto Tecnológico Hotelero

EM
Escuela de Maestría