



Games Without Barriers- Juegos sin Barreras Aprendizaje lúdico en Turismo Accesible para la Formación profesional

Hoja de identificación del documento

Contrato No.:	G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 CUP código G95G19000500006
Título Completo del Proyecto	Games without Barriers – Juegos sin Barreras Aprendizaje Lúdico en Turismo Accesible para la Formación profesional
Título del Documento	Kit de Aprendizaje para Formadores en Turismo Accesible - Presentaciones Power Point de los Módulos/Unidades de aprendizaje
En contribución a	Producto Intelectual 1 – Kit de Aprendizaje para Formadores en Turismo Accesible
Nivel de distribución	Público
Fecha contractual de entrega	30/04/2020 pospuesto al 30/11/2020 siguiendo la modificación del acuerdo de Subvención causado por el Covid-19
Esta versión	31.10.2020 (versión inglesa) – 31.12.2020 (versión española)
Tipo	Final
Status y Versión	Versión 1
Número de Páginas	78
Autores	Emiliano Deferrari, Ivor Ambrose, Annagrazia Laura, Katerina Papamichail, Maria Stella Minuti, Stefania Berardi, Anna Boccioli
Traductor/a	Mariona Vilanova
Responsable del Producto Intelectual	INCIPIT Consulting
Resumen (para su difusión)	
El presente documento forma parte del Kit de Aprendizaje para Formadores en Turismo Accesible y contiene las presentaciones PowerPoint entregadas durante el Evento Inicial de Formación online sincrónico para el Equipo. Consta de 16 presentaciones, una para cada Unidad de Aprendizaje de la ruta formativa.	
Palabras clave: módulos / unidades de aprendizaje, turismo accesible / turismo para todos, historia y sostenibilidad económica, necesidades de accesibilidad para turistas y atención al cliente, evaluación de la accesibilidad, información y comunicación.	



IO1 - Kit de Aprendizaje para Formadores en Turismo Accesible

Presentaciones Power Point de los Módulos/Unidades de aprendizaje

Games Without Barriers
Tourism Training

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006
The content of this document represents the views of the authors only and is their sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the National Agency or the European Commission or any other body of the European Union. The National Agency and the European Commission do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

Módulos de aprendizaje

Módulos de aprendizaje

- 1. Turismo accesible/Turismo para todos, historia y sostenibilidad económica**
- 2. Necesidades de accesibilidad para turistas y atención al cliente**
- 3. Evaluación de la accesibilidad**
- 4. Información y comunicación**

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Unidades de aprendizaje del Módulo 1

Turismo accesible/Turismo para todos, historia y sostenibilidad económica

UA 1. Tendencias y Mega tendencias en turismo
UA 2. Historia del turismo accesible y sostenibilidad económica
UA 3. Diseño para todos, Diseño Universal
UA 4. Marco legislativo y político del Turismo accesible

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Módulo 1

UA 1 – Tendencias y Mega tendencias en turismo

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 1 – Tendencias y Mega tendencias en turismo

Objetivos de UA:

1. Presentar el estado actual del turismo y su proyección para los próximos años.
2. Introducir el concepto Turismo Accesible
3. Presentar las Mega tendencias que afectan al sector del turismo en general y al Turismo Accesible en particular.

Fuente: OMT

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 1 – Tendencias y Mega tendencias en turismo

International Tourism Arrivals 1950-2019 (millions)

Año	Arribos (millones)
1950	25
1960	69
1970	166
1980	277
1990	435
2000	669
2012	1.000
2016	1.235
2019	1.458

Fuente: OMT

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 1 – Tendencias y Mega tendencias en turismo

Flujo de turismo internacional

Llegadas de turismo internacional (var. %)

Año	Var. %
2008	3.9
2009	-8.0
2010	5.3
2011	6.7
2012	4.8
2013	6.7
2014	5.1
2015	4.1
2016	4.8
2017	3.8
2018	2.2
2019	5.6
2019*	3.5

Fuente: Barómetro de turismo de la OMT, Enero 2020

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 1 – Tendencias y Mega tendencias en turismo

MANY TOURISM MOTIVES

TOURISM IS MUCH MORE THAN YOU IMAGINE

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 1 – Tendencias y Mega tendencias en turismo

Impacto de la COVID-19 en los flujos turísticos

International Tourist Arrivals (% change)

Region	2019	2020
World	+5	-65
Europe	+4	-96
Asia and the Pacific	+4	-72
Americas	+2	-55
Africa	+5	-57
Middle East	+2	-57

Source: World Tourism Organization (UNWTO) © * Provisional data

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 1 – Tendencias y Mega tendencias en turismo

Impacto de la COVID-19 en los flujos turísticos

International tourist arrivals in 2020: YTD results and scenarios (y-o-y monthly change, %)

Source: UNWTO
* Actual data through June (revised estimates for months which have not yet reported monthly results).
Colour blue line corresponds to UNWTO estimate for July and August 2020.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 1 – Tendencias y Mega tendencias en turismo

Impacto de la COVID-19 en los flujos turísticos

International tourist arrivals: Future scenarios (millions)

Source: UNWTO

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 1 – Tendencias y Mega tendencias en turismo

El turismo todavía presenta muchas **barreras**: barreras físicas, de comunicación y también culturales que han aumentado a causa de la COVID-19, en lo que al acceso a la información se refiere.

El objetivo del **Turismo Accesible para Todos** es eliminar estas barreras.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 1 – Tendencias y Mega tendencias en turismo

Turismo Accesible / Turismo para Todos

Productos y servicios turísticos que permiten a los clientes “con necesidades de accesibilidad específicas” disfrutar de sus vacaciones y de su tiempo libre de un modo satisfactorio. Sin obstáculos o dificultades, y por tanto, de manera autónoma, segura y cómoda.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 1 – Tendencias y Mega tendencias en turismo

Cientes con necesidades de acceso específicas

¿Quiénes son?

Personas con discapacidad

Pero También

¿Cuántas personas?

Gente Mayor

Alrededor de 1 billón de personas con discapacidad por todo el (15% de la población mundial)

Cerca de 703 millones en el mundo (8.5% de la población mundial). Se espera que en 2050 se acerquen a los 1,5 billones.

Fuente: OMS, Informe mundial sobre discapacidad

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 1 – Tendencias y Mega tendencias en turismo

Personas con discapacidad

La personas con discapacidad no son sólo las que van silla de ruedas.

Hay diferentes tipos de discapacidad que están relacionadas con diferentes tipos de deficiencias: físicas, sensoriales, cognitivas o de estado de salud mental. Cada una de ellas posee unas características y necesidades distintas. Es necesario, al menos, conocer los principales aspectos y las necesidades relacionadas.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 1 – Tendencias y Mega tendencias en turismo

Personas mayores

Aunque no tengan ninguna discapacidad, las personas mayores tienen, muy a menudo, problemas similares para llevar a cabo sus actividades diarias y comparten sus necesidades de accesibilidad.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 1 – Tendencias y Mega tendencias en turismo

Los turistas con necesidades de accesibilidad específicas no representan un grupo separado, segmento o target.

Como cualquier otro turista, viajan por negocios, por razones culturales o para practicar deporte. Buscan unas vacaciones tranquilas y relajadas o quizá quieren experiencias divertidas y excitantes. Hay quienes viajan en grupo o los que prefieren organizar su viaje solos, los que pueden gastar más o los que se decantan por productos más económicos, etc.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 1 – Tendencias y Mega tendencias en turismo

MEGA TENDENCIAS

¿Que está transformando el turismo?

- Cambios demográficos y mercados emergentes
- Sostenibilidad
- Movilidad para viajar
- Nuevas tecnologías

Tienen consecuencias para el sector turístico en general y para el Turismo Accesible en particular.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 1 – Tendencias y Mega tendencias en turismo

Crecimiento y envejecimiento de la población mundial

World population^a

7.4 billion
2010

9.7 billion
2050

Population – age composition^b

2015 2040

0-14
15-29
30-44
45-59
60+

2 000 1 000 0 1 000 2 000

million

Fuente: OECD, Papel del turismo No. 2018/02, p.14

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 1 – Tendencias y Mega tendencias en turismo

Envejecimiento de la población en Europa

POPULATION STRUCTURE BY MAJOR AGE GROUPS, EU-28 (% OF TOTAL POPULATION)

Year	0-14 years	15-64 years	65-79 years	80+ years
2018	15.6	64.7	14.2	5.5
2020	15.3	64.2	14.5	5.8
2030	14.6	61.6	16.7	7.1
2040	14.3	58.8	17.9	9.0
2050	14.4	57.1	17.5	11.0
2060	14.3	56.6	17.1	12.0
2070	14.2	56.0	16.8	12.6
2080	14.3	55.4	17.1	12.9

Fuente: Eurostat

El porcentaje de gente mayor en la EU (edad ≥ 65 años) está en el 20,3% y se espera que, en las próximas décadas, aumente de manera considerable.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 1 – Tendencias y Mega tendencias en turismo

Envejecimiento de la población

- En comparación con las generaciones anteriores, actualmente, la gente mayor se inclina cada vez más por la compra de experiencias orientadas al ocio.
- La mayoría son más activo, se sienten “jóvenes”.
- Tienen más seguridad económica, disponen de más tiempo libre y tienen la capacidad de planear su viaje en cualquier época del año.

Las infraestructuras y los servicios de apoyo deben adaptarse para satisfacer su creciente demanda, sus necesidades y sus preferencias. **La Accesibilidad (ya sea física o a nivel de información) es un tema de particular interés para los turistas de más edad.**

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 1 – Tendencias y Mega tendencias en turismo

Mercados emergentes

El aumento de manera progresiva de un alto porcentaje de turistas procedentes de mercados emergentes.

El sector del turismo necesita adaptarse a estas tendencias y adoptar enfoques innovadores para satisfacer las nuevas demandas, las necesidades específicas y las prioridades de estos mercados emergentes, de acuerdo con sus características, comportamientos y preferencias.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

M 1 UA 1 – Tendencias y Mega tendencias en turismo

Turismo sostenible

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 1 – Tendencias y Mega tendencias en turismo

Crecimiento del turismo sostenible

- Mayor atención en la gestión sostenible de las destinaciones turísticas.
- Búsqueda de los “valores” ambientales y culturales de la destinación.
- Crecimiento del enoturismo y de las experiencias en la naturaleza.
- Aumento de la demanda de un turismo responsable, ético e **inclusivo**, que cuide el contacto con la cultura local y que contribuya al bienestar económico y socio cultural de las comunidades que lo acogen.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 1 – Tendencias y Mega tendencias en turismo

Crecimiento del turismo sostenible

Desarrollo del “turismo lento” orientado a eliminar el estrés y el ritmo rápido de los desplazamientos. Se busca la autenticidad, el descubrimiento de lugares menos conocidos y las relaciones con la población local



TURISMO LENTO, TURISMO ACCESIBLE

El Viaje Lento, entre otros, proporciona un ritmo más lento y más atención a los elementos culturales durante las actividades. A menudo, el turismo Accesible requiere de tiempo suficiente para explorar un lugar a un ritmo más lento y para prestar más atención a los detalles culturales.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 1 – Tendencias y Mega tendencias en turismo

Crecimiento del turismo sostenible

Búsqueda de un turismo vivencial

La posibilidad de involucrar también a los turistas con necesidades de acceso específicas a través de experiencias táctiles o rutas sensoriales. El desarrollo de un tipo de turismo concreto e “individual” que permita satisfacer las necesidades específicas y personalizar las peticiones relativas a la accesibilidad.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 1 – Tendencias y Mega tendencias en turismo

Movilidad al viajar

La calidad de la movilidad al viajar será un factor clave para el éxito y el crecimiento del sector del turismo. La movilidad al viajar tiene un impacto en el turismo a través de dos aspectos:



1. El Transporte Internacional y la libertad para desplazarse.
2. La Movilidad como elemento de calidad y de sostenibilidad de la experiencia turística.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 1 – Tendencias y Mega tendencias en turismo

Movilidad como elemento de calidad y de sostenibilidad en la experiencia turística.

Nuevas formas de movilidad en la experiencia turística.

- Incremento de sistemas de servicios eficientes, articulados e inteligentes.
- Formas de movilidad sostenibles con el medioambiente con la aparición del transporte eléctrico (coches, bicicletas, etc.).
- Desarrollo plataformas digitales y sistemas que faciliten información, incluyendo temas de accesibilidad. De este modo, a los viajeros con necesidades específicas, les resultaría más fácil y sencillo planear su viaje.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 1 – Tendencias y Mega tendencias en turismo

Impacto de las nuevas tecnologías en el comportamiento del consumidor turístico

La innovación tecnológica ha reorientado la manera de trabajar y comunicarse de la gente y el modo de elegir y comprar dentro del sector turístico.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 1 – Tendencias y Mega tendencias en turismo

Impacto de las nuevas tecnologías en el comportamiento del consumidor turístico

Principales claves del cambio:

- Nuevos modelos de negocio digital para empresas y destinos con desarrollo de plataformas **de pares** especializadas, que llevan a la creación de nuevos **mercados**.
- Automatización de compañías y procesos de producción entre empresas de la misma organización.

El proceso de transformación digital de las ventas en línea abre nuevas oportunidades para las PYMES de alcanzar fácilmente los mercados deseados y de interactuar de manera directa con los clientes, personalizando sus ofertas y las necesidades específicas.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 1 – Tendencias y Mega tendencias en turismo

Impacto de las nuevas tecnologías en el comportamiento del consumidor turístico

Principales claves del cambio:

- **Bases de datos y Datos abiertos para aumentar la capacidad de inteligencia empresarial.**

Posibilidad para las compañías de negocios turísticos de perfilar de manera, efectiva las peticiones deseadas gracias a la comprensión de sus necesidades, deseos o procesos de compra. y

Inteligencia Artificial

La mejora de la atención al cliente a través de la gestión automática, realizada anteriormente, de manera manual. Algunos ejemplos son los robots y chatbots basados en la tecnología del reconocimiento del idioma y que pueden comunicarse con el cliente para ofrecerle una asistencia continuada y personalizada.




Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 1 – Tendencias y Mega tendencias en turismo

Impacto de las nuevas tecnologías en el comportamiento del consumidor turístico

Principales claves del cambio:

Medios de comunicación, opiniones, reputación de la web como herramienta entre turistas, destinos y empresas. Los turistas se convierten en testimonios que comparten sus propias opiniones sobre las atracciones turísticas y servicios determinando, de este modo, la reputación de las webs de las destinaciones y de las compañías. Proporcionan un análisis a fondo de información útil para aquellos que tienen necesidades específicas



- **Realidad virtual y aumentada**

Son nuevas fronteras en la construcción de contenidos para la comunicación y el desarrollo de factores de atracción. La Realidad Virtual y la Realidad Aumentada ofrecen la posibilidad reemplazar experiencias que, especialmente, pueden ser beneficiosas para las personas con necesidades de Accesibilidad.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Módulo 1

UA 2 – Historia del Turismo Accesible y sostenibilidad económica




Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 2 – Historia del Turismo Accesible y sostenibilidad

Objetivos de la UA:

1. Presentar el nacimiento y el desarrollo del Turismo Accesible/ Turismo para todos en Europa.
2. Mostrar el tamaño del mercado del Turismo para Todos y su impacto económico actual y potencial.
3. Destacar la estrecha relación entre la accesibilidad y la calidad de la oferta turística.

Fuente: OMT

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 2 – Historia del Turismo Accesible y sostenibilidad económica

Breve historia del Turismo Accesible /Turismo para TODOS

Derechos de las personas con discapacidad



Turismo Accesible/Turismo para TODOS




Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 2 – Historia del Turismo Accesible y sostenibilidad económica

Breve historia del Turismo Accesible /Turismo para TODOS

La atención a los temas relacionados a la discapacidad (y Turismo Accesible) comenzó en 1980:

- En el año 1981 fue proclamado "Año Internacional de las personas con discapacidad" por la Asamblea General de la Naciones Unidas.
- En el año 1983 empezó la "Década de las personas con discapacidad" (1983-1992)
- En 1988 se crea en el Reino Unido el grupo de trabajo *Tourism for All (Turismo para Todos)*. En 1989, al final de una conferencia se publica el informe "*Tourism for All*" dirigido a los operadores turísticos.
- La Dirección General de Empresa e Industria de la Comisión Europea publica dos documentos:
 - Europa Accesible— Una guía para turistas con discapacidad
 - Creando una Europa más accesible para turistas con discapacidad.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 2 – Historia del Turismo Accesible y sostenibilidad económica

- En el año 1992 la Asamblea General de la Naciones Unidas aprueba la resolución "Normas Uniformes para la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad"
- En 1993 Conferencia "Turismo para todos en Europa- Turismo 2000" y presentación del informe elaborado por Touche Ross "Profiting from opportunities – a new market for tourism" (Aprovechar las oportunidades- un nuevo mercado para el Turismo)
- 1995 Informe de Barcelona durante el Congreso Europeo "The City and the Disabled"
- 2002 Informe sobre la discriminación en Madrid
Resolución sobre el futuro del turismo Europeo por parte del Consejo de la Unión Europea.
- 2003 Año europeo para las Personas con Discapacidad "Nothing About Us Without Us!" (Nada sobre nosotros sin nosotros)
- Plan de Acción sobre Discapacidad (2004-2010)

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 2 – Historia del Turismo Accesible y sostenibilidad económica

Dimensiones del mercado de la UE

Demanda e impacto económico

Resultado del estudio "Impacto económico y modelos de viajes de Turismo Accesible en Europa" Financiado por la UE by EU (DG de Empresa e Industria) elaborado en 2014 por

UNIVERSITY OF SURREY | NEUMANNCONSULT | PRO solutions | GfK

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA 2 – Historia del Turismo Accesible y sostenibilidad económica

Demandas y Conclusiones principales

138,6 millones de personas en Europa con necesidades de accesibilidad específicas en 2011(cerca de 1/3 parte de la población total) de las cuales:

- El 35,9% de las personas con discapacidad tienen entre 15 – 64 de edad.
- 64,1% son personas de 65 años o mayores.

En 2012, 783 millones de viajes dentro de la UE de ciudadanos europeos con necesidades de acceso específicas y 17,6 millones de viajes con necesidades de accesibilidad específicas procedentes de 11 mercados clave de fuera de Europa.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 2 – Historia del Turismo Accesible y sostenibilidad económica

Impacto económico

Impacto Global (directo, indirecto e inducido)

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 2 – Historia del Turismo Accesible y sostenibilidad económica

Impacto Global (directo, indirecto e inducido) Conclusiones clave

En 2012 la demanda de turistas europeos con necesidades accesibilidad específicas generó dentro de la UE:

Un movimiento de 786 billones (352 directos y 434 indirectos e inducidos), **356 (150+206) billones de PIB**, equivalentes al **2.6% del total del PIB de la UE**, **8.7 (4.2+4.5) millones de puestos de trabajo**, equivalentes al **4.2% del total del empleo de la UE**.

A este impacto hay que añadir el generado por la demanda de los países de fuera de Europeo. Teniendo en cuenta los 11 mercados clave, la demanda de turistas con necesidades de accesibilidad específicas generó en 2012 un movimiento de **34 billones**, **17 billones de PIB** y **538 mil empleos**.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 2 – Historia del Turismo Accesible y sostenibilidad económica

Acompañantes

Las personas con necesidades de accesibilidad específicas en Europa viajan con una media de un **1,9 personas acompañantes**, las personas con discapacidad con una de **2,2** y la gente mayor con una de **1,6**.

Por consiguiente, la valoración de la contribución económica real del turismo accesible debe de tener en cuenta el efecto multiplicador que generan las personas acompañantes.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 2 – Historia del Turismo Accesible y sostenibilidad económica

Dimensión del mercado en la UE

Suministro actual y potencial



Resultados del estudio *"Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services in Europe"** financiado por la UE (DG Empresa e Industria) y elaborado en 2014 por:

* *Revisión del mapa y actuación de la oferta de servicios de Turismo Accesible en Europa.*




Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 2 – Historia del Turismo Accesible y sostenibilidad económica

Mercado Potencial

Oferta actual y crecimiento potencial



313,286 tour operadores con servicios accesibles en la UE en 2012 (sólo un 9,2% del total).

Una brecha estimada del 27,8% entre la oferta y la demanda de los servicios turísticos accesibles.

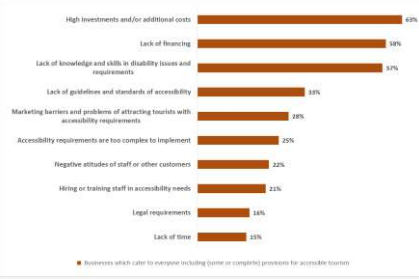
Más de 3 millones de empresas turísticas en Europa que no están preparadas para ofrecer servicios adecuados para el mercado de turismo accesible. Además, se necesitarán 1,2 millones de empresas preparadas y capacitadas para atender las demandas que se prevén para el 2020.

Numbers of Accessible Tourism Suppliers in EU based on AIS and Pantou

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 2 Historia del Turismo Accesible y sostenibilidad económica

Percepciones de los proveedores de las barreras que limitan los servicios del Turismo Accesible.



Barrier	Percentage
High investments and/or additional costs	43%
Lack of financing	39%
Lack of knowledge and skills in disability issues and requirements	37%
Lack of guidelines and standards of accessibility	33%
Marketing barriers and problems of attracting tourists with accessibility requirements	28%
Accessibility requirements are too complex to implement	25%
Negative attitudes of staff or other customers	22%
Hiring or training staff in accessibility needs	21%
Legal requirements	18%
Lack of time	15%

■ Businesses which cater to everyone including (open or complete) provision for accessible tourism

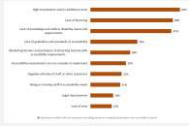
Fuente: *mapa y actuación de la oferta de servicios de Turismo Accesible en Europa.*

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 2 – Historia del Turismo Accesible y sostenibilidad económica

Problemas

Para empresas públicas y privadas



- A menudo se desconocen o se malinterpretan las necesidades del cliente.
- Los costes de inversión se valoran mal y, habitualmente, son exagerados.

Con frecuencia, se considera la Accesibilidad como un "problema" más que como una "oportunidad de negocio"

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 2 – Historia del Turismo Accesible y sostenibilidad económica

Mercado potencial

Oportunidad de negocio

"En otoño de 2003 fui por primera vez a la oficina con Ada, mi perra de terapia."

El objetivo de Scandic era atraer a más clientes- "el dinero de cualquier persona tiene el mismo valor".



Magnus Berglund, Scandic Hotels Accessibility Ambassador
<https://www.youtube.com/watch?v=78Yf1003es>

- Opinión muy positiva en términos de satisfacción del cliente.
- 15.000 noches más vendidas en Suecia en 2005.
- Incremento substancial del movimiento anual en todos los países.
- Gran parte de la inversión pagada en menos de un año

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 2 – Historia del Turismo Accesible y sostenibilidad económica

Accesibilidad= Oportunidad de negocio

La personas mayores o con discapacidad (permanente o temporal) representan un mercado significativo.

Si la oferta satisface la demanda:

- Incremento de los flujos turísticos y del gasto.
- Posibilidad de desestacionalizar
- Promedio de estancias más largas
- Ventaja competitiva
- Mejora de la imagen en general



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 2 – Historia del Turismo Accesible y sostenibilidad económica

Accesibilidad = calidad

Expandir la cultura de la accesibilidad

Mejora, no sólo de la oferta turística para las personas con necesidades de accesibilidad específicas, sino la oferta para todos los demás visitantes.

ACCESIBILIDAD

Elemento de calidad de la oferta turística

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 2 – Historia del Turismo Accesible y sostenibilidad económica

Cadena de servicio turístico

La atención a la accesibilidad tiene que dirigirse a todos los enlaces de la cadena de servicio turístico.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 2 – Historia del Turismo Accesible y sostenibilidad económica

Si uno de los enlaces de la cadena se rompe (no es accesible) Se ponen en riesgo todas las vacaciones

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 2 – Historia del Turismo Accesible y sostenibilidad económica

Factores de calidad del Turismo para Todos

- ✓ Conocimiento de las necesidades del cliente objetivo.
- ✓ Trabajadores que, en el momento de la bienvenida, estén cualificados para entender y responder a peticiones concretas y a las relacionadas con clientes que tengan necesidades de accesibilidad específicas.
- ✓ Ausencia de obstáculos (barreras). Por ejemplo, Presencia de instalaciones turísticas que cumplan con las necesidades de accesibilidad que marca la legislación.
- ✓ Información actualizada, verificada, fiable y específica a cerca de las características de las instalaciones.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Módulo 1

UA 3 – Diseño para Todos- Diseño Universal

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 3 – Diseño para Todos- Diseño Universal

Objetivos de la UA


1. Explicar el enfoque del Diseño para Todos- Diseño universal en relación a la accesibilidad.
2. Demostrar que, cuando un servicio, un edificio o una instalación se diseña para hacerlo accesible para abarcar el mayor rango de personas con distintas necesidades de accesibilidad posible, no es más caro que otras soluciones de diseño.
3. Explicar que algo que se hace accesible a personas con discapacidad o a otras con necesidades de accesibilidad específicas, será útil para mucha más gente.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 3 – Diseño para Todos- Diseño Universal

Diseño para Todos- Definición

El **Diseño para Todos** significa diseñar, desarrollar y promocionar productos, servicios, sistemas y ambientes para hacerlos accesibles y útiles para el mayor número de usuarios posible.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 3 – Diseño para Todos- Diseño Universal

Definición del Diseño Universal



‘El diseño Universal es el diseño de productos y entornos útiles para todos, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación o de diseño especializado. El objetivo del concepto Diseño universal es simplificar la vida de todos. El concepto de Diseño Universal abarca a todo tipo de personas de todas las edades, tamaños y habilidades.’
(Centro para el Diseño Universal, Raleigh, NC, USA)

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 3 – Diseño para Todos- Diseño Universal

Definición de Diseño Universal

Revisemos la definición:

- Proceso que permite y empodera a una población diversa mejorando la actuación humana, la salud y bienestar y participación social.
- Ayuda a que las cosas sean más fáciles usar, más saludables y agradables.
- Tiene en cuenta muchos factores humanos.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 3 – Diseño para Todos- Diseño Universal

El concepto de Diseño Universal (DU)

- El Diseño Universal (DU) surgió en Estados Unidos.
- Es un **enfoque de diseño** que refleja una manera de entender y de responder a las distintas necesidades de las personas: **¡Todos somos iguales pero a la vez muy diferentes!**
- Es un **enfoque holístico** que ayuda a la funcionalidad de un edificio, de un producto o servicio y que aporta independencia a las personas.
- No es una lista de soluciones concretas, medidas o productos.
- El **Diseño Universal** es el camino para alcanzar la solución y para crear productos, servicios y entornos cómodos, sostenibles, inclusivo y seguros para **TODOS**.
- El **enfoque del DU** es la clave para asegurar el éxito para todos, personas con discapacidad incluidas!.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 3 – Diseño para Todos- Diseño Universal

DU ¿Sentido común?




Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 3 – Diseño para Todos- Diseño Universal

El Concepto de Diseño Universal(DU)

- El enfoque del DU es la clave para la eliminación de barreras y para asegurar un buen acceso para todo el mundo!



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 3 – Diseño para Todos-Diseño Universal

Los 7 principios de Diseño Universal

- 1. Uso equitativo:**
El diseño es útil y rentable para personas con habilidades distintas.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 3 – Diseño para Todos- Diseño Universal

Los 7 principios de Diseño Universal

- 2. Uso flexible**
El diseño se acomoda a un amplio rango de preferencias y habilidades individuales.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 3 – Diseño para Todos-Diseño Universal

Los 7 principios de Diseño Universal

- 3. Uso simple e intuitivo**
Uso del diseño fácil de entender, sin importar la experiencia, conocimientos, habilidades del lenguaje o nivel de concentración del usuario.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 3 – Diseño para Todos-Diseño Universal

Los 7 principios de Diseño Universal

- 4. Información Perceptible**
El diseño transmite la información necesaria de manera efectiva al usuario, sin importar las condiciones del entorno o sus habilidades sensoriales.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 3 – Diseño para Todos-Diseño Universal

Los 7 principios de Diseño Universal

- 5. Tolerancia al error**
El diseño minimiza los riesgos y las consecuencias adversas de acciones involuntarias o accidentales.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 3 – Diseño para Todos-Diseño Universal

Los 7 principios de Diseño Universal

- 6. Mínimo esfuerzo físico**
El diseño puede usarse de manera cómoda y eficiente minimizando la fatiga.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

MM 1 UA 3 – Diseño para Todos-Diseño Universal

Los 7 principios de Diseño Universal

7. Espacio adecuado de aproximación y uso.
 Proporcionar un tamaño y espacio adecuado para el acercamiento, alcance, manipulación y uso con independencia del tamaño corporal, postura o movilidad de usuario.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
 G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 3 – Diseño para Todos-Diseño Universal

Objetivos del Diseño Universal

- **Adaptación corporal**
Acomodando al mayor numero posible de personas de distinto tamaño corporal y con habilidades diversas.
- **Comfort**
Teniendo en cuenta las demandas con respecto a las funciones del cuerpo más convenientes y sus limitaciones.
- **Concienciación**
Asegurando que la información fundamental para el uso se percibe fácilmente.
- **Comprensión**
Elaborando métodos de funcionamiento y uso intuitivos, claros e inequívocos.
- **Bienestar**
Contribuyendo a promover la salud, evitando enfermedades y previniendo daños.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
 G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 3 – Diseño para Todos-Diseño Universal

Objetivos del Diseño Universal

- **Integración Social**
Tratando a todos los colectivos con respecto y dignidad.
- **Personalización**
Incorporando oportunidades para elección y la manifestación de las preferencias de las personas.
- **Adecuación Cultural**
Respetando y reforzando los valores culturales y el contexto social del entorno de cualquier diseño.

(Centro para el Diseño Inclusivo y Accesibilidad Medioambiental)
www.ap.buffalo.edu/idea

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
 G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 3 – Diseño para Todos-Diseño Universal

Diseño Universal en el Turismo

- Sostenibilidad
 - Económica
 - Medioambiental
 - Social
- Calidad
- Comfort
- Seguridad
- Inclusión
- Igualdad
- Independencia
- Crecimiento
 - Amplitud de mercado
 - Diversidad de visitantes
 - Nuevos productos
 - Más empleos
 - Mayor valor

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
 G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 3 – Diseño para Todos-Diseño Universal

Diseño Universal para toda la cadena de Turismo

Participación del cliente en los Servicios Turísticos

- El "Kit de herramientas de Diseño Universal para la participación del cliente" proporciona la mejor y más completa guía práctica para alcanzar una comunicación mejor con el cliente. (Centro de Excelencia en DU- Irlanda)
- En 2013, The Irish Standard (I.S.) 373:2013 "Diseño Universal para la participación del cliente en los servicios turísticos" fue publicada por la NSAI, The National Standards Authority of Ireland.(Autoridad Nacional de Normas de Irlanda).
- **La Norma**
I.S. 373 "Diseño Universal para la participación del cliente en los Servicios Turísticos"



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
 G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 3 – Diseño para Todos-Diseño Universal

Diseño Universal para toda la Cadena de Turismo

Participación del cliente en los Servicios Turísticos

- **Herramientas**
- Objetivos comerciales y generales.
- Comunicación escrita.
- Comunicación presencial, telefónica o por video.
- Comunicación vía correo electrónico o Web.
- **Estudio de casos**
Mejora del Turismo a través de Diseño Universal.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
 G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 3 – Diseño para Todos-Diseño Universal

Consecuencias de **no** seguir los principios del DU

- **Menor** calidad de los servicios para poder alcanzar un mayor número de turistas.
- **Exclusión** de ciertos turistas en algunas ofertas y experiencias turísticas.
- Retorno de la inversión **reducido**.
- Entornos, servicios y soluciones **No sostenibles**
- Un crecimiento **obstaculizado**, que requiere adaptaciones, un rediseño, una reconstrucción y un gasto adicional.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 3 – Diseño para Todos-Diseño Universal

Brechas en la educación del diseño

La Legislación y las normas no son suficientes y no se pueden entender o aplicar sin un antecedente educativo adecuado.

La educación y la formación son las herramientas más importantes para conseguir este objetivo.

Ni a los arquitectos, ni a los planificadores ni a los diseñadores de productos y servicios se les enseña Diseño Universal ni tampoco la importancia de la accesibilidad.

En realidad, la educación en temas de diseño, destinada a arquitectos y a planificadores, referente a la accesibilidad, es un tema a parte. En gran medida, la enseñanza se refiere a las obligaciones legales para la accesibilidad de las personas discapacitadas.

- La aproximación al Diseño Universal no está incluida en el Currículum de los estudiantes cuya de educación está relacionada en áreas del Turismo (sector de hostelería, chefs, agencias de viajes, etc.).
- No hay una comprensión común de las necesidades humanas- "necesidades funcionales".
- No es suficiente con saber **qué hay que hacer** sino entender el **por qué** hay que hacerlo.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 3 – Diseño para Todos-Diseño Universal

¿Seguimos un diseño para Todos? ¿Nos acercamos al Diseño Universal?

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 3 – Diseño para Todos-Diseño Universal

¿Seguimos un diseño para Todos? ¿Nos acercamos al Diseño Universal?

- Algunos malos ejemplos

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 3 – Diseño para Todos-Diseño Universal

¿Seguimos un diseño para Todos? ¿Nos acercamos al Diseño Universal?

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 1 UA 3 – Diseño para Todos-Diseño Universal

¿Seguimos un diseño para Todos? ¿Nos acercamos al Diseño Universal?

- Algunos buenos ejemplos

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Módulo 1

UA 4 – Marco político y legislativo del Turismo Accesible

Games Without Barriers
Tourism Training

Games Without Barriers project Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

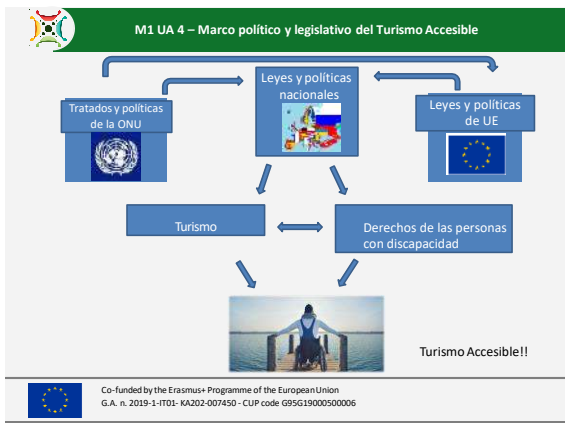
The content of this document represents the views of the authors only and is their sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the National Agency or the European Commission or any other body of the European Union. The National Agency and the European Commission do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

M1 UA 4 – Marco político y legislativo del Turismo Accesible

Objetivos de la UA:

1. Presentar el marco en el que el turismo accesible ha llegado a ser considerado un derecho de los ciudadanos y cómo este derecho se ha desarrollado a lo largo de los años.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M1 UA 4 – Marco político y legislativo del Turismo Accesible

Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad (2006)

Objetivos: **“promover, proteger y garantizar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad y fomentar el respeto de su dignidad inherente.”**

El Artículo 30 establece : “Participar y acceder con igualdad en la vida cultural, incluyendo actividades de ocio, turismo y deporte.”

La Convención fue ratificada por los 182 estados miembros (actualizada 10/2020).

Ratificaciones de Protocolo Opcionales/Accessiones por 96 estados miembros

<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA 4 – Marco político y legislativo del Turismo Accesible

Aplicación hasta 2020 en la EU

15 Estados Miembros revisados o bajo revisión por parte del Comité de Discapacidad de la Convención de Naciones Unidas. En 4 Estados miembros la Convención inspiró estrategias/planes de acción sobre discapacidad.

Algunos Estados Miembros tienen iniciativas para mejorar las actitudes públicas hacia las personas con discapacidad.

Seguimiento de los progresos

Los retos que permanecen bajo seguimiento y ejecución del CDDP, incluyen :

- Creación de una base legal sólida por parte la organización encargada de la supervisión.
- Fondos y personal insuficientes
- Falta de independencia
- Involucrar plenamente a personas con discapacidad y darles voz.

Fuente <https://fra.europa.eu/en/publications-and-resources/infographics/putting-uns-disability-convention-practice#infographics-body>

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA 4 – Marco político y legislativo del Turismo Accesible

Cronología del Turismo Accesible en la UE 2009-2020

- 2009, Tratado de Lisboa(a. 195 – La UE tiene poder para impulsar actividades turísticas).
- 2010, Comunicación: Europa, primer destino turístico del mundo.
- 2011, 'Europa, primer destino turístico del mundo – un nuevo marco político para el turismo europeo' (MPE CARLO FIDANZA) PE.
- 2012/2013, Acción preparatoria de 'Turismo y Accesibilidad para Todos'
- 2013/2015, Estudios descriptivos de la CE sobre:
- 1. Formación/Necesidades Profesionales, 2. Impacto económico y pautas de viaje y , 3. Suministro de Servicios Turísticos en Europa.
- 2013/2015 Convocatoria: Proyectos que fomentaran itinerarios accesibles, espíritu empresarial , gestión y habilidades. 19 proyectos financiados.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA 4 – Marco político y legislativo del Turismo Accesible

Tratado de Lisboa (ratificado en 2009)

Artículo 19 (sobre discapacidad)

El Consejo con el consentimiento del Parlamento Europeo “deberá tomar las medidas apropiadas para combatir la discriminación por razón de sexo, raza, etnia, religión, creencias, discapacidad, edad u orientación sexual”

Artículo 195 (sobre turismo)

La Unión complementará la acción de los Estados Miembros en el sector turístico, en particular promoviendo la competitividad de las empresas de la Unión en dicho sector”

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

directed that no new tourism policy decisions be taken without the assent of Parliament. In short, the Treaty equipped both the Parliament and the Council

M1 UA 4 – Marco político y legislativo del Turismo Accesible

Europa, primer destino turístico del mundo. ... ¿accesible?

- 2010, Informe: Europa, primer destino turístico del mundo.
- 2011, 'Europa, primer destino turístico del mundo – un nuevo marco político para el turismo europeo' (MPE CARLO FIDANZA) PE
(Importancia de la accesibilidad en la cadena)

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA 4 – Marco político y legislativo del Turismo Accesible

Acción preparatoria

- 2012-2013

Acción preparatoria de ‘Turismo y Accesibilidad para Todos’

↓

- 2013/15

Estudios descriptivos de la CE sobre

1. Formación/Necesidades Profesionales.
2. Impacto económico y pautas de viaje .
3. Suministro de Servicios Turísticos en Europa.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA 4 – Marco político y legislativo del Turismo Accesible

Consultas públicas(2013)

- Diciembre 2013

Opinión del el sector turístico sobre:

- **El Turismo europeo del futuro.**
- **Marco normativo y administrativo del Turismo en la UE.**

Resultados:

- Estandarización
- Fortalecer la cooperación entre los agentes institucionales y privados para una accesibilidad integral.
- Conocimiento y formación sobre accesibilidad a nivel de plantilla y de gestión.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA 4 – Marco político y legislativo del Turismo Accesible

Proyectos

- 2013/2015 Convocatoria: Proyectos que fomentaran itinerarios accesibles, emprendimiento, gestión y habilidades. 19 proyectos financiados.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA 4 – Marco político y legislativo del Turismo Accesible

Desde 2016

Desde 2018

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA 4 – Marco político y legislativo del Turismo Accesible

Transporte y turismo con para personas con discapacidad y con movilidad reducida. (2018)

- Estandarización.
- Uso de herramientas habituales para analizar los datos.
- Disponibilidad de datos accesible.
- Estadísticas sobre el Mercado Turístico del Eurostat (Oficina Europea de Estadística de la Comisión Europea).
- Búsqueda de canales de comunicación para formación y apoyo a las PYMES.
- Servicios basado en la Inteligencia artificial.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA 4 – Marco político y legislativo del Turismo Accesible

ACTO EUROPEO SOBRE ACCESIBILIDAD (2019)

Los servicios de transporte de pasajeros utilizan estos puntos que aparecen en la parte inferior (excepto los de los servicios urbanos, suburbanos y regionales que sólo utilizan el punto 5).

- Páginas Web
- Aplicaciones de móvil
- Billete electrónico
- Información del viaje en tiempo real
- Terminales de autoservicio interactivos excepto los que van instalados como parte integrada de un vehículo.

El sector Turismo no se tiene en cuenta (fuerte oposición desde los administradores del sector turismo).

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA 4 – Marco político y legislativo del Turismo Accesible

2013 Recomendaciones sobre Turismo Accesible

“Adoptadas en la Asamblea General de la UNWTO (OMT) A/RES/637(XX) de agosto del 2013”

Recomendaciones desarrolladas con el apoyo de:

- **Fundación ONCE** para la inclusión social y económica de personas con discapacidad.
- **Red Europea para el Turismo Accesible European Network for Accessible Tourism (ENAT).**

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA 4 – Marco político y legislativo del Turismo Accesible

Folleto de la OMT “Turismo para Todos” para el día Mundial del Turismo, Bangkok, 2016

Desarrollado con el apoyo de

ONCE
Fundación para la inclusión social y económica de las personas con discapacidad

ENAT

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA 4 – Marco político y legislativo del Turismo Accesible

2016 Manuales sobre Turismo Accesible para Todos: : Objetivos, herramientas y buenas prácticas:

Desarrollados con el apoyo de **La Fundación ACS**

La Fundación ONCE para la inclusión social y económica de las personas con discapacidad

Red Europea para el Turismo Accesible (European Network for Accessible Tourism (ENAT)

- Aporta a los agentes interesados herramientas útiles para entender las necesidades del sector turístico en temas de accesibilidad.
- Ventajas competitivas del Turismo Para Todos.
- Métodos para su implementación.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA 4 – Marco político y legislativo del Turismo Accesible

Accesibilidad como herramienta para alcanzar los objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones

Una nueva iniciativa de la OMT, OIT y ENAT y sus socios.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA 4 – Marco político y legislativo del Turismo Accesible

Estandarización

ISO DIS 21902 (en curso)
Turismo y servicios relacionados. Recomendaciones y necesidades del Turismo para Todos.

CEN-CENELEC JTC 11 Mandato M/420 * prEN_17210 (en curso)
Normativa Europea para Accesibilidad del entorno Construido.

*Comité Europeo para la Estandarización (CEN)
Comité Europeo de Normalización Electrónica (CENELEC)

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA 4 – Marco político y legislativo del Turismo Accesible

European Pillar of Social Rights

PILAR Europeo de Derechos Sociales (2017, PE – CE – Consejo Europeo)

17 – Inclusión de personas con discapacidad
"Las personas con discapacidad tienen el derecho a una prestación económica que les asegure servicios y una vivienda digna y a trabajar en un ambiente adaptado a sus necesidades."

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA 4 – Marco político y legislativo del Turismo Accesible

Red de Discapacidad y Empresa Global de la OMT

Nueva iniciativa, 2020, Trabajo digno para personas con discapacidad en el sector turístico.

Valueable ©

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA 4 – Marco político y legislativo del Turismo Accesible

#EU Green Deal

2.1.5 *Acelerar el cambio hacia una movilidad más sostenible e inteligente.*

Consiguir un transporte sostenible significa priorizar a los usuarios y proporcionarles alternativas más asequibles, saludables, cómodas, accesibles y menos contaminantes para sus hábitos de movilidad del diario. La Comisión adoptará una estrategia para una movilidad sostenible e inteligente en 2020 que abordará este reto y el de las fuentes de emisión.

Discapacidad = Ausente
Turismo = Ausente

Pacto Verde de la UE (Noviembre 2019)
Plan de Inversiones para una Europa Sostenible
Plan de Inversiones del Pacto Verde (14.01.2020)

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA 4 – Marco político y legislativo del Turismo Accesible

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Programa para el nuevo marco europeo

Estrategia para la discapacidad 2021-2030?

Carta para la Sra. Von der Leyen

FEESC – Presión para la inclusión de fondos, temas y objetivos para la discapacidad.

Tourism Manifiesto

M1 UA 4 – Marco político y legislativo del Turismo Accesible

Y luego...aparece La COVID-19

OMT (Agosto 2020)

- Planes de viaje y protocolos: que incluyan los pasos para garantizar un viaje adecuado y para que la información disponible sea más relevante y accesible para todos.
- Transporte: que incluya la importancia de un personal cualificado, ajuste de los protocolos para pasajeros con discapacidad / necesidades de acceso en aeropuertos y estaciones, así como de la provisión y el mantenimiento higiénico de los equipos de movilidad.
- Alojamientos, bares y restaurantes: enfocados a la accesibilidad para atender las distintas necesidades de los clientes, garantizando la distancia social y mejorando los procedimientos de higiene en todos los establecimientos relacionados con el turismo.
- Actividades Turísticas: que incluyan recomendaciones para ayudar a las destinaciones y atracciones a adaptarse mediante los protocolos existentes teniendo en cuenta los temas de accesibilidad relacionados con las medidas de espera, salud y seguridad y nuevas limitaciones de aforo.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M1 UA 4 – Marco político y legislativo del Turismo Accesible

Y luego aparece La COVID19....

ETC (European Transport Conference)
(Octubre 2020)

Los próximos años pueden ser una oportunidad única para la NTC (National Training Organization) para asumir y liderar una nueva transición y refrescar el rol del sector turístico:

- Hacia una economía baja en carbón
- Hacia una renovación basada en destinos comunitarios y en
- En el ajuste del cambio de valores del consumidor en un mundo post COVID-19.

- Mayor concienciación acerca del bienestar de las personas.
- Calidad del aire.
- Impacto del hombre en el medioambiente.
- Mayor actuación hacia los viajes domésticos.
- Pasar tiempo en espacios abiertos y hacer vacaciones activas como ciclismo o senderismo.
- Muchas organizaciones de la NTO han expresado su esperanza de que estos nuevos modelos de comportamiento turístico se conviertan en algo permanente.



COVID-19-ERASMO+
STRATEGIA PER NAZIONAL
TOURISM ORGANIZATION

ERASMUS
TRAINING

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Module 2

Necesidades de Accesibilidad para Turistas y Atención al Cliente



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Unidades de aprendizaje del Módulo 2

Necesidades de Accesibilidad para Turistas y Atención al Cliente

UA 5. Clasificación Internacional del Funcionamiento, Discapacidad y de la Salud (CIF).

UA 6. Principales necesidades de accesibilidad de personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas.

UA 7. Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios.

UA 8. Comunicación con personas con una discapacidad y otras necesidades de accesibilidad: protocolo en turismo accesible.

UA 9. Atención al Cliente.

UA 10. Manejo de situaciones imprevistas.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Módulo 2

M2 UA 5 - Clasificación Internacional del Funcionamiento, Discapacidad y de la Salud (CIF)



Games Without Barriers project Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006
The content of this document represents the views of the authors only and is their sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the National Agency or the European Commission or any other body of the European Union. The National Agency and the European Commission do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

M2 UA 5 - Clasificación Internacional del Funcionamiento, Discapacidad y de la Salud (CIF).


Objetivos de la UA

- Principios de la CIF
- Posibilidades para mejorar el contexto del entorno ayudando a la inclusión de todo el mundo.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 5 - Clasificación Internacional del Funcionamiento, Discapacidad y de la Salud (CIF)

Discapacidad



« La discapacidad de caracteriza como la consecuencia o el resultado de una compleja **relación** entre las condiciones de **salud** de las personas, los factores **personales** con los **factores externos** que representan las circunstancias en las cuales viven dichas personas.»


Fuente CIF (OMS, 2001)
<https://www.who.int/classifications/icf/en/>

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 5 - Clasificación Internacional del Funcionamiento, Discapacidad y de la Salud (CIF)

CIF

- Publicada en 2001
- Elaborada por la OMS
- Proporciona un lenguaje internacional estandarizado y unificado.
- Actúa como modelo de referencia para describir los factores relacionados con la salud, la discapacidad y el medioambiente
- Cambia el paradigma de la discapacidad, el cual es en la actualidad, el resultado de una correlación entre la salud de las personas, sus características y su entorno.
- Aporta herramientas para “la acción” de los responsables políticos en diferentes ámbitos (políticas sociales, transporte, turismo, etc.).



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 5 - Clasificación Internacional del Funcionamiento, Discapacidad y de la Salud (CIF)

CIF (2001) Y CIDDM (1980)

La CIF es el resultado de un largo proceso de la

CIDDM (Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías, 1980)

De la cual representa **una evolución y un complemento.**



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 5 - Clasificación Internacional del Funcionamiento, Discapacidad y de la Salud (CIF)

CIDDM (1980)


Deficiencia : pérdida o anomalía de la función o estructura psicológica, anatómica.

↓

Discapacidad : cualquier limitación o pérdida (resultado de una deficiencia) de la habilidad para desarrollar una actividad de la manera que se considera normal para un ser humano.

↓

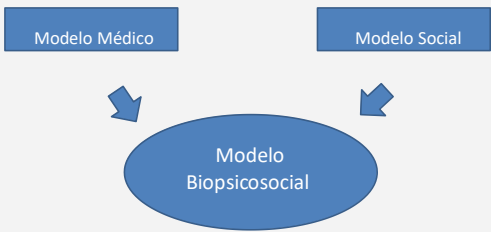
Minusvalía condición de desventaja, como resultado de una deficiencia o discapacidad que, en ciertas personas, limita o evita la realización del rol normal que les corresponde por edad, género y factores socio-culturales.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 5 - Clasificación Internacional del Funcionamiento, Discapacidad y de la Salud (CIF)

Un nuevo modelo




Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 5 - Clasificación Internacional del Funcionamiento, Discapacidad y de la Salud (CIF)

Modelo Médico

El modelo médico ve la discapacidad como una característica de la persona, causada directamente por una enfermedad, trauma u otro de problema de salud que requiere cuidado médico por parte de profesionales, en forma de tratamiento individual.

Deficiencias > Discapacidades > Minusvalías.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 5 - Clasificación Internacional del Funcionamiento, Discapacidad y de la Salud (CIF)

Modelo Social

El modelo social ve la discapacidad como un problema totalmente creado en sociedad y no como un cualidad de las personas.

En el modelo social las discapacidades necesitan una respuesta política.

«Society disables impairments »



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 5 - Clasificación Internacional del Funcionamiento, Discapacidad y de la Salud (CIF)

Modelo Biopsicosocial

- Proporciona una visión coherente de diferentes perspectivas de salud: biológica, individual y social.
- Cambia el concepto de discapacidad como algo que sólo es consecuencia de una enfermedad y lo identifica como una interacción entre la salud y el funcionamiento de los factores personales y del entorno.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 5 - Clasificación Internacional del Funcionamiento, Discapacidad y de la Salud (CIF)

Modelo Biopsicosocial del Funcionamiento, la Discapacidad y Estados de Salud.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 5 - Clasificación Internacional del Funcionamiento, Discapacidad y de la Salud (CIF)

El término **Afección Médica** es un término paraguas usado para hablar de enfermedad, trastorno, lesión o trauma. Se los conoce mediante el código CIE-10.

Las **deficiencias** son problemas en las funciones o estructura del cuerpo como consecuencia de una anomalía o pérdida significativa.

Las **limitaciones de actividad** son problemas que tiene el individuo para realizar actividades.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 5 - Clasificación Internacional del Funcionamiento, Discapacidad y de la Salud (CIF)

Las **restricciones de participación** son problemas que experimentan las personas para desenvolverse en el su día a día.

Los **Factores medioambientales** conforman el entorno físico, social y actitudinal en el cual viven las personas y realizan su vida. Los entornos pueden facilitar o ser una barrera para el funcionamiento del individuo.

Los **factores personales** son los antecedentes concretos de una vida y las vivencias de cada uno, que abarcan características de la persona que no forman parte de una afección médica o estado de salud.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 5 - Clasificación Internacional del Funcionamiento, Discapacidad y de la Salud (CIF)

Caso de estudio: Gina

- Después de un accidente quedó parapléjica.
- Tengo un problema en las extremidades inferiores y rigidez en mis músculos.
- No puedo andar ni ponerme de pie cannot walk pero empecé a practicar baloncesto en silla de ruedas.
- Para mi es difícil ir de compras porque hay muchas calles que no son accesibles. Tengo un coche adaptado que me permite ir al trabajo. Soy una persona muy optimista y empecé una nueva vida plena con nuevos amigos.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 5 - Clasificación Internacional del Funcionamiento, Discapacidad y de la Salud (CIF)

Continuidad vs. Dicotomía

Diferentes niveles de discapacidad:
Por ejemplo: Discapacidad visual

El nivel global de funcionamiento puede establecerse por la combinación de varios ámbitos.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 5 - Clasificación Internacional del Funcionamiento, Discapacidad y de la Salud (CIF)

Modelo Biopsicosocial de la CIF vs modelos anteriores.

Funcionamiento Humano- **NO** sólo discapacidad

Modelo Universal- **NO** una minoría integrada

Modelo integrado minoritario - **NO** sólo un modelo médico o social interactivo- **no** progresivo/lineal

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 5 - Clasificación Internacional del Funcionamiento, Discapacidad y de la Salud (CIF)

Modelo biosociológico de las CIF vs modelos anteriores

Igualdad (de factores) - **no** causalidad etiológica

Incluye el contexto- **no sólo la persona**

Aplicabilidad cultural- **no** sólo en conceptos occidentales

Factores funcionales – **no se basa sólo en la teoría**

Abarca toda la vida– **no sólo la edad adulta**

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 5 - Clasificación Internacional del Funcionamiento, Discapacidad y de la Salud (CIF)

Funcionamiento Humano (No sólo discapacidad)

- **Funciones del cuerpo vs. deficiencias**
- **Estructuras corporales**
- **Actividad vs. Limitación de la actividad**
- **Participación vs. Minusvalía**

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 5 - Clasificación Internacional del Funcionamiento, Discapacidad y de la Salud (CIF)

Caso de estudio: Cécile (EJERCICIO)

- Salud...
- Funciones del cuerpo...
- Actividades...
- Participación..factores medioambientales
- Factores personales...

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 5 - Clasificación Internacional del Funcionamiento, Discapacidad y de la Salud (CIF)

Conclusiones

- El contexto medioambiental tiene un papel fundamental en facilitar o impedir la participación social, económica y en la vida laboral de cada persona.
- Por este motivo, **la accesibilidad** a los lugares, espacios e instalaciones representa el medio a través del cual se permite y garantiza la participación en las actividades de la vida cotidiana de una manera activa y autónoma a todo el mundo.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Módulo 2


UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas.

Objetivos de la UA

- Aprender las necesidades relacionadas a los turistas con distintas discapacidades y/o otras necesidades de accesibilidad específicas.
- Aprender métodos para superar las barreras hacia la participación.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CLP code G95G19000500006

M2 UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas.

Resumen de las CIF

Antes y después de las CIF

Deficiencia : cualquier pérdida o anomalía psicológica, fisiológica o anatómica de la estructura de funcionamiento.
DESPUÉS DE LA CIF: concepto revisado.

Discapacidad : Cualquier restricción o falta de habilidad para realizar una actividad de una manera o dentro del rango considerado normal para un ser humano.
DESPUÉS DE LA CIF: Limitación de actividad.

Minusvalía : Desventaja que se presenta a una persona y que limita o impide la realización de una labor de manera normal.
DESPUÉS DE LA CIF: Limitación de participación.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CLP code G95G19000500006

M2 UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas.

Resumen de la CIF

CON LA CIF:

FUNCIONAMIENTO : Término paraguas que incluye todas las funciones del cuerpo, actividades y participación.

DISCAPACIDAD : Término paraguas para disfunciones, limitaciones de actividad y restricción de participación.

DEFICIENCIA: Vista sólo un problema en las estructuras o funciones del cuerpo, uno de los aspectos de la discapacidad.

Minusvalía SE SUSTITUYE POR EL TÉRMINO **RESTRICCIÓN DE PARTICIPACIÓN**, uno de los aspectos de la discapacidad.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CLP code G95G19000500006

M2 - UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas.

Las habilidades de las personas cambian de la niñez hasta la edad adulta y pueden variar de manera considerable a cualquier edad.

Las personas pueden experimentar restricciones en sus actividades por una mezcla de deficiencias, afecciones médicas y factores personales y del entorno.

Una combinación de disfunciones puede imponer limitaciones importantes, como pasa a menudo al envejecer.
Los niños pueden tener disfunciones o necesidades de accesibilidad específicas.


Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CLP code G95G19000500006

M2 UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas.

Categorías de personas con discapacidad

Las personas con discapacidad pueden tener una o más de las siguientes deficiencias:

- Deficiencias físicas
- Deficiencias motoras
- Deficiencias de la voz y el habla
- Deficiencias sensoriales
- Deficiencias cognitivas
- Disfunciones del sistema inmunológico
- Condiciones de salud mental



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CLP code G95G19000500006


M2 UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas.

Deficiencias Motoras

La deficiencia motora en la pérdida parcial total de las habilidades físicas incluye:

- Equilibrio
- Caminar
- Sujetar y manipular objetos
- empujar, tirar, levantar o alcanzar.

Muchas actividades implican más de una de estas habilidades. Las necesidades de acceso de los turistas con deficiencias motoras se relacionan, en gran medida, con el entorno construido. Éste debería diseñarse libre de barreras y de acuerdo con los principios del Diseño Universal, para permitir a todos los usuarios moverse con seguridad y confort para poder usar las instalaciones y participar en actividades. Este grupo se distingue bastante por su tipo de deficiencias.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CLP code G95G19000500006



M2 UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas.

Personas con dificultades/limitaciones al andar, de equilibrio o fuerza limitada.

- Para algunas personas, andar por una superficie plana o subir y bajar pendientes/escaleras es difícil.
- Algunas personas pueden tener un rango limitado de movimiento, o pueden no ser capaces de moverse a pie de manera independiente.
- Personas con escaso equilibrio, con fuerza reducida y/o coordinación son normalmente **personas mayores** pero también puede haber niños en las mismas condiciones.
- Las personas con dificultades para andar pueden no ser capaces de caminar un largo camino o de estar de pie durante mucho tiempo y **cansarse rápidamente, moverse despacio etc.** Son más propensos a resbalar o a caerse.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas.

Personas con dificultades/limitaciones al andar, de equilibrio o fuerza limitada.

- Puede que necesiten sentarse de manera frecuente durante la ruta para poder descansar, recuperar fuerzas o tomar aliento.
- Pueden utilizar ayudas para apoyarse al andar como sillas de ruedas mecánicas o eléctricas, muletas, caminadores o bastones, por eso necesitan más espacio o niveles de acceso.
- Pueden no ser capaces de subir escalones y que necesiten rampas o ascensores.
- Puede que sólo controlen las distancias cortas.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas.

Personas con dificultades/limitaciones al andar, de equilibrio o fuerza limitada.

- Pueden necesitar pasamanos a ambos lados de una rampa o una escalera para apoyarse.
- Tienen dificultades para andar por superficies desiguales o sueltas (rotas por falta de piezas).
- Pueden necesitar superficies con suelo antideslizante.
- Pueden necesitar alquilar o pedir prestada alguna ayuda para caminar, sillas de ruedas, motos que están disponibles en algunos lugares concretos.
- Pueden necesitar alguna persona para apoyarse al andar.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas.

Personas con dificultades para manipular objetos

Las dificultades/deficiencias motoras no sólo están relacionadas con las piernas sino también con los movimientos de los brazos, manos y dedos.

Estas deficiencias pueden impedir a las personas la manipulación o sujeción de objetos o hacer una combinación de movimientos como girar la muñeca, levantar objetos, etc. Asimismo, estas personas pueden tener dificultades para sujetar objetos, llevar bolsas y otro elementos, girar el pomo para abrir una puerta, usar grifos, etc.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas.

Personas con un rango de alcance limitado

El rango de alcance depende de:

- La altura de la persona,
- Sus habilidades para utilizar los brazos y el equilibrio.
- La fuerza y/o movilidad de la parte superior de su cuerpo cuando están sentadas.
- Es especialmente importante tener las cosas al alcance para aquellos que tienen limitaciones severas de movilidad.
- Los teléfonos, escritorios, mostradores, servicios de control eléctricos y otros, grifos, pomos de puerta, cierres de ventanas y muebles deben estar dispuestos a una altura adecuada, para que estén a un alcance más fácil para todos los usuarios.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas.

Personas con rango de alcance limitado

El rango de alcance depende de:

- La altura de la persona,
- Sus habilidades para utilizar los brazos y el equilibrio.
- La fuerza y/o movilidad de la parte superior de su cuerpo cuando están sentadas.
- Es especialmente importante tener las cosas al alcance para aquellos que tienen limitaciones severas de movilidad.
- Los teléfonos, escritorios, mostradores, servicios de control eléctricos y otros, grifos, pomos de puerta, cierres de ventanas y muebles deben estar dispuestos a una altura adecuada, para que estén a un alcance más fácil para todos los usuarios.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas

Personas con rango de alcance limitado

Para las personas que usan silla de ruedas, el rango de alcance se limita dependiendo de la posición del asiento.

- El diseño de los escritorios, mesas, mostradores o lavamanos debe permitir un uso y un acercamiento más fácil.
- Espacio adaptado para el movimiento
- Altura y espacio adecuados para sus piernas para el lavamanos o el tablero.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas

Deficiencias sensoriales

- La deficiencia en uno o más sentidos- vista, oído, tacto y olfato- reduce la habilidad de las personas para percibir, entender y actuar en diferentes situaciones.
- Las personas que pierden uno de estos sentidos a lo largo de la madurez encuentran sus actividades limitadas de manera considerable. En cambio, las personas ciegas o sordas de nacimiento, han adquirido habilidades que les ayudan a comunicarse, orientarse por sí mismos y llevar a cabo su vida cotidiana y a encontrar su camino de un modo independiente.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas

Deficiencias sensoriales

- A menudo, las personas con deficiencias sensoriales, no pueden viajar solas y necesitan a una persona, un acompañante, un ayudante o un asistente, para que les ayude, especialmente al viajar y cuando llegan entornos desconocidos por primera vez.
- Las personas con deficiencias sensoriales pueden utilizar tecnología asistida especializada para comunicarse con los demás, leer o interpretar mensajes visuales o acústicos, orientarse y moverse.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas

Deficiencias visuales

Las personas con deficiencias visuales pueden estar ciegas o tienen una visión parcial.

- Las personas con deficiencias de visión pueden estar expuestas a peligros, incluyendo el hecho de dañarse por salirse de la ruta al andar, tropezar con escalones, chocar con objetos sin señalizar o dañarse con superficies calientes, objetos afilados y esquinas.
- Si el problema de visión se combina con problemas de equilibrio, las personas se exponen a riesgos mayores como la colisión con objetos, resbalar o caer.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas

Deficiencias visuales

- Los turistas con deficiencias de visión (no sólo las personas ciegas) pueden utilizar un perro para detectar obstáculos en la ruta.
- Algunas pueden usar un **perro-guía** (servicio animal) para que les ayude a encontrar el camino, cruzar las calles o advertirles de algún peligro.
- Sus necesidades de acceso pueden variar en relación con el nivel de visión y puede estar relacionado sobre todo al acceso de información, seguridad de movimiento y orientación en un entorno desconocido.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas

La personas con deficiencias visuales:

- Pueden necesitar más información verbal y descripciones más detalladas con mayor precisión.
- Prefieren entornos y servicios menos complejos.
- Podrán necesitar mensajes de audio para informarse de las instalaciones, procedimientos de evacuación, etc.
- Podrán necesitar avisos táctiles o acústicos adecuados siempre que haya un riesgo para ellos.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas

Personas con deficiencias visuales:

- Las personas ciegas pueden encontrar información útil en Braille o texto en relieve.
- Pueden necesitar ayuda al entrar y salir de diferentes medios de transporte tales como barcos o vehículos de motor.
- Pueden ayudarse con sonidos, como los chorros de agua de un fuente o cambios de superficie y orientarse mediante los olores que desprenden las plantas en una cola, al moverse de un edificio a otro o en espacios exteriores.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas

Deficiencias auditivas

- Son invisibles a primera vista. Incluyen pérdida parcial auditiva o hipoacusia. La percepción de la fuerza, del tono y de la intensidad del sonido varía en función de la persona.
- La necesidades de accesibilidad están relacionadas particularmente a la comunicación y al acceso a la información.
- La mayoría de las personas con hipoacusia se comunican en Lengua de Signos.
- La Lengua de Signos varía en función del país, un tema importante en cuanto a interpretación se refiere.
- Las personas nacidas con alguna deficiencia auditiva pueden tener problemas para escribir o hablar como consecuencia de las dificultades que han tenido para adquirir el idioma.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas

Deficiencias auditivas

- La mayoría de las personas padecen sordera adquirida en su edad adulta. Esto significa que probablemente, no sean competentes para comunicarse en Lengua de Signos.
- Se hacen entender en gran medida, mediante algunos signos relacionados con su lengua materna o de manera escrita.
- Mantienen la habilidad del habla dado que son capaces de comunicarse relativamente bien con personas oyentes.
- En algunos casos, son capaces de hacer lectura labial.
- Algunas personas usan ayudas auditivas.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas

Deficiencias auditivas

- Pueden no escuchar los anuncios verbales de los sistemas de megafonía.
- La comunicación verbal es difícil en ambientes ruidosos.
- La calidad acústica de las habitaciones afecta a la habilidad para entender el habla.
- Es importante una buena iluminación para la lectura labial.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas

Deficiencias auditivas

- Los sistemas de circuito cerrado auditivos pueden amplificar el sonido directamente a la persona que necesite ayuda para oír bien. Estos sistemas pueden ser útiles en las zonas de recepción y en los puntos de venta de entradas para mejorar la comunicación verbal.
- Algunas personas prefieren mirar ideogramas (pictograma) y dibujos para entender y comunicar la información.
- Los procedimientos de evacuación no tienen que hacerse sólo de forma acústica sino también mediante señalización luminosa que indique los diferentes signos importantes (detectores de humo, alarmas de fuego, etc.).



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas

Deficiencias en el habla

- Falta de habilidad para hablar o Disartria. Puede implicar problemas para mantener una conversación con otras personas.
- Es posible que a estas personas no se les entienda bien, lo que puede ponerlas en peligro si no son capaces alertar al personal de servicio o a otra persona en caso de necesitar ayuda en una situación de emergencia.
- Algunas per zonas usan Lengua de Signos para comunicarse o dispositivos de apoyo para realizar o complementar su discurso, bien con teclado o con otro dispositivo de comunicación.
- **Los Pictogramas** pueden servir como medio de comunicación para los que carecen de habla.
- Tener papel y lápiz a mano puede ayudar a superar problemas de comunicación en muchas ocasiones.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas

Sentido del tacto reducido

- Personas que pueden tener algún nervio dañado, parálisis o pérdida de una extremidad. Problemas en sentir cualquier tipo de objeto con los que debe interactuar.
- Algunas de ellas puede que no sean capaces de sentir nada en la parte inferior del cuerpo y las piernas. Otras pueden tener una pérdida de sensibilidad en piernas, brazos y parte superior del cuerpo.
- La falta de sensibilidad puede afectar a la habilidad para usar una pantalla táctil u otros dispositivos que necesiten ser percibidos parcialmente a través del tacto.
- Los clientes con falta sensibilidad o sin sentido del tacto pueden tener riesgo de lesionarse con objetos que estén muy afilados, muy calientes o fríos, puesto que no reaccionan al contacto.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas

Sentido del olfato y del gusto reducidos

- Las personas experimentan problemas similares ligados a la falta de percepción sensorial.
- Muchos de los peligros se encuentran en la falta de reacción a sustancias químicas tóxicas, contaminantes transportados por el aire o el humo de un incendio.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas

Deficiencias cognitivas y/o problemas de aprendizaje y enfermedades de salud mental

- Personas con problemas de comprensión, procesamiento y uso de la información.
- Personas con Trastorno del Espectro Autista
- Personas con Síndrome de Asperger.
- Personas con demencia.
- Personas con pérdida de memoria a corto plazo.
- Personas con dislexia.
- Personas que por primera vez se mueven en un entorno complejo y lleno de gente.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas

Deficiencias cognitivas y/o problemas de aprendizaje y enfermedades de salud mental

- Problemas para aprender y comprender como hace la mayoría.
- Dificultades para acceder a la información con la misma rapidez o al mismo tiempo que los demás.
- Problemas para seguir instrucciones.
- Dificultades para entender dónde está alguna persona. Problemas para identificar a personas o comportarse de manera apropiada en una situación determinada.
- Peligro de desorientarse-perderse-y la posibilidad de aislamiento.
- La pérdida de memoria es un tipo de deficiencia cognitiva. Puede causar problemas como actuar de manera inapropiada en una situación determinada.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas

Deficiencias cognitivas y/o problemas de aprendizaje y enfermedades de salud mental

- Las personas con problemas cognitivos pueden necesitar asistencia e información simplificada y bien estructurada que les permita disfrutar de una visita con seguridad.
- Es mejor utilizar signos, símbolos y pictogramas más que letra impresa en relieve.
- La 'Lectura fácil' es un método de escritura que se ha desarrollado para informar de manera más sencilla a las personas con problemas de aprendizaje.
- Evitar ambientes ruidosos y luces parpadeantes.
Las personas que no entienden la lengua local pueden beneficiarse de **lo explicado anteriormente.**



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas

Otras personas con necesidades de acceso específicas.

- Gente mayor.
- Niños pequeños.
- Personas de estatura muy alta o muy baja.
- Personas que no entienden la lengua materna.
- Personas con enfermedades de salud a largo plazo: (epilepsia, enfermedades cardio-vasculares, alergias e hipersensibilidad, intolerancias alimenticias, dietas especiales, asma, etc.).



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas

Gente mayor

- Las personas mayores tienen una fuerte necesidad de tener una información muy detallada del lugar de destino, del transporte, de los servicios y de los alrededores, incluida la información acerca de la disponibilidad de atención médica.
- Pueden tener miedo de moverse solos en un entorno desconocido.
- Asimismo, las personas mayores pueden padecer enfermedades crónicas. Es muy importante un entorno accesible para ellas.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas.

Niños pequeños

- Las zonas con tráfico, motor o mixto (incluidas las bicicletas) presentan un peligro para los niños pequeños.
- Los lugares con zonas abiertas de agua sin vigilancia son un riesgo para aquellos que no saben nadar.
- Los lugares de altura sin vigilancia, son pueden ser un comportar un riesgo de caída.
- Las puertas de las ventanas y los balcones en plantas superiores sin cierres seguros son peligrosos.
- Los niños requieren una comunicación adaptada y una visita programada.
- Los niños menores de 7 años pueden mantener la atención durante poco tiempo.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas

Personas de estatura muy alta o muy baja.

- Pueden resultar afectadas diferentes capacidades en términos de alcance o de movilidad en general.
- Las personas muy bajas pueden tener problemas para llegar a diferentes niveles o peldaños y también de visión (debido a otras personas que están de pie en su camino).
- Las personas muy altas pueden tener dificultades al sentarse o al moverse en espacios reducidos.
- Las personas que padecen sobrepeso pueden tener problemas para subir y bajar escaleras.
- Los turistas pueden exponerse a situaciones de emergencia debidas a su falta de habilidad para moverse rápida y fácilmente y están en especial peligro en caso de evacuación.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas

Personas que no entienden la lengua materna

Tienen problemas para comunicar y entender

- Información
- Avisos
- Direcciones
- Instrucciones escritas

Esto puede exponer a las personas a diferentes peligros.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas

Personas con enfermedades a largo plazo

- Personas alérgicas (o reacciones alérgicas) o hipersensibilidades.
- Personas epilepsia
- Personas con enfermedades cardiovasculares
- Personas con diabetes
- Personas con intolerancias alimenticias
- Personas que necesitan seguir una dieta especial



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas

Personas con enfermedades a largo plazo.

Alergias o hipersensibilidades

Algunas personas son muy sensibles a ciertas sustancias que se encuentran en el ambiente, en la comida o en contacto directo con la piel las cuales pueden provocar reacciones alérgicas.

El tipo y el grado de alergia es diferente en cada persona y puede ir desde una leve irritación hasta un envenenamiento con trastornos debilitantes graves e incluso la provocar la muerte.

Las reacciones alérgicas pueden deberse a plantas, pelo animal, alimentos, sustancias químicas o a metales como el níquel o el látex.

Existen los alérgenos medioambientales como el polvo (asociados a menudo a las alfombras), materiales de construcción, humo o plantas.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas

Personas con enfermedades a largo plazo.

Alergias, hipersensibilidades – intolerancias alimenticias.

- Las reacciones alérgicas pueden incluir congestión nasal y de ojos, problemas respiratorios que en situaciones graves pueden restringir la actividad de la persona.
- Sus reacciones pueden ser similares a las que tienen una persona con falta de Estamina.
- Dado que las comidas y las bebidas están incluidas en los viajes, es necesario informar al guía del grupo/ catering si hay algún caso especial de alergia alimenticia.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas

Epilepsia

- Trastorno neurológico que se caracteriza por **convulsiones epilépticas**.
- Las personas pueden herirse de forma inadecuada al desmayarse, caerse o golpearse con un objeto.
- Es necesario **prevenir la caída**, cosa no siempre es posible.
- Cuando las personas recobran la consciencia, pueden estar confusas, permanecen desorientadas, o pueden carecer de lucidez y ser conscientes de lo sucedido.
- Es necesario evitar situaciones y lugares que puedan provocar convulsiones (falta de sueño, cansancio, cambios de temperatura, estrés, lugares con mucha claridad o luces parpadeantes, etc.).

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 6 – Principales necesidades de accesibilidad de las personas con diferentes tipos de discapacidad y otros tipos de turistas

Personas con movilidad reducida (PMR)

El término “Personas con Movilidad Reducida” (PMR) se usa específicamente en el sector de los medios de transporte:

aereo/tren/ferry/bus y autocar pero no se usa de forma generalizada puesto que **no** está claro a qué grupos de pasajeros se refiere.

Los diferentes tipos de “PMR” están definidos de acuerdo con los códigos de la IATA (Asociación Internacional de Transportes Aéreos), aunque incluso éstos son muy generales.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Módulo 2

UA 7 -Diseño de un entorno construido accesible para todos los usuarios

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 7 Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios

Objetivos de UA:

- Describir las barreras de acceso principales para diferentes tipos de usuarios.
- Examinar los métodos para superar estas barreras ya sea mediante ajustes en el entorno construido o aportando información objetiva. Esto permite al turista tener una idea fundamentada acerca de la sostenibilidad de su destinación potencial.
- Enseñar cómo identificar los puntos clave cruciales de la oferta turística que se ofrece en relación a las necesidades de cada cliente y el uso de los conceptos del Diseño Universal para planificar y realizar modificaciones.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios

El porqué de la importancia de la accesibilidad

La Accesibilidad en el entorno construido es un derecho esencial y fundamental para todos los miembros de una sociedad. Proporcionar lugares y espacios accesibles potencia que la gente disfrute de las actividades y de las oportunidades del día a día. Esto les lleva a participar en ellas cómodamente, de una manera segura, independiente, con confianza y dignidad.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA7 Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios

El entorno edificado accesible

- Tiene en cuenta las diferentes habilidades de los seres humanos.
- Es más seguro y cómodo para todos.
- Contribuye a la sostenibilidad y es una inversión de futuro, ya que tiene en cuenta los cambios las condiciones y los estilos de vida.
- Mejora la calidad de vida.
- Ayuda a la participación y a la independencia de los usuarios.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA7 Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios

El entorno edificado accesible

Incluye:

- Edificios públicos y privados.
- Movimiento hacia/dentro/desde- incluyendo los accesos de emergencia y la evacuación.
- Espacios públicos y rutas.
- Aparcamiento.
- Terminales de transporte- estaciones, puertos, aeropuertos, etc.
- Edificios y entornos para el ocio y el recreo- instalaciones culturales, educativas y deportivas.
- Servicios y productos contruidos (cubiertos por las Directivas sobre de productos de construcción de la UE).
- Cualquier servicio y producto tecnológico usado en los edificios, por ejemplo, ascensores, escalera mecánica, pasarelas móviles ,etc.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA7 Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios

Edificios y entornos nuevos y existentes

Nuevos proyectos de diseño. Los edificios y los entornos pueden ser accesibles para todos los usuarios desde el principio si se siguen las regulaciones, normas/directrices de construcción para la accesibilidad.

Los edificios y entornos existentes requieren a menudo de adaptaciones para hacerlos accesibles porque se diseñaron en un momento en el que el acceso para todos no era considerado una prioridad.

Hay diferentes normas y/o directrices sobre accesibilidad y una legislación en los distintos Estados Miembros de la UE.

El hecho de seguir las leyes y las normas no es siempre suficiente porque éstas sólo consideran un mínimo de necesidades y los profesionales no tienen ni el conocimiento específico ni la formación para entender y aplicar las normas de manera apropiada en sus diseños.

Aplicando la propuesta del Diseño Universal el diseño del entorno edificado será accesible y adecuado para la mayoría de los usuarios.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA7 Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios

Accesibilidad ¿Cuál es el problema?

Aunque existen muchas reglas y normativas en los estados miembros de la UE, la accesibilidad actual de los edificios y de los entornos construidos no es satisfactoria. Hay muchos ejemplos en el entorno construido actual cuyos edificios o espacios no ofrecen un nivel apropiado de accesibilidad.

Mientras que es en los edificios construidos donde se encuentran la mayoría de las barreras de acceso, los nuevos edificios e instalaciones se continúan construyendo con una accesibilidad menos que satisfactoria para todos los usuarios.

Los proyectos financiados con dinero público (incluyendo los de la UE) no se comprueban de manera suficiente a nivel de accesibilidad.

La falta de accesibilidad es cara de corregir, un derroche de financiación pública. Fundamentalmente- niega a muchos ciudadanos de la UE sus derechos a moverse libremente y de acceder a los edificios y a los servicios. Los edificios e instalaciones turísticas inaccesibles excluyen a muchos clientes potenciales y reduce la rentabilidad empresarial.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA7 Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios

Principales normas y directrices existentes

- Normas y Directrices Nacionales
- ISO 21542 Construcción de edificios- Accesibilidad y uso del entorno construido (bajo revisión)
- ISO TC/ 228 Turismo y servicios relacionados(en desarrollo)
- EU M 420/ CEN- EN 17210 – Accesibilidad y uso del entorno construido- Necesidades funcionales- (en desarrollo)



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA7 Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios

¿ Para quién diseñamos?

Personas muy bajas y... Muy altas... gente mayor que pueden ser frágiles, que se cansen fácilmente o que tengan discapacidades debido a su edad avanzada. Familias con niños pequeños.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios

¿Para quién diseñamos?

Para personas con deficiencias temporales...personas con discapacidad para personas con enfermedades de larga duración: Personas con discapacidades motoras y/o personas con deficiencias cognitivas.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios

¿Para quién diseñamos?

Personas con lesiones/deficiencias temporales, personas con alergias, personas que llevan un equipaje pesado u otros objetos, personas cansadas.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios

Un buen diseño habilita -Un mal diseño deshabilita

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios

Algunas de las barreras de acceso más comunes

- Falta de nivel de acceso
- Peldaños en la entrada y dentro de los edificios

Esto es un gran problema para personas con discapacidades motoras y para todo aquel que, de manera temporal o permanente, no domina las escaleras.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios

Algunas de las barreras de acceso más comunes

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios

Algunas de la barreras de acceso más comunes

Barreras de acceso y peligros potenciales para usuarios

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios

Algunas de la barreras de acceso más comunes
Barreras de acceso y peligros potenciales para usuarios

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios

Algunas de la barreras de acceso más comunes
errores en proyectos nuevos

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios

Algunas de la barreras de acceso más comunes
errores en proyectos nuevos

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios

Entradas accesibles

Acceso a nivel con puertas automáticas Rampa de acceso al lado de las escaleras Entrada con peldaños y otro acceso a nivel al lado

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 7 Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios

Las puertas deben ser anchas y fáciles de usar

Las puertas anchas benefician a todos: a las personas en silla de ruedas o a las personas que mueven muebles. Botón de apertura para puertas muy pesadas

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios

Espacios públicos- Accesibles para todos

Plaza libre de obstáculos Rampa de acceso cerca de escaleras Ruta accesible y asientos

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios

Espacios públicos




Millennium Bridge, London
Una pasarela diseñada para que todo el mundo pueda usarla.

Paseo de peatones con nivel de acceso para personas con deficiencias visuales, rutas táctiles, etc..

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios

Transporte público




Plataforma de estación de tren plataforma de estación de tranvía
Con rutas táctiles y acceso a nivel para equipaje.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios

Plazas de aparcamiento diseñadas para personas con discapacidad




Reach the building
Designated car parking spaces for disabled visitors. Clearly marked, at shortest possible distance to building entrance, by level access route.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios

Acceso a entornos naturales




Camino accesible al bosque y panel informativo

Café al lado del río

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios

Comidas: interiores y exteriores





Restaurantes y cafés: mobiliario adaptado para tener un paso libre de obstáculos.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios

Comidas: Mostradores de autoservicio a nivel bajo para todos





Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios

Comidas: Mobiliario adecuado para diferentes tipos de turistas

Restaurantes y cafés:
mesas con pata central y una altura adecuada para permitir un fácil alcance a los usuarios de silla de ruedas.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios

Habitaciones de hotel accesibles

Amplias y acogedoras habitaciones de hotel con contraste de colores, adecuadas para todo el mundo y, en particular, para personas con silla de ruedas y que permiten además, una orientación mejor a las personas con deficiencias visuales.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios

Cuartos de baño accesibles

Duchas y pasamanos de apoyo adecuados y seguros para todo el mundo.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios

Señalización

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios

Señalización

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios

Adaptación de edificios existentes

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios

Adaptación de edificios existentes

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios

Adaptación de entornos existentes

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios

Adaptación de entornos existentes

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA7 Diseño de un entorno edificado accesible para todos los usuarios

Adaptación de entornos existentes

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Módulo 2

UA 8 – Comunicación con personas con una discapacidad y otras necesidades de accesibilidad; protocolo en turismo accesible

Games Without Barriers project Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006
The contents of this document represents the views of the authors only and is their sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the National Agency or the European Commission or any other body of the European Union. The National Agency and the European Commission do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

M2 UA 8 – Comunicación con personas con una discapacidad y otras necesidades de accesibilidad; protocolo en turismo accesible

Objetivos de UA:

1. Presentar las formas correctas para comunicarse.
2. Evitar errores comunes y situaciones embarazosas.
3. Ayudar a los proveedores de los servicios a ser más seguros en sus interacciones con el cliente.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 8 – Comunicación con personas con una discapacidad y otras necesidades de accesibilidad; protocolo en turismo accesible

Consideraciones generales

Un sistema de comunicación correcta a la hora de ofrecer servicios turísticos requiere:

- Igualdad de condiciones entre los dos elementos de la relación (el cliente y el proveedor del servicio).
- Capacidad humana para la empatía y la comprensión.
- Conocimiento detallado de cualquier posible necesidad del cliente.
- Conocimiento detallado de cada componente de la cadena de servicio turística:

- De cada elemento de la planificación del viaje turístico y su realización.
- De cada elemento interno del servicio ofrecido.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 8 – Comunicación con personas con una discapacidad y otras necesidades de accesibilidad; protocolo en turismo accesible

¿Quiénes son?

Un turista con necesidades de accesibilidad específicas es

“ LO PRIMERO ” UN TURISTA!!!

Alguien que quiere ir de vacaciones a una destinación que

HA ELEGIDO



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 8 – Comunicación con personas con una discapacidad y otras necesidades de accesibilidad; protocolo en turismo accesible

¿Quiénes son?

Clientes con discapacidad:

- NO son un sector en si mismo
- Tienen hábitos de compra como cualquier otro turista aunque



Se midan a través de las necesidades específicas que se cumplan para cada persona.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 8 – Comunicación con personas con una discapacidad y otras necesidades de accesibilidad; protocolo en turismo accesible

¿ Quiénes son los proveedores de servicios?

Cualquier organización pública o privada, representante o agente que toma decisiones en la industria turística, sobre cualquier elemento de la cadena de servicio turística y que es responsable de una entrega fluida y de calidad de su servicio a cualquier cliente.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 8 – Comunicación con personas con una discapacidad y otras necesidades de accesibilidad; protocolo en turismo accesible

Cómo proporcionar y garantizar calidad

- Los diferentes tipos de necesidades de los clientes con discapacidad ya han sido tratados de manera específica en una Unidad de Aprendizaje.
- En esta Unidad de Aprendizaje examinaremos hasta qué punto estas necesidades influyen sobre los servicios ofrecidos y los comportamientos relacionados con ello.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 8 – Comunicación con personas con una discapacidad y otras necesidades de accesibilidad; protocolo en turismo accesible

Servicio a personas con movilidad reducida

- Proporcionarle ayuda para llevar el equipaje o objetos pesados.
- Seguir el horario del cliente
- Proporcionarle ayuda para sentarse, levantarse y moverse en distancias cortas, si el cliente es capaz de realizar estas acciones.
- Proporcionarle información sobre la destinación, las condiciones de uso de los lugares que van a visitar y los medios para superar las dificultades, la disponibilidad de ayudas técnicas, etc.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 8 – Comunicación con personas con una discapacidad y otras necesidades de accesibilidad; protocolo en turismo accesible

Servicio a las personas con movilidad reducida

- Realizar cualquier esfuerzo para comunicarse sin obstáculos, por ejemplo, (el mostrador de recepción no debería ser muy alto) y encontrar alternativas (un escritorio, un sitio para sentarse).
- Eliminar o reducir situaciones de incomodidad o fatiga.
- Ofrecer ayuda y estar preparado para seguir las indicaciones del cliente sobre cómo ayudarlo.
- Estar preparado para identificar obstáculos e intervenir.
- Dejar que el cliente nos guíe en caso de manipulación.
- Empujar la silla de ruedas suavemente y con cuidado.
- Ser discreto a la hora de prestar ayuda.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 8 – Comunicación con personas con una discapacidad y otras necesidades de accesibilidad; protocolo en turismo accesible

Servicio a personas con deficiencias visuales

- Presentarse y estar cerca del cliente para que puedan identificarnos fácilmente.
- Avisarle siempre si nos marchamos
- Atraer su atención llamándole por su nombre o con un toque suave en el brazo.
- Proporcionarle información acústica o escrita, con tipografía grande o en Braille.
- Usar las palabras para hacernos entender dado que el cliente no puede percibir nuestros gestos ni la expresión facial.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 8 – Comunicación con personas con una discapacidad y otras necesidades de accesibilidad; protocolo en turismo accesible

Servicio a personas con deficiencias visuales

- Estar preparado para leer información en voz alta en un tono de voz normal (descripciones, menús, guías).
- Si el cliente pide ayuda, ofrecerle el brazo e ir con él.
- Describir los servicios interiores con precisión, la posición del mobiliario, las instalaciones, los servicios del baño, etc. utilizando referencias del espacio (Norte, Sur, las agujas del reloj) en relación a la posición del cliente.
- Indicar si hay escalones que suben o bajan.
- Si va acompañado de un perro-guía, se le debe dejar entrar siempre y en Todas las áreas de la instalación.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 8 – Comunicación con personas con una discapacidad y otras necesidades de accesibilidad; protocolo en turismo accesible

Animales de asistencia

El Perro-Guía es el más conocido, pero existen otros animales que pueden resolver las fobias y las alergias que algunos usuarios tienen con los perros.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 8 – Comunicación con personas con una discapacidad y otras necesidades de accesibilidad; protocolo en turismo accesible

Animales de asistencia

- El perro guía o animal de asistencia es un animal que trabaja y que está totalmente entrenado para comportarse de manera calmada en cualquier entorno.
- Es importante no distraerlo con caricias o para darle comida.
- Las distracciones pueden poner en riesgo sus habilidades de ayuda a la personas que los llevan y ponerlas en peligro.
- Los animales de asistencia están permitidos en lugares y transportes públicos y sus derechos están protegidos por la ley.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006





M2 UA 8 – Comunicación con personas con una discapacidad y otras necesidades de accesibilidad; protocolo en turismo accesible

Servicio a personas con deficiencias auditivas

- Presentarnos y explicar nuestro trabajo.
- Cuando hablemos con el cliente de frente, hay que establecer contacto visual.
- No tener luz detrás ya que esto no permite la lectura labial.
- La lectura labial no es fácil cuando hay más de 2 personas en la conversación.
- No hablar ni muy deprisa ni muy despacio. No chillar ni tampoco exagerar los movimientos de la boca. Usar la expresión facial y los gestos
- Reducir al mínimo el ruido de la habitación/zona.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 8 – Comunicación con personas con una discapacidad y otras necesidades de accesibilidad; protocolo en turismo accesible

Servicio a personas con deficiencias auditivas

- Utilizar frases cortas y palabras claras.
- Si es necesario, repetir la frase y asegurarse de que se ha entendido toda la información correctamente.
- No taparse la boca ni girarse al hablar.
- Utilizar una zona tranquila para comunicarse.
- Estar preparado para entablar la conversación y dedicarle tiempo, ya que suelen ser diálogos de duración larga.
- Tener a mano lápiz y papel.
- Para mostrar el funcionamiento de algo, primero hay que explicarlo y después enseñarlo.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 8 – Comunicación con personas con una discapacidad y otras necesidades de accesibilidad; protocolo en turismo accesible

Lengua de Signos

La Lengua de Signos es una lengua como tal y es una Lengua NACIONAL:

- LSI en Italia (Lengua de Signos Italiana)
- LSA en EEUU (Lengua de Signos Americana)
- LSB en Inglaterra(Lengua de Signos Británica)
- LSE en España (Lengua de Signos Española)
- etc.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 8 – Comunicación con personas con una discapacidad y otras necesidades de accesibilidad; protocolo en turismo accesible

Sign Language



MAMMA = MADRE

ALBERO = ÁRBOL



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 8 – Comunicación con personas con una discapacidad y otras necesidades de accesibilidad; protocolo en turismo accesible

Mitos sobre la gente con discapacidades

- Siempre necesitan ayuda!
- Son valientes y atrevidos.
- Los usuarios de silla de ruedas son enfermos crónicos.
- Sus vidas son totalmente distintas a las de las personas con discapacidad.
- La personas ciegas adquieren un "sexto sentido".
- Están mejor con personas como ellos.
- Son clientes pobres.
- El hecho de ser discapacitado te hace distinto pordentro
- ...y muchos más!



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 8 – Comunicación con personas con una discapacidad y otras necesidades de accesibilidad; protocolo en turismo accesible

Suposiciones peligrosas

Los mitos y los estereotipos hacen que hagamos suposiciones peligrosas que puede:

1. Reducir o poner en peligro la calidad del servicio que ofrecemos.
2. Generar desafección a nuestros clientes.
3. Crear una mala imagen de la destinación/servicio.
4. Influir de manera negativa en el resultado del negocio.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 8 – Comunicación con personas con una discapacidad y otras necesidades de accesibilidad; protocolo en turismo accesible

Pistas para una buena comunicación

Tener en consideración las necesidades específicas de los clientes y actuar en consecuencia:

1. No alzar la voz al hablar con una persona con deficiencias auditivas, no ayudará!
2. No todas las personas con deficiencias visuales saben Braille: hay que estar preparado para usar alternativas!
3. Hay que estar preparado para repetir la información mediante explicaciones simples a personas con problemas de aprendizaje o discapacidad mental.
4. Encontrar un modo de hablar al nivel de la vista con personas en silla de ruedas.
5. Tratar el cliente con respeto y dignidad.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 8 – Comunicación con personas con una discapacidad y otras necesidades de accesibilidad; protocolo en turismo accesible

Sugerencias para hacer más fácil la comunicación

No tengas MIEDO!!!
Relájate!
Háblame a mi
Las personas primero!!!!
Trátame como a cualquier persona
No ayudes a cualquier precio
No hagas suposiciones de lo que necesito
PREGÚNTAME PRIMERO!



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 8 – Comunicación con personas con una discapacidad y otras necesidades de accesibilidad; protocolo en turismo accesible

Uso del lenguaje

- El uso de un lenguaje correcto y de palabras adecuadas puede ayudar a crear una situación de entendimiento mutuo y ambiente positivo.
- Recuerda que estás negociando con el CLIENTE.
- Aprende cuáles son las expresiones que hay que eliminar y ten en cuenta primero a "la persona"!



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 8 – Comunicación con personas con una discapacidad y otras necesidades de accesibilidad; protocolo en turismo accesible

Uso del lenguaje

- Eliminar expresiones como minusválido, inválido, lisiado, retardado, víctima, limitado, etc..
- Es mejor usar palabras como "persona con discapacidad" o con "necesidades específicas" o "condiciones" o "persona con movilidad reducida" o "persona discapacitada".
- No hay que sentirse incómodo por usar expresiones habituales como "nos vemos luego" al dirigirse a una persona ciega.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 8 – Comunicación con personas con una discapacidad y otras necesidades de accesibilidad; protocolo en turismo accesible.

Uso del lenguaje

Atención a la expresión
"pseudo"políticamente
correcta!
Distintas capacidades



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Módulo 2

UA 9 – Atención al Cliente

Games Without Barriers
Tourism Training

Erasmus+ Without Barriers project Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006
The content of this document represents the views of the authors only and is their sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the National Agency or the European Commission or any other body of the European Union. The National Agency and the European Commission do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

M2 UA 9 – Atención al cliente

Objetivos de la Unidad de aprendizaje

1. Analizar la Atención al cliente como una herramienta de gestión para dar un servicio de calidad a los Clientes.
2. Normas y Pilares de la Atención al Cliente.
3. Identificar las técnicas para solucionar problemas para tratar las quejas y las críticas.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 9 – Atención al cliente

¿Qué es la atención al Cliente?

- Atención al Cliente: cómo se trata a un cliente durante el tiempo que está en una empresa/negocio.
- Servicio al cliente: los consejos o ayuda que se dan a los clientes. La relación individual entre el consumidor que compra y el responsable de la empresa que vende.
- Ambas cosas llevan a la **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 9 – Atención al cliente

Satisfacción del Cliente

- Refleja el agrado de las actividades empresariales de una compañía.
- Una media de 9 Clientes hará mención de una experiencia positiva mientras que una negativa, alcanzaría unos 16.
- Los niveles altos de satisfacción del cliente (experiencias agradables) son fuertes indicadores de retención del cliente, lealtad y recompra del producto.
- Saber qué es lo que a un cliente le hace disfrutar de su experiencia, ayuda a la empresa a recrear y a reforzar experiencias agradables para retener a los clientes que ya tienen y añadir a nuevos.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 9 – Atención al cliente

Gestión de la Relación con el Cliente (CRM)

El concepto CRM (Customer Relationship Management) podría definirse como una **estrategia de negocio** basada en una filosofía y cultura de la empresa de orientar el negocio hacia el cliente, dirigida a la gestión de las relaciones con el cliente que pueden llevarle a hacia una **ventajas competitivas** y a un incremento de su **rentabilidad**.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 9 – Atención al cliente

Estrategia Empresarial

- El cliente debe ser el centro de cualquier decisión estratégica de cualquier proveedor de servicio turístico.
- Los cambios demográficos y económicos junto con el avance de las tecnologías digitales están cambiando el comportamiento de los clientes.
- Las empresas están transformando sus negocios en empresas centradas en el cliente, habilitadas y conectadas de manera digital y con la capacidad dar respuesta a sus necesidades.
- Entender la motivación de los clientes, sus hábitos de gasto y las experiencias que crean o rompen su lealtad son la clave para crecer.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 9 – Atención al cliente

Estrategia Empresarial

En el caso de turistas con discapacidad, el nivel de lealtad es mayor y está más relacionado con la presencia de una oferta que satisfaga de manera efectiva sus necesidades que con una libertad de elección general.

Sin embargo, gracias a:

- **Internet, medios de comunicación, asesoría entre pares**
- **Otras fuentes de información más extensas**

Los clientes con discapacidad tienen acceso a mucha más información que antes y, en consecuencia, tienen más poder de compra y sus elecciones tienden a diversificarse más.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 9 – Atención al cliente

5 Reglas de oro del Servicio al Cliente

1. El Servicio al Cliente es un trabajo de todos. Implican totalmente al área de Recursos Humanos de las empresas.
2. Hacer preguntas y contestar respuestas. Entender qué quiere nuestro cliente.
3. Promete sólo lo que puedas proporcionar. Conoce tu producto.
4. Saber cómo disculparse. Manejar las situaciones complicadas y las quejas.
5. Ten en cuenta el compromiso y entusiasmo del personal: fórmalo y trátalo bien.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 9 – Atención al cliente

Círculo virtuoso de la Atención al cliente

Fuente: <https://commons.wikimedia.org/>

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 9 – Atención al cliente

¿Cómo se mide la satisfacción del cliente? ÍNDICE (CSAT)

Índice de Satisfacción del Cliente (CSAT) es una herramienta de análisis diseñada para medir la satisfacción de un cliente sobre un producto o empresa.

Ayuda a encontrar las razones de satisfacción o insatisfacción y permite a la Compañía tomar medidas adecuadas para modificar el producto si es necesario.

El conocimiento de la satisfacción del cliente es una obligación dentro del plan de las estrategias de Márquetin y las campañas de comunicación.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 9 – Atención al cliente

Gestión de quejas

Dar un servicio comporta no contentar a algunos clientes y recibir alguna queja.

Manejar este tema de manera positiva y constructiva, puede ayudar a mantener a nuestros clientes y a evitar, no que los clientes se quejen, pero sí a que hablen a otros del mal servicio recibido y que no vuelvan más.

Las quejas de los clientes dan a los negocios una valiosa información acerca de qué y del cómo necesitan mejorar.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 9 – Atención al cliente

Cómo llevar las quejas de los clientes

- Tranquilo, no es algo personal.
- Escucha bien
- Conoce el problema
- Obtén información
- Ofrece una solución.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 9 – Atención al cliente

Resolución de problemas

La *resolución de problemas* puede definirse como **el arte de resolver problemas**, tanto personales como a nivel interpersonal o en los que intervengan empresas (compañías, cuerpos, comunidades, etc.). Se realiza mediante el uso de tácticas o técnicas para obtener una mayor eficiencia y efectividad (tiempo y esfuerzo necesario).

Representa la habilidad para encontrar soluciones en cada contexto.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 9 – Atención al cliente

Resolución de problemas

Una barrera habitual para una buena resolución de problemas es la dependencia en experiencias anteriores, en concreto, en las resultan similares a las que se tratan en el momento.

La tendencia a aplicar la misma experiencia a cada problema puede llevarnos a tomar malas decisiones.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 9 – Atención al cliente

Resolución de problemas

Para salir del problema es necesario mover el punto de vista a un nivel superior de reflexión

Mueve el centro, cambia el punto de vista hacia una herramienta básica: las preguntas.

Una buena pregunta para hacernos es:
“¿Cómo salgo de esta situación?”

Empezar las preguntas empieza con
“¿CÓMO PODRÍA...?”

Es positivo

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 9 – Atención al cliente

Resolución de problemas

Actuar de acuerdo con el siguiente esquema

Detección del problema	Darse cuenta de que está sucediendo algo desagradable
Escenario del problema	Definir el problema
Análisis del problema	Dividir el problema en subproblemas.
Resolución del problema	Eliminar las causas y contestar las preguntas que surjan a raíz del problema.
Tomar la decisión	Decidir cómo actuar de acuerdo con las respuestas obtenidas
Seguir la decisión	actuar

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 9 – Atención al cliente

Resolución de problemas

Es irreal pensar que resolveremos el problema de una sola vez.

En la búsqueda de soluciones, el problema puede dividirse en subproblemas.

Cuando éstos se resuelvan de manera independiente será más fácil llegar a la solución del problema original.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 9 – Atención al cliente

Resolución de problemas

De este modo:

El problema se divide en subproblemas, cada uno con uno diferentes objetivos.

Una vez establecidos los subproblemas, se once established subproblems, se interrumpe el trabajo sobre el problema y se focaliza en el subproblema y en los subobjetivos relacionados con el.

Cuando se han alcanzado todos los objetivos, el trabajo en el problema original se reanuda.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 9 – Atención al cliente

Resolución de problemas


Ejercicio:
FREIR UN HUEVO

Subproblema 1....
Subobjetivo.....

- o
- o

Subproblema 2....
Subobjetivo.....

- o
- o



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Módulo 2

UA 10 – Manejo de situaciones imprevistas

Games Without Barriers project Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

The content of this document represents the views of the authors only and is their sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the National Agency or the European Commission or any other body of the European Union. The National Agency and the European Commission do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

M2 UA 10 – Manejo de situaciones imprevistas

Objetivos de la UA :

1. Identificar las posibles situaciones críticas que pueden ocurrir en cualquier servicio de la Cadena de Servicio Turístico.
2. Aprender a reaccionar y a quién dirigirse para las posibles soluciones.
3. Mantener informados a los estudiantes de las intercomunicaciones entre los distintos componentes de suministros turísticos.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 10 – Manejo de situaciones imprevistas

Implica a todo el mundo

Muchas cosas pueden ir mal o crear situaciones imprevistas que pueden causar problemas a los clientes cuando viajan.

Los viajeros con necesidades de accesibilidad específicas tienen posibilidades adicionales de que esto convierta su viaje en un reto, que resulte incómodo, peligroso e inseguro. Esto implica tanto a los viajeros como a los proveedores del servicio y la cooperación entre ellos es esencial para resolver problemas.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 10 – Manejo de situaciones imprevistas

Implica a todo el mundo

El concepto básico es que

HAY QUE IDENTIFICAR LA SOLUCIÓN

Una oferta turística de calidad nunca dice:
Disculpe, no hay nada que podamos hacer!

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 10 – Manejo de situaciones imprevistas

La cadena de servicio turístico

Es importante recordar el concepto de Cadena de Servicio Turístico y cómo la accesibilidad de cada elemento puede influir en el viaje del turista. Todos los elementos están conectados por un hilo lógico, operativo y de comportamiento, que les convierte en un todo.


Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 10 – Manejo de situaciones imprevistas

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 10 – Manejo de situaciones imprevistas

Los elementos deben garantizar entre ellos:



- Integración
- accesibilidad
- experiencia
- comodidad
- IGUALDAD**

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 10 – Manejo de situaciones imprevistas

El Cliente

Normalmente, los turistas con necesidades de accesibilidad planean bien sus viajes con antelación y mantienen un contacto reiterado con todos los agentes (personal, páginas web), los cuales les reafirman y les proporcionan toda la información acerca de las condiciones de accesibilidad de la destinación en general y sobre todos los elementos del viaje (medios de transporte, alojamiento, turismo, comidas, ayuda médica y técnica, emergencias, etc.).

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 10 – Manejo de situaciones imprevistas

Requisitos previos para un buen servicio de calidad

Los valores más importantes de un producto turístico son los recursos humanos que ofrecen el servicio.

Todos, tanto los responsables y los trabajadores están implicados para asegurar la calidad de cualquier elemento de la Cadena de Servicio Turístico. En cualquiera de estos elementos puede haber situaciones que requieran un conocimiento específico, bien para prevenir o para corregir un problema mayor que pueda surgir.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 10 – Manejo de situaciones imprevistas

Requisito previos para un buen servicio de calidad

Todas las personas que trabajan en el sector del turismo y en cada componente de la Cadena de Servicio debe:

Estar bien formado y atento a todas las peticiones de los turistas con necesidades de accesibilidad específicas y de cómo estas peticiones influyen en el servicio que ofrecen.

Conocer toda la secuencia del viaje del cliente (El antes y el después), entender las interconexiones entre los diferentes servicios y comprobar que se ofrecen todas las condiciones requeridas.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 10 – Manejo de situaciones imprevistas

Requisito previos para un buen servicio de calidad

- Tener los contactos de cualquier servicio que pueda ayudarnos en un caso de emergencia (hospitales, Policía, equipos de suministro, asistencia, etc.).
- Aclarar las condiciones en las que deberían intervenir (respuesta inmediata/en horas, días, etc.).
- Comprobar si los clientes si aceptarían estas posibles soluciones en un caso de emergencia.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 10 – Manejo de situaciones imprevistas


Qué hacer si....

Reserva del viaje

Agencia de Viajes:

- Estar atenta a las condiciones de accesibilidad de todos los servicios incluidos en la reserva y de otras alternativas.
- Asegurar que se han revisados un mínimo de veces los servicios requeridos.
- Ofrecer los contactos de los agentes locales.
- Hacer hincapié y sugerir al cliente adquirir la opción del “seguro de cancelación y médico”.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006


 **M2 UA 10 – Manejo de situaciones imprevistas**


Qué hacer si...

Reserva del viaje

Auto reservas:

- Las páginas de reservas deben mostrar al cliente con necesidades de accesibilidad las características de los elementos que el comprador desea incluir en su reserva.
- Las páginas de reservas tienen que identificar el contacto del Departamento/persona responsable por si hay alguna información incorrecta.
- Hay que hacer hincapié en los seguros puesto que nos previene de problemas imprevistos.
- Las plataformas de reservas deben ser accesibles (WAI-W3C).

 Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006


 **M2 UA 10 – Manejo de situaciones imprevistas**


Situaciones Imprevistas

Algunos servicios no son accesibles

La referencia de la Agencia de Viajes local tiene que:

- Identificar un alojamiento diferente adecuado para el cliente.
- Identificar un proveedor de servicio local con una oferta apropiada.
- Estar preparado para cubrir costes adicionales.
- Autorizar reembolsos/compensaciones en caso de que no haya una alternativa aceptable.

 Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006


 **M2 UA 10 – Manejo de situaciones imprevistas**


Situaciones imprevistas

Cancelación de algunos servicios, retrasos o sin facilidades de uso.

La Compañías de Transporte tienen que:

- Comprobar las facilidades de uso de alternativas.
- Recolocar al pasajero en el primer viaje disponible.
- Escoger otro medio de transporte.
- Estar preparado para cubrir diferencias de precio.
- Autorizar reembolsos/compensaciones en caso de que no haya una alternativa aceptable.

 Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006


 **M2 UA 10 – Manejo de situaciones imprevistas**


Transporte terrestre

Trenes, taxis, buses, furgones, autocares turísticos todos pueden ser susceptibles de uso por parte de clientes con necesidades de accesibilidad.

Las Compañías operadoras:

- Tienen que ofrecer un servicio accesible cómodo de todos para todo el mundo.
- Tienen que incluir toda la información para el pasajero durante el viaje (anuncios vocales y acústicos, señalización clara).
- Tienen que disponer de personal de asistencia para los clientes con necesidades de accesibilidad específicas y saber cómo manejar una situación inesperada o de emergencia.

 Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006


 **M2 UA 10 – Manejo de situaciones imprevistas**


Alojamiento

Las habitaciones de hotel se reservan con antelación. Tanto la agencia de viajes como el propio cliente debe revisar las características de accesibilidad.

Los clientes con necesidades de accesibilidad tienen que poder utilizar la instalación con todos sus servicios y equipos (desayuno, piscina, spa, sala de conferencias, etc.).


En temporada alta la disponibilidad de las habitaciones se reduce o incluso está todo vendido. Normalmente, el número de habitaciones accesibles representa un pequeño porcentaje de la oferta total de cada instalación.


 Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

 **M2 UA 10 – Manejo de situaciones imprevistas**

Situaciones imprevistas

- La habitación reservada se ha vendido a otro cliente y no hay más disponibilidad.
- Ascensor fuera de servicio.
- No se pueden usar las instalaciones del hotel porqué:
 1. La información de accesibilidad era incorrecta.
 2. No se entendieron las necesidades del cliente.


 Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006


 M2 UA 10 – Manejo de situaciones imprevistas

Situaciones imprevistas

Qué hacer:

- Ofrecer un alojamiento superior en la misma instalación sin cargo y revisar si tienen facilidades de uso con el cliente.
- Comprobar si hay hoteles alternativos disponibles y CONFIRMAR las características de accesibilidad.
- Estar preparado para asumir cambios sustanciales de precio, si los hay.
- Examinar y comprobar que el cliente acepta las alternativas.

 Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006


 M2 UA 10 – Manejo de situaciones imprevistas


Necesidades alimenticias e intolerancias

Algunas de discapacidades ocultas incluyen a los turistas con necesidades dietéticas específicas y/o intolerancia alimenticia (Diabetes, celíacos, etc.).
Hay que asegurarse de que todos los menús contienen una descripción de todos los ingredientes de los platos y los alérgenos.

En caso de que alguien tenga una fuerte reacción alérgica a algún alimento :


- Llamar a la enfermera/doctor.
- Estar preparado para hacer un traslado hacia el hospital más cercano.
- Comprobar la validez de las condiciones de cualquier seguro médico.
- Informar a cualquier persona de contacto que nos haya dicho el cliente.


 Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

 M2 UA 10 – Manejo de situaciones imprevistas

Turismo


Visitar las atracciones turísticas de una destinación es una parte esencial del viaje. Sin embargo, Algunos temas pueden convertirse en críticos “al momento” y hay que identificar las soluciones sin demora. Cada proveedor de servicio implicado en la organización del viaje será responsable de sus competencias específicas.


 Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

 M2 UA 10 – Manejo de situaciones imprevistas

Situaciones imprevistas

- El Operador Turístico no aparece.
- El autocar turístico no es accesible para personas con deficiencias de movilidad.
- El acceso a monumentos/museos/zonas arqueológicas es difícil/no es posible.
- Un turista se queda atrás del grupo y no hay posibilidad de alcanzarlo (personas con deficiencias auditivas).
- El recorrido de la visita es demasiado largo y fatigoso.

 Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006


 M2 UA 10 – Manejo de situaciones imprevistas


Situaciones imprevistas

Qué hacer

Para problemas relacionados con la accesibilidad:

- Todos los agentes que organizan la visita TIENEN que comprobar la situación de accesibilidad antes de incluir la visita/s al viaje.; Hay que identificar alternativas e informar al cliente de la modificación del programa.
- Si la visita es un “DEBER” turístico hay que identificar herramientas alternativas para hacer la visita (realidad virtual, maquetas a escala, etc.).
- Informar al cliente que el recorrido puede ser fatigoso y identificar juntos las alternativas más cómodas.
- Dar instrucciones previas al grupo sobre los puntos de encuentro/procedimiento en caso de pérdida.

 Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006


 M2 UA 10 – Manejo de situaciones imprevistas

Situaciones imprevistas

Qué hacer

Para problemas relacionados con los “no presentados” y la accesibilidad del transporte:

- Asegurarse que la agencia de viajes enviará un guía sustituto/ transporte de sustitución o estar preparado para realizar un reembolso.
- Tener un taxi accesible que permita a los turistas con necesidades de movilidad seguir al autobús y participar de la visita.

 Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 10 – Manejo de situaciones imprevistas

Problemas de salud

Por norma general, los turistas se llevan consigo todas las pastillas/medicamentos que puedan necesitar durante el viaje. En caso de que alguien caiga enfermo:

- Llamar a una enfermera o médico.
- Estar preparados para hacer un traslado al hospital más cercano.
- Comprobar la validez de las condiciones de cualquier seguro médico.
- Informar a cualquier persona de contacto que nos haya dicho el cliente.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 10 – Manejo de situaciones imprevistas

Daños y accidentes

En caso de daños o accidentes durante la estancia o durante la visita turística:

- Llamar a un médico o a Ambulancia
- Tranquilizar a cliente
- No intentar tratarlo aunque tengamos formación en Primeros Auxilios.
- Comprobar la validez de condiciones de cualquier Seguro médico.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 10 – Manejo de situaciones imprevistas

Emergencias de Seguridad

En caso de emergencia por fuego, escape de gas, terremoto, inundación, etc. en las que se requiere la evacuación del turista:

- Llamar de inmediato a los bomberos o a cualquier cuerpo específico asignado para la seguridad de las personas.
- Mantener tranquilo al cliente e indicarle que se debe esperar al equipo "oficial" de rescate.
- No realizar ninguna acción para ayudarles fuera de la instalación ya que puede ir en contra de la Ley y traernos consecuencias legales.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 10 – Manejo de situaciones imprevistas

Equipamientos y recambios

Normalmente, los Clientes que utilizan dispositivos de asistencia viajan con su propio equipamiento.

Estos pueden estar sujetos a algún riesgo:

- Pueden dañarse en el transporte aéreo o durante el viaje:
- Pueden romperse al utilizarse.
- Pueden quedarse sin batería.
- Pueden quedarse sin recambios.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 10 – Manejo de situaciones imprevistas

Equipamientos y recambios

¿Qué hacer?

Cualquier agente de cualquier elemento de la Cadena de Servicio Turístico a quién se le haya notificado un problema técnico del equipamiento de cliente tiene que:

- Procurar un recambio interno si lo hubiera.
- Tener una lista de técnicos especializados en dispositivos de asistencia y recambios.
- Tener una lista de empresas de alquiler de equipos para una movilidad y/o comodidad de la persona.
- Comprobar los tiempos de reparación y de entrega.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



M2 UA 10 – Manejo de situaciones imprevistas

Animales de Servicio

Muchos turistas con necesidades de accesibilidad tienen un servicio animal de ayuda para realizar sus actividades del día a día, para desplazarse y mantener su independencia.

Los Animales de asistencia son esenciales para su comodidad se les debe permitir entrar a cualquier sitio, exterior o interior, público o privado. Sus derechos están garantizados por la ley.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 10 – Manejo de situaciones imprevistas

Animales de Servicio

Situaciones imprevistas

- Los responsables de instalaciones turísticas prohíben la entrada de los animales de servicio de sus clientes (hoteles, restaurantes, zonas comerciales, negocios, etc.).
- Compañías de transporte (autobuses, tranvías, metros), no los aceptan a bordo de sus vehículos).
- Se les prohíbe la entrada a Museos u otras actividades culturales.
- Otros clientes se quejan por la presencia de los animales de servicio.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 10 – Manejo de situaciones imprevistas

Animales de Servicio

Con algunas excepciones!

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 10 – Manejo de situaciones imprevistas

Animales de Servicio:

¿Qué hacer?

Cientes:

- Una queja al responsable de la instalación.
- Llamar a la policía.
- Rellenar una queja en la Oficina de Turismo de la zona.

Proveedores de servicio: (Personal de Hotel, Guía turísticos, conductores de bus, puntos de venta de entradas de museos, cines, instalaciones deportivas, etc.).

- Notificarlo con antelación al responsable de la instalación.
- Explicar que la ley autoriza específicamente la entrada de los animales de servicio.
- Explicar a los otros clientes que los animales de servicio no son peligrosos, que están entrenados y que no harán daño a nadie.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 10 – Manejo de situaciones imprevistas

Desastres naturales o disturbios políticos

Desastres naturales inesperados o disturbios políticos repentinos, revueltas, manifestaciones, pueden causar mucho estrés a clientes con discapacidad.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 10 – Manejo de situaciones imprevistas

Desastres Naturales o disturbios políticos

¿Qué hacer?

Agencias de viajes:

- Ofrecer un cambio de ruta.
- En caso de emergencia, organizar el viaje de vuelta lo antes posible.
- Comprobar las condiciones de cualquier seguro que tenga aplicado el cliente.
- Estar en contacto con la Embajada del cliente para tener ayuda en toda la organización.

Oficina de Turismo

- Suministrar de manera continua información actualizada acerca de la situación y una evaluación de los riesgos.
- Ayudar a los proveedores del servicio turístico para la seguridad y el bienestar del cliente.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 10 – Manejo de situaciones imprevistas

Estar conectado

Posibles problemas

- El hotel no tienen conexión WIFI.
- Algunos países de destino no aceptan algunas plataformas de mensajería instantánea.
- Los costes de Roaming son excesivos.

Acciones

Cliente:

- Comprobar todo antes del viaje.
- Localizar alternativas.
- Buscar« la oferta de tarjetas telefónicas turísticas».

Responsable de la instalación/ Propietario:
Ofrecer servicios internos (despacho de dirección) libre de cargo.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M2 UA 10 – Manejo de situaciones imprevistas

Trabajo en equipo

Localizar:

- Áreas o situaciones que puedan crear problemas en varios elementos de la Cadena de Servicio Turístico.
- Soluciones posibles.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Unidades de aprendizaje del Módulo 3

Evaluación de la Accesibilidad

UA 11. Esquemas de Información sobre Accesibilidad.
UA 12. Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos.
UA 13. Desarrollo de un informe de Accesibilidad, técnicas de auditoría.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Módulo 3

UA 11 – Esquemas de información sobre Accesibilidad

Games Without Barriers
Tourism Training

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006
The content of this document represents the views of the authors only and is their sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the National Agency or the European Commission or any other body of the European Union. The National Agency and the European Commission do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

M3 UA 11 – Esquemas de información sobre Accesibilidad

Objetivos de la UA

1. Presentar el rango de esquemas de información sobre Accesibilidad (ACCESSIBILITY INFORMATION SCHEME). Examinar las diferencias y similitudes principales.
2. Comprender la complejidad para reunir y presentar datos sobre accesibilidad.
3. Aprender cómo evaluar de manera crítica la calidad y la finalidad de los Esquemas de Información sobre Accesibilidad y prepararse para auditar una instalación y/o servicio turístico.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 11 – Esquemas de información sobre Accesibilidad

Todas las flores buscan atraer a los polinizadores



Existen diferentes flores para diferentes insectos. Pero algunas tienen más éxito que otras!!

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 11 – Esquemas de información sobre Accesibilidad

¿Qué es un Esquema de Información sobre Accesibilidad?

- Es un sistema de comunicación de información cuyo objetivo es asegurar la calidad de los valores tangibles suministrados por las destinaciones turísticas.
- Puede estar gestionado por una empresa pública, privada o una ONG.
- Intenta satisfacer las necesidades de información sobre accesibilidad de los turistas con discapacidad o personas con necesidades de accesibilidad.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 11 – Esquemas de información sobre Accesibilidad

Pregunta: ¿Es accesible PARA MI?

Esquemas de Información sobre Accesibilidad (AIS) tienen como objetivo contestar a esta pregunta!

- Porque las empresas no pueden contestar a los cientos de llamadas telefónicas e, incluso si pudieran, podrían dar una información errónea o incompleta!

Las preguntas clave a tener en cuenta cuando examinamos un AIS son:

- ¿A quién cubren estas necesidades de accesibilidad?
- ¿Es la información sobre accesibilidad para sólo un tipo de usuario o para muchos?
- ¿Cómo podemos confiar en esa información?
- ¿Quién y cómo se recopila la información?
- ¿Es fiable la información: actualizada, cuidada, importante?

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 11 – Esquemas de información sobre Accesibilidad

Así pues...¿Quién revisa la información?

- Nadie ¿quizá? – Otros que no son los propios proveedores de la información (autoevaluado!).
- Las autoridades públicas.
- Un consultor de acceso/ auditor experto/ un miembro que forma parte del esquema de accesibilidad.
- Organizaciones de discapacitados (ONGs)
- Las personas que publican las guías turísticas o los escritores especializados en viajes, etc.)
- Otros turistas/visitantes (Críticos y/o colaboradores en masa)

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 11 – Esquemas de información sobre Accesibilidad

Consideremos algunos ejemplos...

- Hotels.com
- Booking.com
- TripAdvisor.com

} Webs «Comunes»

- Euan's Guide
- Accessaloo
- Eating Out Venue Guide

} Webs «Especializadas»

- Pantou (Informe de Accesibilidad)

Web propia/ «Directorio» del ENAT

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 11 – Esquemas de información sobre Accesibilidad

Hoteles.com

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 11 – Esquemas de información sobre Accesibilidad

Booking.com

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 11 – Esquemas de información sobre Accesibilidad

TripAdvisor.com

En el menú principal ¿as necesidades de accesibilidad no están en la lista >>>

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 11 – Esquemas de información sobre Accesibilidad

TripAdvisor.com

Lista emergente en el menú con accesibilidad para sillas de ruedas.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G1900050006

M3 UA 11 – Esquemas de información sobre Accesibilidad

Euan's Guide

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G1900050006

M3 UA 11 – Esquemas de información sobre Accesibilidad

Euan's Guide

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G1900050006

M3 UA 11 – Esquemas de información sobre Accesibilidad

Euan's Guide

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G1900050006

M3 UA 11 – Esquemas de información sobre Accesibilidad

Accessaloo

Find, add, and share accessible toilets on the go.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G1900050006

M3 UA 11 – Esquemas de información sobre Accesibilidad

Accessaloo – Imágenes de la app para móvil

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G1900050006

M3 UA 11 – Esquemas de información sobre Accesibilidad

Eating Out – Guía de establecimientos (para personas celiacas)

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 LU 11 - Accessibility Information Schemes

Eating Out – Guía de establecimientos (para personas celiacas)

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 11 – Esquemas de información sobre Accesibilidad

Eating Out – Guía de establecimientos (para personas celiacas)

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 11 – Esquemas de información sobre Accesibilidad

Pantou-El directorio de Turismo Accesible

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 11 – Esquemas de información sobre Accesibilidad

Pantou – El directorio de Turismo Accesible

- Desarrollador por el ENAT y EWOX como parte de un estudio Europeo.
- Originalmente, financiado por la Comisión Europea.
- Ayuda a las PIMES turísticas.
- Incluye más de 70 tipos de servicios, por ejemplo, páginas de patrimonio cultural, alojamiento, alquiler de equipos, guías turísticos, traslados, etc.
- Cubre a TODO tipo de turistas y necesidades de accesibilidad.
- Alrededor de 900 proveedores accesibles ya están registrados.**
- Gratuito para empresas, sector público y visitantes.**

<https://Pantou.org>

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 11 – Esquemas de información sobre Accesibilidad

Pantou-El directorio de Turismo Accesible

Pantou Supplier Profile (webpage)

Supplier Name
Photo and Map
Visitor types
Service information
Service description
Link to Accessibility information
"Pantou Access Statement"
Website: <http://www.hogopewillas.com>
Address: Calle Australia 1, Playa Blanca, Yaiza, 35500, Spain
Postcode: 35500
Telephone: +34649848407
Email: sales@hogopewillas.com

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 11 – Esquemas de información sobre Accesibilidad

Pantou-El directorio de Turismo Accesible

Pantou trabaja con cerca de 30 Esquemas de Información sobre Accesibilidad (AIS), permitiendo a sus miembros registrarse, sin coste, en su Directorio.

Los proveedores de Servicios Turísticos certificados o etiquetados con un esquema de accesibilidad tienen que indicar el nombre del esquema al que pertenecen durante el proceso de registro al Directorio Pantou. Esto permite a los turistas potenciales comprobar si la accesibilidad o el servicio de los locales son adecuados para ellos.

Los proveedores de servicios que no tengan un (AIS) en su ciudad, región o país, pueden escribir y subir un Informe de Accesibilidad para Pantou usando el cuestionario "autoevaluativo" y la plantilla en WORD que se encuentra en la página <https://pantou.org/access-statement>.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 11 – Esquemas de información sobre Accesibilidad

Pantou –El directorio de Turismo Accesible



Esquemas de información sobre Accesibilidad de colaboración

- Hacen referencia a la información sobre accesibilidad vinculada a las páginas web del perfil de los proveedores.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 11 – Esquemas de información sobre Accesibilidad

Resumiendo

Los Esquemas de Información sobre Accesibilidad son de muchos tipos:

- Todos los esquemas tienen como objetivo proporcionar información útil para viajeros con necesidades de accesibilidad.
- Diversas organizaciones recopilan y procesan los datos.
- Las páginas dedicadas a "enfocarse en la discapacidad" tienen como objetivo dar un servicio a diferentes tipologías de usuarios... (¿Cómo de bien lo hacen?)
- Las páginas web comunes están al día pero con el sistema " marcar casilla" el cuál no proporciona una información detallada que para un turista con necesidades de accesibilidad es tan importante.
- La información de calidad empieza con el tipo de datos recopilados.
- Lo más útil para el cliente es una información **objetiva y descriptiva**.
- La información tiene que ser fiable, objetiva y actualizada.
- La información verificada por una tercera persona será posiblemente, la más fiable y útil para el viajero.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Módulo 3

UA 12 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Objetivos de la UA

1. Presentar los informes de accesibilidad y presentar la importancia de las características de accesibilidad de un servicio o instalación/establecimiento.
2. Presentar las diferentes herramientas que se utilizan para recopilar la información de manera correcta.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

¿ Qué es el Informe de Accesibilidad?

Un Informe de Accesibilidad es un documento escrito por un proveedor de servicio (o un agente designado) que describe la accesibilidad y las características de un servicio turístico de manera objetiva y fáctica.

En algunos países o regiones se utiliza el término "Guía de Acceso" o "Guía de Accesibilidad". De hecho, significa lo mismo.

El informe de Accesibilidad se utiliza para informar a los clientes o turistas potenciales sobre la accesibilidad de un establecimiento y/o servicios y es una herramienta útil en particular para aquellos turistas con necesidades de acceso de acceso específicas.

Se basa en una lista descriptiva en la que se comprueban las medidas de accesibilidad del local, propiedad o servicios para las personas.

Las necesidades de accesibilidad están relacionadas con todos los usuarios con varias discapacidades y/o otras necesidades, como por ejemplo, personas con limitaciones o deficiencias de movilidad, personas con sordera o deficiencias visuales o cognitivas, gente mayor, familias con niños pequeños muchos más.


Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

¿Qué es un Informe de Accesibilidad?

La información sobre Accesibilidad que proporcionan los Informes de Accesibilidad es muy importante para usuarios con necesidades de acceso específicas. Les permite a ellos, a sus familiares y amigos tomar decisiones con conocimiento de causa acerca de las visitas, en vistas a sus necesidades y asegurándose una experiencia segura y de mayor calidad. Un Informe de Accesibilidad puede ser de 2 tipos:

- El que llevan a cabo de manera individual expertos en accesibilidad o mediante Esquemas de Accesibilidad. En este caso la información que se proporciona es muy minuciosa y fiable.
- Autoevaluado. Un Informe de Accesibilidad autoevaluado lo proporcionan los proveedores turísticos/ propietarios de negocios, los cuales no tienen conocimientos específicos sobre accesibilidad. De todos modos, puede que nos sea muy útil puesto que se da una información lo más minuciosa posible, dependiendo de la formación y de lo atentos que estén respecto a este tema tanto los propietarios como su personal.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

¿Qué es un Informe de Accesibilidad?



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

¿Por qué un Informe de Accesibilidad?

A los turistas con necesidades de accesibilidad específicas les gusta saber la información práctica sobre los lugares que van a visitar. Un Informe de Accesibilidad ayudará a los negocios a ser más visibles y más atractivos para los turistas. Da información esencial para las personas con necesidades de accesibilidad específicas, permitiéndoles tomar decisiones con conocimiento de causa y saber si un lugar es adecuado para ellos o no. Para las empresas es una oportunidad de marketing para abarcar un mercado más amplio y les proporciona una ventajas competitivas:

- Si la información sobre accesibilidad no está disponible de manera clara, los turistas no estarán seguros de si un establecimiento es accesible para ellos o no y escogerán irse a otro.
- Si los turistas tienen la certeza de que un establecimiento es adecuado para ellos, traerán a más turistas, a sus familias y amigos. Por este motivo, un Informe de Accesibilidad también puede ser utilizada por el personal o por las empresas como manual de referencia cuando tengan que tratar las demandas de los turistas. Asimismo, aumenta el nivel de atención del personal del establecimiento sobre accesibilidad.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

¿Por qué añadir fotografías?

Una imagen vale más que mil palabras. Las imágenes son la clave para informar a la gente con necesidades de accesibilidad. Por ejemplo, unas fotos de la entrada principal y del baño son muy importantes. Sólo es necesario subir las fotos desde el ordenador en el momento de crear la Guía. Mirar los ejemplos de "Guía de fotos y medidas".

Los links a videos de YouTube o Vimeo (si los hay) mostrando la accesibilidad de los negocios son muy útiles como fuente de información para todos los turistas potenciales y, especialmente para los que tienen necesidades de accesibilidad específicas.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Cómo rellenar un formulario en un Informe de Accesibilidad.

¿Quién recopila los datos?

- Autoevaluado: Por parte del responsable o propietario del establecimiento.
- Auditado: Por parte de un auditor formado/experto en accesibilidad.

Herramientas para la recopilación de datos:

- Plantilla del Informe de Accesibilidad con preguntas/lista de verificación que debe responderse.
- Texto de ayuda (si cabe) para saber contestar las preguntas de la lista.
- Guía de fotos y medición
- Metro
- Cámara
- Libreta o Tablet



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Ejemplo: Informe de Accesibilidad Pantou


La plantilla del Informe de accesibilidad Pantou está elaborada por expertos en accesibilidad del ENAT, como una plantilla de autoevaluación para aquellos negocios que no proporcionan su información sobre accesibilidad a través de un Esquema de Accesibilidad. Todos los proveedores deben rellenarla con:

Sección 1. Información general, fechas de creación incluida.

- Dónde y cómo se publica la información de accesibilidad.
- Servicios ofrecidos para cada grupo específico de clientes
- Formación del personal

Secciones 2 y 3. Lista de verificación de los alrededores, utilizada por los proveedores que dan el servicio en una ubicación física, establecimiento o edificio.

El equipo de Pantou verifica el Informe de Accesibilidad y puede pedir información adicional antes de publicar el perfil del Proveedor en Pantou.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad Pantou- Guía de fotos y medición

Guía de fotos y medidas de Europeforall

Para utilizarlo en cuestionarios autoevaluativos de hoteles y en alojamientos sin pensión.

<http://www.etcaats.eu/?i=etcaats.en.etcaatslibrary.1927>

La Guía de fotos, proporciona consejos sobre cómo tomar fotografías para que sirvan de ayuda a clientes que requieran una información de accesibilidad adicional en el momento de buscar un lugar para su estancia.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad Pantou- Guía de fotos y medición

Medición

Es importante tomar las medidas de forma minuciosa para incluirlas en el Informe de Accesibilidad. Los clientes potenciales necesitarán estas medidas para hacer una elección objetiva sobre qué establecimiento es más adecuado para satisfacer sus necesidades de accesibilidad.

Cinta métrica

Las cintas métricas están disponibles en diferentes tamaños. Para medir interiores, un metro de tres a cinco metros sería suficiente. También se puede utilizar un metro laser que es más manejable para medir distancias largas, como por ejemplo, la longitud de los pasillos.

Para medir exteriores, utilizaremos una cinta métrica larga o laser, aunque las medidas largas pueden hacerse bien de igual manera por partes.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad Pantou- Guía de fotos y medición

Medidas

Normalmente, la cinta tiene un gancho de metal al final que puede usarse para enganchar el objeto que se quiera medir (Método 1) o para sostenerlo (Método 2), dependiendo de qué parte se escoja para empezar a medir. El gancho se desliza ligeramente hacia delante o hacia atrás para compensar su propio grosor dependiendo del tipo de método que se use.

Hay que anotar las medidas en cm o mm, de acuerdo con la guía de la lista de validación de la plantilla. Por este motivo, es importante que la cinta que vayamos a utilizar tenga una escala métrica.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad Pantou- Guía de fotos y medición

Leer y anotar las medidas

Hay que anotar las medidas en centímetros o milímetros. Por este motivo, es importante que el metro que utilizemos tenga una escala métrica en la cinta, como se ve en el ejemplo. Hay diez milímetros en un centímetro. Y cien centímetros en un metro. Las medidas principales de las cintas son centímetros que se escriben con las letras cm, los milímetros con mm y los metros con un m.

Ejemplos:

- Hay que anotar 10 cm como 10 mm
- Hay que anotar 55 cm como 550 mm
- Hay que anotar 100 cm como 1000 mm
- Hay que anotar 220 cm como 2200 mm

4 mm incrementos
Cm marcas
100 mm = 10cm = 0.1m

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad del Pantou- Guía de fotos y medición

QUESTION (Q1): Is the main entrance door manual, automatic, revolving with alternative entry being installed door or revolving with no alternative entry being manual door?

PHOTO: Take a picture of the main entrance door.

PHOTO caption: (e.g.) entrance door revolving with automatic entrance and automatic door

Filename: (e.g.) main_entrance_revolving_door_01_1.jpg

Main entrance-revolving door-01_1.jpg

Main entrance-revolving door-01_1.jpg

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad Pantou- Guía de fotos y medición

QUESTION (Q1): Is the main entrance door manual, automatic, revolving with alternative entry being installed door or revolving with no alternative entry being manual door?

PHOTO: Take a picture of the main entrance door.

PHOTO caption: (e.g.) entrance door revolving with automatic entrance and automatic door

Filename: (e.g.) main_entrance_revolving_door_01_1.jpg

Main entrance-revolving door-01_1.jpg

Main entrance-revolving door-01_1.jpg

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad Pantou- Guía de fotos y medidas

EXAMPLE
 Medir la anchura de la puerta que aparece en el dibujo.
 Hay que medir el espacio limpio que hay con la puerta abierta, no la medida de toda la puerta ni el ancho de la apertura. Para hacerlo, hay que abrir la puerta en un ángulo de 90 grados y medir de lado a lado utilizando como guía el marco y no el premarco de la puerta. Ignorar el pomo de la puerta o cualquier objeto de hierro.

El ancho es de 816mm = 81.6cm = 0.816 m. Lo redondeamos para abajo, lo más aproximado a 10mm, nos da 810mm = 81cm = 0.81m.
 Anotaremos 810mm

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
 G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad Pantou- Guía de fotos y medición

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
 G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad Pantou

Pantou The European Accessible Tourism Directory

Pantou Access Statement for Suppliers of Accessible Services

This Access Statement has been produced for Pantou, based on guidance from the European Network for Accessible Tourism – ENAT. It aims to give an accurate description of the accessibility of facilities and services that are offered to guests/visitors. Please contact us if you need further information about our services.

Access Statement for: **Insert name of service or facility**

Prepared by: **Name, Position**

Date: **Day / Month / Year**

Pantou link: **http://pantou.org/xxxxx**

Website: **http://<URL>**

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
 G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad Pantou

Section 1. General Information

1.1 Name, address and contact details

<Name (of establishment)>
 Address: <Street Address>, <City>, <Postal code>, <Country>
 Telephone: <Telephone>
 Email: <Email>
 Website: <http://>

1.2 General description of our services
 * Briefly describe your services in the text box below

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
 G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad Pantou

1.3 Who we cater for*

* Keep ONLY the phrases and sentences that apply to your venue, below. DELETE ALL PHRASES THAT DO NOT APPLY

We can provide accessible services for:

- People with motor impairments
- People who use a wheelchair
- People of very large or small stature
- People who are deaf or have hearing impairments
- People without speech or with speech impairments
- People who are blind or have vision impairments
- People with learning difficulties, autism, other cognitive and developmental impairments
- People with allergy or asthma
- People with long-term health problems (e.g. respiratory and circulatory conditions or invisible disabilities)
- People who are frail, lacking in strength or stamina
- People who use any kind of technical assistive devices
- People with assistance dogs / guide dogs
- People requiring personal assistance (non-medical care/support)

Others... please describe...

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
 G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad Pantou

1.4 Our access and customer service policies

* Insert information about your access policies and customer service in the text box, below.

You may use one or more of the following sentences:

- Our personnel have received training in how to cater for visitors with disabilities or other access requirements. (Specify the type of training and certification, if any).
- We have signed the ENAT Code of Good Conduct (ref. <http://www.accessibletourism.org/?enat.en.enat-code-of-good-conduct>)
- Customer service: We offer our customers...

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
 G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1.2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad Pantou

1.5 Where to find our information

- ★ **Keep ONLY the phrases and sentences that apply to your venue, below. DELETE ALL PHRASES THAT DO NOT APPLY.**

We provide information about our venue/service:

- on our Website,
- as a downloadable document (e.g. WORD, PDF)
- in a mobile application,
- in printed formats, e.g. by letter, leaflet,
- by telephone
- by text telephone
- by fax
- by E-mail
- in Braille
- on CD-ROM or DVD

Add any details, below:

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1.2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad Pantou

1.6 Booking/Reservations/Ticketing

- ★ **If relevant, insert information about how customers/visitors can make reservations, book, or buy tickets, include, for example, links to booking websites and/or telephone numbers.**

If not applicable, write: **Not applicable in the box.**

1.7 Opening Hours / Days of Operation

- ★ **If relevant, insert information about opening hours. Insert information about days of the week/month/year you are open or closed.**

If not applicable, write: **Not applicable in the box.**

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1.2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad Pantou

- **If you do not receive visitors or customers at your premises, you are now ready to save and submit your Access Statement.**
- **Before saving your document, please remove all the pages after this page**
- **Also, remove all the text marked in yellow.**
- **Make sure your document is tidy.**
- **Then save the Access Statement, including your company name in the File name, e.g. MyHotel_Form_A_Pantou_Access_Statement.docx**

Send your completed Access Statement to: tourism@overni.co

Thank you for your cooperation.

Next Step:
If you offer your services at indoor or outdoor premises, please continue to Sections 2 and 3, below, to describe the accessibility of your facilities.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1.2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad Pantou

The following Sections, 2 and 3 should be filled in by those suppliers who provide their services in a specific venue, building or outdoor location, describing the physical access.

Section 2. Visiting us

This section will show the general location of your establishment and give information about the available public transport services and directions for drivers using private vehicles.

Map
If you have map, add the link and/or you may insert the image here.

Insert GPS coordinates in text format beneath the map, if possible.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1.2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad Pantou

2.1 How to reach us

- ★ **Keep ONLY the phrases and sentences that apply to your venue, below. DELETE ALL PHRASES THAT DO NOT APPLY.**

Fill in the information where there are gaps.
Then, add text in the box below, if you wish to add more details.

The approximate distance from _____ (indicate terminal/bus stop/etc.) to the venue is xxx metres/kilometres.

There is a drop-off point for passengers outside the venue.

You can reach us:

- by bus
- by train / tram / metro / underground
- by taxi
- by car
- by boat / ferry
- by our own transfer vehicle (e.g. bus / van)

You may also add links to bus and train timetables in the box below:

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1.2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad Pantou

Section 3. At the venue

This section refers to your customer service, physical access and other accessibility information.

You can use the "Measurement Guide" at: http://panos.eu/sites/default/files/panos%20pdf%20Measurement_guide_v2.0_small_en.pdf to help you measure the requested dimensions accurately.

3.1 Customer service and safety at the venue

- ★ **Describe your customer services at the venue for people with specific access requirements.**

(Aspects of customer service information that you may have described in Section 1.4 can be described in more detail, if necessary.)

- ★ **Keep ONLY the phrases and sentences that apply to your venue and add further information in the text box below, as appropriate. DELETE ALL HEADINGS AND PHRASES THAT DO NOT APPLY.**

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad Pantou

Assistance/guide dogs

- Assistance/guide dogs are not allowed on our premises.
- Assistance/guide dogs are allowed on our premises.
- We provide water bowls for assistance/guide dogs.
- We provide a toilet area for assistance/guide dogs.

Accessible Transfers

- We provide transfers with our own wheelchair accessible vehicle.
- We can arrange transfers with a wheelchair accessible vehicle.

Wheelchairs and other mobility equipment

- You can borrow a wheelchair at our premises.
- You can rent a wheelchair at our premises.
- You can borrow a portable seat at our premises.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad Pantou

For serviced accommodation Only applies to accommodation providers.

- We offer 24-hour reception call service.
- We offer 24-hour room service.
- Meals can be served in the guest room.
- We provide a vibrating alarm for guests with hearing impairments.
- We provide a vibrating pillow-pad for guests with hearing impairments.

Evacuation procedures

- We have evacuation procedures in case of emergency.
- Our staff are trained to assist people with disabilities in emergency evacuations.
- Evacuation routes are signposted.
- Evacuation plans are available to guests.

Describe other customer services, equipment, procedures, etc. in the text box

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad Pantou

3.2 Parking

- Describe the parking area, if any, and the route from car park to the main building entrance.
- Keep ONLY the phrases and sentences that apply to your venue. DELETE ALL HEADINGS AND PHRASES THAT DO NOT APPLY.

Insert numbers where you see xxx.

- We do not have a private parking area.
- We have a private parking area for our guests.
- There are xxx designated parking spaces for people with disabilities.
- There is public parking at xxx metres from our premises.
- There are xxx designated public parking spaces for people with disabilities.
- The approximate distance from the designated parking spaces to the venue entrance is xxx metres.
- The pavement surface of the route to the entrance is made of (Write the material, e.g. kerbs, paving stones, cobblestones, etc.)
- The route to the entrance is (e.g. flat or sloping, with level access)

In the text box you may add further details.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad Pantou

3.3 Main entrance

- Describe the main entrance.
- Keep ONLY the phrases and sentences that apply to your venue. DELETE ALL HEADINGS AND PHRASES THAT DO NOT APPLY.

Insert numbers where you see xxx.

- The main entrance has level access. (Level access means no step or threshold higher than 2 cm.)
- The main entrance has xxx steps. (insert number of steps).
- The steps at the main entrance have a handrail on one side.
- The steps at the main entrance have handrails on both sides.
- There are tactile and visual markings indicating the beginning and end of the steps.
- The main entrance can be reached by a ramp.
- The slope of the ramp is xx %. (Use the Measurement Guide to calculate the slope or use any available app for iPad or tablet).
- The ramp has a handrail on one side.
- The ramp has handrails on both sides.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad Pantou

- The clear width of the ramp is xxx cm.
- There are tactile and visual markings indicating the beginning and end of the ramp.
- The main entrance can be reached by a platform lift.
- The main entrance door is manual.
- The main entrance door is automatic.
- The main entrance door is sliding.
- The main entrance door is revolving door with additional side manual door.
- The main entrance door is revolving door without additional side manual door.
- The clear width of the door opening, when fully open is xxx cm.
- There are safety markings or labels on large glass doors or windows to avoid people walking into them by accident.
- The entrance is well lit.
- The entrance is covered/sheltered.
- There is a doorknob/call button for assistance.
- There is a sign indicating an alternative level-access entrance. (Keep this sentence only if the main entrance does not have level access and there is an alternative entrance with level access).

In the text box you may add further details about the main entrance.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad Pantou

3.4 Alternative level-access entrance or alternative entrance reached by a lift

- Describe the alternative entrance if the MAIN ENTRANCE is not suitable for wheelchair users and the alternative entrance is accessible for them.

You may delete question 3.4 completely, if there is no alternative entrance for wheelchair users.

- Keep ONLY the phrases and sentences that apply to your venue. DELETE ALL HEADINGS AND PHRASES THAT DO NOT APPLY.

Insert numbers where you see xx or xxx.

- There is an alternative entrance that has level access.
- The alternative entrance can be reached by a ramp.
- The slope of the ramp is xx %. (Use the Measurement Guide to calculate the slope or use any available app for iPad or tablet).
- The ramp has a handrail on one side.
- The ramp has handrails on both sides.
- The clear width of the ramp is xxx cm.
- There are tactile and visual markings indicating the beginning and end of the ramp.
- The alternative entrance is reached by a platform lift.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad Pantou

- The alternative entrance door is manual.
- The alternative entrance door is automatic.
- The alternative entrance door is sliding.
- The clear width of the door opening, when fully open is xxx cm.
- There are safety markings or labels on large glass doors or windows to avoid people walking into them by accident.
- The alternative entrance is well lit.
- The alternative entrance is covered/sheltered.
- There is a doorbell / call button for assistance.

In the text box you may add further details.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad Pantou

3.5 Reception area / lobby / customer service area

- Describe the features of the Reception / lobby / customer service area.
- Keep ONLY the phrases and sentences that apply to your venue. DELETE ALL HEADINGS AND PHRASES THAT DO NOT APPLY.

Insert numbers where you see xx or xxx.

Please describe, referring to the issues below:

- Seating is provided for guests.
- The height of the counter is xxx cm.
- There is a lower counter suitable for wheelchair users and short people at height of xxx cm.
- There is a hearing loop at the reception desk for people with hearing aids.
- Free wifi is available.
- WiFi is available for payment.
- There is an internet point for the use of guests.

In the text box you may describe, briefly, signage: e.g. if signage has clear, large letters, contrasting background, and if pictograms or Braille or tactile route markings are used to indicate toilets, restaurant, directions, etc.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad Pantou

3.6 Moving around the venue

- Describe the access routes at the venue.
- Keep ONLY the phrases and sentences that apply to your venue. DELETE ALL HEADINGS AND PHRASES THAT DO NOT APPLY.
- Insert numbers where you see x, xx or xxx.

Corridors and access routes

- The corridors/access routes' minimum width is xxx cm.
- The floors of the corridors/access routes are: Indicate e.g. carpet, wooden, tiled, ... as appropriate.

Lift

- The minimum width of corridors/access routes is xxx cm.
- There is a lift to all floors.
- The lift is reaching only floors: x, x, x, x, x (indicate which floor numbers, separated by commas).
- The clear opening width of the lift door when fully open is xxx cm.
- The internal floor dimensions of the lift cabin are: width xxx cm, l xxx cm, depth:
- The lift control buttons are at a height of xx cm, above floor level.
- The lift control buttons are raised/tactile.
- The lift control buttons are marked in Braille.
- The lift stops are announced verbally.
- The lift stops are announced visually.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad Pantou

3.7 Public use toilets

- Describe the common or public-use toilets, if any.
- Keep ONLY the phrases and sentences that apply to your venue. DELETE ALL HEADINGS AND PHRASES THAT DO NOT APPLY.
- Insert numbers where you see x, xx or xxx.

- There are public use toilets at our premises.
- There are no public use toilets.
- There are no public use toilets for people with disabilities.
- There are public use toilets for people with disabilities.
- The toilet door clear width when fully open is xxx cm.
- There are support handrails beside the toilet (indicate they are on one or on both sides).
- The height of the toilet seat from the floor is xxx cm.
- The width of the floor space at the left side of the toilet is xxx cm.
- The width of the floor space at the right side of the toilet is xxx cm.
- The length of the floor space in front of the toilet is xxx cm.
- The height of the free space from the floor to the underside of the washbasin is xx cm.
- The toilet floor is: Indicate tiled, marble, PVC, linoleum, wooden, ... as appropriate.
- There is a safety alarm in the toilet.
- Changing facilities for babies are available.

If the toilet for people with disabilities is kept locked, describe the arrangements for obtaining a key in the text box below.

If you have more than one public use toilet for people with disabilities, describe other toilet(s) in the text box below, with information and dimensions, as above.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad Pantou

3.8 Café / dining / bar / refreshments facilities

This section applies to establishments, either indoors or outdoors, that serve food and drink, such as restaurants, cafeterias etc. and hotel breakfast, dining and bar areas.

- Describe the café, dining, bar or refreshment facility(ies).
- Keep ONLY the phrases and sentences that apply to your venue. DELETE ALL HEADINGS AND PHRASES THAT DO NOT APPLY.

Insert numbers where you see xx or xxx.

You can REPEAT this SECTION to describe more food and beverage facilities after completing the first set of questions.

3.8.1 (Write, in the space, the name or location of the room or facility, e.g. Breakfast Room or Roof-top café)

- There is level access to the room.
- The door is manual.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad Pantou

- The door is sliding.
- The door is automatic.
- The clear entrance width is xxx cm.
- Waiter service available.
- The facility is self-service.
- The minimum width of passage between tables and chairs is xxx cm.
- The height of self-service counters is xxx cm.
- There is a lower counter area or table for guests using a wheelchair and children at a height of xxx cm.
- We can provide high chairs for babies and small children.
- There are contrast markings on large glass windows or doors.
- Large print menus are available.
- Pictorial menus are available.
- Menus describe the ingredients of meals.
- Menus are available in: x, x, x, x languages (indicate which languages, separated by commas).
- Our menu includes meals for people who require special diets.
- We provide meals for people who require special diets upon request.

List, in the text box below, the types of special diet meals you provide e.g. gluten-free, diabetic meals, vegetarian, vegan, lactose-free, halal, etc.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad Pantou

You may REPEAT all sentences above to describe a second cafe/dining/bar/refreshment facility

3.8.2 (Write, in the space, the name of the room or facility, e.g. Breakfast Room).

Your answers and your text (2nd Cafe / dining / refreshments area 2)

You may REPEAT all sentences above to describe a third cafe/dining/bar/refreshment facility

3.8.3 (Write, in the space, the name of the room or facility, e.g. Breakfast Room).

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G1900050006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad Pantou

3.9 Accommodation / Guest rooms

Describe the accommodation / guest rooms - classified as being for guests with disabilities, if any

Keep ONLY the phrases and sentences that apply to your venue. DELETE ALL HEADINGS AND PHRASES THAT DO NOT APPLY

Insert numbers where you see xx or xxx.

- We have xx guest rooms.
- All our rooms are non-smoking.
- We have smoking and non-smoking rooms.

Guest rooms for people with disabilities

- All our guest rooms are suitable for people with disabilities.
- xx guest rooms are suitable for people with disabilities.
- xx guest rooms for people with disabilities are situated on the ground floor.
- All our guest rooms for people with disabilities have en-suite bathrooms.
- xx guest rooms for people with disabilities have en-suite bathrooms.
- xx guest rooms for people with disabilities have shared bathrooms.

Description of typical guest room for people with disabilities

- The clear opening width of the door is xxx cm.
- The room key is a traditional metal type.
- The room key is an electronic card type.
- There is a single bed.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G1900050006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad Pantou

3.10 Bathrooms / Shower rooms for guests with disabilities

Describe the bathroom/shower room - classified as being for guests with disabilities, if any

Keep ONLY the phrases and sentences that apply to your venue. DELETE ALL HEADINGS AND PHRASES THAT DO NOT APPLY

Insert numbers where you see xx or xxx.

- The bathroom is an "en-suite" bathroom
- The bathroom is a shared bathroom.
- The clear opening width of the door is xxx cm.
- There is a bathtub with support handrails.
- There is a bathtub without support handrails.
- We provide a non-slip mat/mat.
- There is a level access (roll-in) shower.
- There is a shower tray with a raised edge of xx cm. In a cabin (with doors).
- The shower has support handrails.
- A fixed shower seat is provided.
- A movable shower seat is provided.
- The height of the shower head is fixed at xx cm.
- The height of the shower head can be adjusted.
- The height of the toilet seat from the floor is xxx cm.
- The width of the floor space at the left side of the toilet is xxx cm.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G1900050006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad Pantou

3.11 Kitchen / kitchenette

Applies to accommodation facilities providing a kitchen area or cooking facilities for visitors, such as rented apartments, hotels, youth hostels, etc.

3.12 Indoor facilities

One or more facilities can be described separately, e.g. exhibition space, picture gallery, lounge, retail area, also including indoor transport terminals, conference room, meeting room, cinema, theatre, concert and opera halls, sports venues, spa, swimming pool, etc.

Describe the indoor facilities, if any

Keep ONLY the phrases and sentences that apply to your venue. DELETE ALL HEADINGS AND PHRASES THAT DO NOT APPLY

Insert numbers where you see xx or xxx.

You can describe more indoor facilities after completing the first set of questions.

3.12.1 (Write, in the space, the name of the room or facility, e.g. Meeting/conference room).

- There is level access to the facility.
- The door is manual.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G1900050006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad Pantou

3.13 Outdoor facilities

One or more facilities can be described separately, e.g. garden, park, retail area, outdoor swimming pool, golf course, marina, fishing point, bird-watching hide, paths or trails, also including outdoor transport terminals, sports stadium, open-air cinema, concert or festival venue, etc.

Describe the outdoor facilities, if any

Keep ONLY the phrases and sentences that apply to your venue. DELETE ALL HEADINGS AND PHRASES THAT DO NOT APPLY

Insert numbers where you see xx or xxx.

You can describe more indoor facilities after completing the first set of questions.

3.13.1 Outdoor Facility 1 (Write, in the space, the name of the facility, e.g. Exhibition space).

Entrance

- There is level access.
- The main entrance has a clear opening width of xxx cm.

Ticket counter/reception

- Counters at the reception/ticket area are at a height of xxx cm.
- We provide an induction loop for people with hearing impairments.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G1900050006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad Pantou

Please add further information, in the text box below, for example

- Describe information points and signs. (Where they are located, height, use of maps, text, images, tactile information, Braille).
- Indicate areas of the facility which cannot be reached by a level access route (not allowing access to wheelchair users and visitors with walking difficulties).
- Indicate obstacles that may be present in certain circulation routes (e.g. flights of steps or immovable objects that may prevent easy access).
- Question routes that have tactile markings to assist blind visitors, and people with low vision.
- Give additional information about any features or special equipment to enable use of the facility by people with disabilities, small children or others.
- Describe if there are dark or poorly lit areas that may cause inconvenience to people with visual impairments.

Your text (1st outdoor facility)

You may REPEAT all sentences above to describe a second indoor facility

3.13.2 Outdoor Facility 2 (Write, in the space, the name of the facility, e.g. Cinema).

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G1900050006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad Pantou

Please do NOT remove the following text!
The Advisory Notice must be present on your Access Statement.

Advisory Notice:

The Pantou Access Statement, when completed by a supplier, is intended only as an advisory document and it cannot guarantee the level of accessibility that is stated by the supplier. Neither Pantou, ENAT or the European Commission can be held responsible for any loss or damages that may result from the use of information that is contained in the Pantou Access Statement. Visitors are always advised to contact the establishment / company in advance of a visit or making a booking to verify the information that is given in this statement.

Now please make sure you have removed all text that is marked in yellow.

Remove any sentences that do not apply to your venue, as mentioned in each section.

Also delete any empty text boxes.

Save the Access Statement in WORD file format, including your company name in the file name, e.g. MyHotel_Form_A_Pantou_Access_Statement.docx

Send your completed Access Statement to Pantou.tourism@ec.europa.eu

Thank you for your cooperation.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

EXAMPLE

Informe de Accesibilidad para: Agriturismo Le Sorgenti

Section 1. General Information

1.1 Name, address and contact details

Agriturismo Le Sorgenti
Address:
Loc. Pantano, 58017 Pitigliano, Italy
Telephone: + 39 349 7421391 + 39 328 4727640
Email: info@lesorgentiagriturismo.com
Website: <https://www.lesorgentiagriturismo.com/>

1.2 General description of our services

Accessible Hospitality – Private Country House with 2 apartments
One is adapted to wheelchairs users

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

EXAMPLE

Informe de Accesibilidad para: Agriturismo Le Sorgenti

1.3 Who we cater for *

We can provide accessible services for

- People with motor impairments
- People who use a wheelchair

1.4 Our access and customer service policies

We give to our clients detailed information about accessible sites and services available in our area (restaurant, museums, activities)

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

EXAMPLE

Informe de Accesibilidad para: Agriturismo Le Sorgenti

1.5 Where to find our information

We provide information about our venue/services:

- on our Website
- as a downloadable document (e.g. WORD, PDF)
- by telephone, by e mail

1.6 Booking/Reservations/Ticketing

Reservations by e mail

1.7 Opening Hours / Days of Operation

The property is open all the year. Arrivals should be communicated in advance in order to organize the check in. The owners live near the property.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

EXAMPLE

Informe de Accesibilidad para: Agriturismo Le Sorgenti

Section 3. At the venue

3.1 Customer service and safety at the venue

Assistance/guide dogs

- Assistance/guide dogs are allowed on our premises.
- We provide water bowls for assistance/guide dogs.
- We provide a toilet area for assistance/guide dogs. There is a lot of space outside, not a special area for dogs.

Accessible Transfers

- No transfers possible, clients need a own car or a rental car/van to arrive and to move around and to make shopping etc.

Wheelchairs and other mobility equipment

- You can borrow a wheelchair at our premises.
- You can rent a wheelchair at our premises.
- You can borrow a portable seat at our premises.

For serviced accommodation

- We offer 24-hour reception call service. In case of need clients can call the owner at the mobile numbers.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

EXAMPLE

Informe de Accesibilidad para: Agriturismo Le Sorgenti

3.2 Parking

- We have a private parking area for our guests.
- There are 1 designated parking space for people with disabilities.
- The approximate distance from the designated parking spaces to the venue entrance is 1.5 metres
- The pavement surface of the route to the entrance is made of brick, porcelain and travertine (flat stone)
- The route to the entrance is flat.

3.3 Main entrance ground floor apartment

- The main entrance has 1 step
- The main entrance can be reached by a ramp.
- The slope of the ramp is about 3%
- The main entrance door is manual.
- The clear width of the door opening, when fully open is 110 cm
- The entrance is covered/sheltered.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

EXAMPLE

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad para: Agriturismo Le Sorgenti

3.9 Accommodation / Guest rooms

- We have 1 guest room.
- All our rooms are non-smoking.
- We have smoking and non-smoking rooms.

Guest rooms for people with disabilities

- 2 guest rooms are suitable for people with disabilities
- 2 guest rooms for people with disabilities are situated on the ground floor.
- All our guest rooms for people with disabilities have en-suite bathrooms.
- 1 guest room for people with disabilities has en-suite bathrooms.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

EXAMPLE

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad para: Agriturismo Le Sorgenti

Description of typical guest room for people with disabilities

- The clear opening width of the door is 88 cm.
- The room key is a traditional metal type.
- There is a double bed (French size).
- The widest free floor space at the side of the bed is 25 cm.
- The height of the bed (measured from floor to top of mattress) is 60 cm.
- There is a lower wardrobe clothes rail reachable by wheelchair users and short people at a height of 150 cm.
- The floor is made by brick, porcelain and travertine (local stone)

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

EXAMPLE

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad para: Agriturismo Le Sorgenti

3.10 Bathrooms / Shower rooms for guests with disabilities

- The bathroom is an "en-suite" bathroom
- The clear opening width of the door is 88 cm.
- There is a level access (roll-in) shower.
- The shower has 1 support handrail.
- A fixed shower seat is provided.
- A movable shower seat is provided.
- The height of the shower head is fixed at 83 cm.
- The height of the toilet seat from the floor is 52 cm.
- The width of the floor space at the left side of the toilet is more of 100 cm.
- The length of the floor space in front of the toilet is 58 cm.
- The toilet has 1 support handrail.
- The height of the free space from the floor to the underside of the washbasin is 70 cm.
- The bathroom floor is made by travertine stone (local stone)
- There is a safety alarm system in the bathroom. Yes, a string alarm

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

EXAMPLE

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad para: Agriturismo Le Sorgenti

3.11 Kitchen / kitchenette

- The clear opening width of the door is 0 cm. There is no door in the kitchen, it's an open space with kitchen and living room
- The height of the work surface and top of sink from the floor is 87 cm.
- The height of the free space from the floor to the underside of the kitchen table is ___ cm.
- The sink and the cooktop can be used by wheelchair users

3.13 Outdoor facilities

3.13.1 Private Garden with barbecue

Pathways and access routes

- The surfaces of pathways and access routes are accessible to wheelchair users or visitors with walking difficulties

There is a big private garden with barbecue, the access to the garden has no slopes and is adapted to wheelchair users or people with walking difficulties
There is in summer a small swimming pool but it is not adapted to wheelchair users (no lift)

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

EXAMPLE

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad del Nivel de Calidad del ENAT para el: Maritime Hotel-Bantry de Irlanda

Map
Link to: [Google Map, The Maritime Hotel](#)

GPS Coordinates: Lat: 51.6802° N, 9.4570° W

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

EXAMPLE

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Informe de Accesibilidad del Nivel de Calidad del ENAT para el: Maritime Hotel-Bantry de Irlanda

Reception area / lobby

- The height of the counter is 104cm.
- There is a table and armchairs chairs where wheelchair users and other customers may be checked in/out of the hotel if required.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

EXAMPLE Informe de Accesibilidad del Nivel de Calidad del ENAT para el: Maritime Hotel- Bantry de Irlanda

Accessible Guestroom (interior view)



Accessible guest rooms

- 4 guest rooms are accessible for customers using a wheelchair, with en-suite bathroom and roll-in shower.
- 2 accessible guest apartments have adjoining rooms.
- The accessible rooms are located on the 3rd and 4th floors.
- The clear opening width of the guestroom door is 75 cm (e.g. from 303) or 78 cm (e.g. room 307).
- The room has a lift carpal.
- The room has an electronic card type.
- Single and double beds are available.
- Bed height to top of cover is 55cm.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

EXAMPLE Informe de Accesibilidad del Nivel de Calidad del ENAT para el: Maritime Hotel- Bantry de Irlanda

The Ocean Restaurant

- There is level access to the room.
- Access is via double manual doors from the Reception area or from the street entrance, via double manual doors.
- The clear entrance door width is 157cm (with both doors open).
- The facility is self-service (for breakfast) but waiter service is available on request.
- The minimum width of passage between tables and chairs is 95cm.
- The height of self-service buffet counter is 79cm.
- The tables are rectangular.
- Free height under the table for the knees is 75cm.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

EXAMPLE Informe de Accesibilidad del Nivel de Calidad del ENAT para el: Maritime Hotel- Bantry de Irlanda

- Our menu includes meals for people who require special diets.
- We can provide meals for people who require special diets upon request.
- We can provide meals for people who require special diets upon request.

The Ocean Restaurant and Breakfast Room



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Guía de Accesibilidad Visit Britain



Create an Accessibility Guide

An Accessibility Guide can help you to communicate your facilities and services to disabled people and other customers who want specific accessibility information, such as other travellers and families with young children.

Detailing the accessibility of your venue in an Accessibility Guide will enable these people, your family and friends to make informed decisions as to where to stay and what to expect in their holiday arrangements.

Providing an Accessibility Guide (formerly known as an Access Statement) is a minimum requirement for all participants in VisitBritain's Quality Assessment Scheme.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Guía de Accesibilidad Visit Britain

Create your Accessibility Guide now

Register on the Accessibility Guides website for free to produce a guide by completing a questionnaire. You can then provide your published guide on your website using a unique URL.

Example Accessibility Guides

Take a look at these example real-life guides for a self-catering property, attraction and restaurant.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Guía de Accesibilidad Visit Britain

Accessibility Guides

The official site to create and publish your guide

Example Guides

Do you want to see what completed Accessibility Guide look like? Here are some examples of published guides.

Self-catering Example
An example of a self-catering villa.
Discover self-catering from an Accessibility Guide.

Restaurant Example
An example of a restaurant.
Discover Restaurant from an Accessibility Guide.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Guía de Accesibilidad Visit Britain

Accessibility Guide for The Example Restaurant

Contact for accessibility enquiries: Lee Shoggs
lee.shoggs@visitbritain.com | 011 479 2288 | www.visitbritain.com

Guide last updated: 22 May 2019

At a glance: Getting here, Arrival, Getting around inside, Getting around outside, Customer care support

Download this guide as a doc | Share this guide

Welcome

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Guía de Accesibilidad Visit Britain

Welcome

Family-run business, offering a mix of Italian dishes with good quality organic ingredients. Whether you're looking for a quiet table for a low-stress lunch or dinner or a table where you can enjoy a relaxing, engaging atmosphere and quality dining experience, we've got you covered.

We are a bar by trade, so whilst offering a variety of dishes, beverages, dog and water bowls can be provided.

Map to the venue: VISITSCOTLAND.EMBASSY 2016 | SCOTLAND, A GREAT BRITAIN SHOW - VISIT BRITAIN

Level Access: Hearing, Visual, General

Level access: There are no access from this site to services. There are no access from this site to services.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Guía de Accesibilidad Visit Britain

Level Access: Hearing, Visual, General

Hearing

- The kitchen has flashing lights.
- We have hearing loops in the restaurant area and at reception.
- Some staff have disability awareness training.

Any information, comments and views made available to users via this Accessibility Guide are provided directly from the business operators. VisitBritain and its associated sites and services do not endorse or validate this information. Any reliance on this Accessibility Guide is at your own risk. This guide is not intended to be a substitute for your making your own checks, enquiries and investigations directly with the business operators prior to making your booking or visiting the venue.

VisitEngland | VisitScotland | Alba

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M3 UA 1 2 Informes de Accesibilidad y herramientas de recopilación de datos

Guía de Accesibilidad Visit Britain

Level Access: Hearing, Visual, General

General

- There is a table for disabled visitors.
- Some staff have disability awareness training.
- We have a signifier to indicate disabled toilet facilities.

Any information, comments and views made available to users via this Accessibility Guide are provided directly from the business operators. VisitBritain and its associated sites and services do not endorse or validate this information. Any reliance on this Accessibility Guide is at your own risk. This guide is not intended to be a substitute for your making your own checks, enquiries and investigations directly with the business operators prior to making any booking or visiting the venue.

VisitEngland | VisitScotland | Alba

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Módulo 3

UA 13 -Desarrollo de un Informe de Accesibilidad, técnicas de auditoría

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 3 UA13 Desarrollo de un Informe de Accesibilidad, técnicas de auditoría

Objetivos de UA

Aprender cómo manejar una auditoría de accesibilidad de un establecimiento turístico para realizar un Informe de Accesibilidad, utilizando como herramienta la colección de datos del Pantou.

Pantou

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 3 UA13 Desarrollo de un Informe de Accesibilidad, técnicas de auditoría

Elementos de una Auditoría de Accesibilidad

1. Selección de un establecimiento turístico.
2. Lista de validación de Accesibilidad/ Herramienta de comprobación(en papel o aplicación).
3. Entrevista con el propietario, gerente de la instalación o persona responsable de la Accesibilidad (si la hubiera) e identificar:
 - La gestión de la política de accesibilidad.
 - La zonas que hay que auditar.
 - Los servicios que se ofrecen los clientes.
4. Las zonas que se utilizarán como ejemplo para la práctica:

Características comunes de los edificios e instalaciones, por ejemplo, entrada, recepción, lavabos públicos, elementos de circulación horizontal y vertical (pasillos, ascensores, escaleras, etc.).

Zonas Funcionales específicas de acuerdo con el uso del edificio o instalación, por ejemplo, las aulas en un edificio educativo, las habitaciones en un hotel o la zona del comedor en un restaurante).

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 3 UA13 Desarrollo de un Informe de Accesibilidad, técnicas de auditoría

Elementos de una Auditoría de Accesibilidad

5. Herramientas de medición, por ejemplo, cinta métrica, cámara, etc.).
6. Guía de fotos y medición (ya estudiada anteriormente)



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 3 UA13 Desarrollo de un Informe de Accesibilidad, técnicas de auditoría

Auditoría in situ de la Accesibilidad Física

En este ejercicio:

- El grupo se dividirá en grupos pequeños de trabajo para medir y describir las diferentes zonas del edificio/ instalación utilizando la lista de validación.
- El formador supervisará y guiará a los grupos cuando tomen medidas.
- Cada edificio/instalación es un caso distinto y algunas características o problemas de accesibilidad no podrán ser validadas en la lista.
- Hay cuestiones específicas o situaciones/obstáculos imprevistos durante la auditoría que el formador explicará durante la auditoría.
- En caso de encontrar obstáculos o problemas específicos de accesibilidad y, si es necesario, se guiará al grupo en las mediciones adicionales para ayudarles a comprender los problemas y las formas posibles para superarlos.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 3 UA13 Desarrollo de un Informe de Accesibilidad, técnicas de auditoría

Completar el Informe de Accesibilidad

- Los equipos auditores entregarán sus mediciones y otros datos (descripciones escritas), siguiendo la lista de validación para rellenar el informe de Accesibilidad Pantou.
- Con el fin de mejorar la información de los usuarios de la guía, se utilizarán fotografías para mostrar las características de accesibilidad y los obstáculos, si los hubiese.
- Los problemas de Accesibilidad identificados se describirán brevemente y se resaltarán en los comentarios de las secciones más importantes del Informe de Accesibilidad. De este modo, nos aseguraremos dar una información objetiva y fiable que será muy útil para el visitante.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



Módulo 4

Información y Comunicación

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Unidades de aprendizaje del Módulo 4

Información y Comunicación

- UA 14. Entrega de información a Clientes con necesidades de accesibilidad .
- UA 15. Las mejores técnicas para los diferentes medios.
- UA 16. Marketing inclusivo.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Módulo 4

UA 14 – Entrega de información a clientes con necesidades de accesibilidad

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Información de Accesibilidad

Temas clave

- Permitir a los turistas con necesidades de accesibilidad específicas hacer elecciones informadas.
- Entregar una información que corresponda a necesidades de accesibilidad individuales.
- Dar información de una manera clara y sencilla.
- Asegurarse de que la información está verificada y actualizada.
- La información tiene que ser accesible- en formatos que reúnan las necesidades de los usuarios-.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

¿Por qué compran las personas?

1. Necesidades básicas, como comida o para refugiarse.	11. Guiño a su Ego.
2. Conveniencia.	12. Nicho de identidad.
3. Recambio.	13. Presión Social.
4. Prestigio o aspiraciones.	14. Por una buena causa.
5. Vacío Emocional.	15. Reciprocidad o culpabilidad.
6. Precios bajos.	16. Empatía.
7. Gran valor.	17. Adicción.
8. Reconocimiento	18. Miedo.
9. Moda o innovación.	19. Indulgencia.
10. Compra compulsiva.	20. Empoderamiento.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Los turistas responden a algo más que a los “simples hechos”
La información de accesibilidad que ofrecemos, da información sobre nosotros como proveedores.

- Empatía: ¿El proveedor tienen una actitud positiva respecto a mi?
- Conocimiento especializado: ¿Realmente , entienden mis necesidades?
- Confianza: ¿Puedo asegurar que es cierto lo que dicen?
- Empoderamiento: ¿El producto/servicio me deja hacer lo que quiero?

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Diversidad de las habilidades de los usuarios

- **Dificultades de aprendizaje u otras limitaciones cognitivas**
 - Lenguaje, dificultades textuales, lectura-fácil, Pictogramas
- **Sordera y limitaciones auditivas**
 - Comunicación cara a cara, lectura labial, Lengua de Signos, teléfono, bucle magnético, alternativas de texto.
- **Ceguera y limitaciones visuales**
 - Contraste de color, ceguera cromática, de tamaño, forma de imágenes o fuentes y Braille.
- **Limitaciones de movilidad**
 - Rango de movimiento, uso de tecnologías asistenciales, presentación de la información visual y al alcance.
- **Limitaciones motrices**
 - Manejo de material informativo, uso de dispositivos de comunicación y tecnología asistencial.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

¿En qué medida es Accesible nuestra Información?

¿Cuán útil es nuestra Información?

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 1 4 – Entrega de información a clientes con necesidades de accesibilidad

Información para personas con necesidades de accesibilidad específicas

- 1 Easy to find** in a specific Access Information section as well as throughout the website
- 2 Accessible** with information in a number of accessible formats
- 3 Reliable** with an indication of who or what organisation is providing the information
- 4 Accurate** so there are no nasty surprises on arrival
- 5 Up to date** with a clear indication which season/year the data refers to and when the information was last updated

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 1 4 – Entrega de información a clientes con necesidades de accesibilidad

Información a través del viaje del turista

- 1. Push/Pull factors** - Accessible information offered at this stage and throughout experience
- 2. Booking made easy** - Further information available to confirm decision
- 3. Travel to destination** - All elements meet access requirements
- 4. Destination experience** - Accessibility of all elements determines satisfaction
- 5. Travel from destination** - All elements meet access requirements

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 1 4 – Entrega de información a clientes con necesidades de accesibilidad

Información a través del viaje del turista

- 1. Push/Pull factors** - Accessible information offered at this stage and throughout experience
- 2. Booking made easy** - Further information available to confirm decision
- 3. Travel to destination** - All elements meet access requirements
- 4. Destination experience** - Accessibility of all elements determines satisfaction
- 5. Travel from destination** - All elements meet access requirements

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 1 4 – Entrega de información a clientes con necesidades de accesibilidad

La “5 fases del viaje” según Google(2011,2013)

Los viajeros buscan información pasando por 5 fases clave del viaje.

- Soñar:** el 68% de los viajeros de negocios miran videos online sobre viajes. Entre todos ellos , un 68% de ellos están pensando en un viaje.
- Planificar:** el promedio de visitas de viajeros es de 22 viajes relacionados con páginas por cada 9,5 sesiones de búsqueda anteriores a la reserva. El 85% de los viajeros de ocio consideran Internet su fuente principal para planificar un viaje.
- Reservar:** el 37% de los viajeros de ocio informa que Internet les incita a reservar un 28% más que hace dos años. Se prevé que este año, esta comparativa de compra aumente hasta el 53% de los viajeros.
- Vivir la experiencia:** el 70% de los viajeros de negocios comprueban sus vuelos/hoteles a través del móvil. 1 de cada 4 consultas a hoteles se hacen a través del teléfono móvil. Cerca de un 50% de los viajeros utiliza el teléfono móvil o algún otro dispositivo para pedir información relacionada con el viaje.
- Compartir:** 1 de cada 3 viajeros de negocios han hecho reseñas online de los sitios donde han estado.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 1 4 – Entrega de información a clientes con necesidades de accesibilidad

Dar forma al sueño

- Crear vídeos que permitan al viajero experimentar unas vacaciones virtuales.
- Utilizar un blog de conversación familiar para compartir el conocimiento de tu región.
- Escribir artículos que resalten las experiencias auténticas y las personas de tu zona.
- Utilizar listas con consejos sobre las condiciones locales, qué traer o qué esperar, etc.
- Distribuir y readaptar el contenido de Facebook, Twitter y otras páginas de medios de comunicación o el contenido patrocinado en páginas web de viajes conocidas.
- Crear un boletín informativo digital para enviar a los viajeros que ya nos hayan visitado o a los turistas potenciales.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 1 4 – Entrega de información a clientes con necesidades de accesibilidad

Planear el viaje

- Crear una descripción del establecimiento para disfrutar de las instalaciones desde la llegada.
- Describir de manera objetiva las características y barreras clave de accesibilidad .
- Enseñar las características de accesibilidad con fotos /videos.
- Proporcionar enlaces de las atracciones cercanas o de los establecimientos que también sean accesibles.
- Asegurarse que los turistas pueden ponerse en contacto por página web, correo electrónico o teléfono.
- Asegurarse que los recepcionistas que atienden el teléfono o el personal tiene en sus manos la información correcta de accesibilidad.
- Recoger análisis de las comunicaciones y de la página web para ver qué es lo que las personas buscan y utilizan más.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 1 4 – Entrega de información a clientes con necesidades de accesibilidad

Formatos de la información

Información "push"* – uso de apps, correos electrónicos, mensajes de texto...
 Páginas Web – Proporcionan una gran riqueza de información, SI son accesibles!!
 Apps – Aplicaciones específicas de la destinación o folletos turísticos y otra información impresa.
 Vídeos – Webs de las destinaciones, YouTube, blogueros de viajes, etc.
 Audio – podcasts, audioguías.

Interactivas
 Reservas en línea o por teléfono/correo electrónico.
 En persona.

*mecanismo de envío de datos desde un servidor web a un navegador web.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
 G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G1900050006

M 4 UA 1 4 – Entrega de información a clientes con necesidades de accesibilidad

El proceso de información de Accesibilidad en línea

1. Incluye el acceso como parte de cada promoción, ya sea de eventos, ofertas especiales o cosas para hacer.
2. Recopilar información de accesibilidad objetiva y fiable acerca los establecimientos, alojamientos, atracciones, transporte y otros servicios turísticos, utilizando, si es posible, un socio auditor acreditado en accesibilidad.
3. Publicar información de accesibilidad de forma habitual en el marketing general.
4. Crear un botón fácil de identificar o una sección en tu página principal para "Turismo Accesible" (No la escondas).
5. Incluir el contenido que generen los usuarios como testimonios, fotos que muestren personas de diferentes edades y habilidades disfrutando de los servicios que ofrecen.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
 G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G1900050006

M 4 UA 1 4 – Entrega de información a clientes con necesidades de accesibilidad

Principios Generales: Forma y contenido de la información

- **Paso A - Percepción:** Los clientes utilizan sus ojos, oídos y sentido del tacto para percibir el contenido. **Considera: las habilidades y deficiencias de los usuarios.**
- **Paso B - Descubrimiento:** Los clientes encuentran la información que quieren.
- **Paso C - Comprensión:** Los clientes interpretan y entienden cómo utilizar el contenido. **Considera: diseño, estilo y contenido de la información**
- **Paso D - Uso:** Los clientes deciden cómo utilizar y actuar sobre el contenido que se presenta.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
 G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G1900050006

M 4 UA 1 4 – Entrega de información a clientes con necesidades de accesibilidad

información de Accesibilidad en línea: Barcelona Turisme

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
 G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G1900050006

M 4 UA 1 4 – Entrega de información a clientes con necesidades de accesibilidad

información de Accesibilidad en línea: Barcelona Turisme

<http://www.barcelona-access.cat/?idioma=3>

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
 G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G1900050006

M 4 UA 1 4 – Entrega de información a clientes con necesidades de accesibilidad

Opción de búsqueda de atracción turística: Barcelona Turisme

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
 G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G1900050006

M 4 UA 1.4 – Entrega de información a clientes con necesidades de accesibilidad

Opción de búsqueda de atracción turística: BarcelonaTurisme

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 1.4 – Entrega de información a clientes con necesidades de accesibilidad

Opción de búsqueda de atracción turística: BarcelonaTurisme

<http://www.barcelona-access.cat/?idioma=3>

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 1.4 – Entrega de información a clientes con necesidades de accesibilidad

Recursos clave

Recomendaciones para información accesible en Turismo de la OMT

Irish National Disability Authority
Autoridad Nacional sobre Discapacidad de Irlanda.
Kit de herramientas de Diseño Universal de la OMT

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Módulo 4

UA 15 - Las mejores técnicas para los diferentes medios

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 15 – Las mejores técnicas para los diferentes medios

Objetivos de UA :

1. Analizar cómo hacer una información accesible , comprensible y útil para el mayor número de usuarios posible.
2. Cómo diseñar información accesible en formatos diferentes y entregarla a través de distintos canales de información.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 15 – Las mejores técnicas para los diferentes medios

Diseño Universal para la participación del cliente en los servicios turísticos.

Las Normativas de Irlanda presentan una Guía para el uso del Diseño Universal para mejorar la participación entre los proveedores de servicios turísticos y sus clientes, en:

- 1) Comunicaciones electrónicas.
- 2) Comunicaciones escritas.
- 3) Comunicaciones telefónicas.
- 4) Comunicaciones en persona.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 15 – Las mejores técnicas para los diferentes medios

Diseño Universal para la participación del cliente en los servicios turísticos – Kit de herramientas para negocios turísticos.

El Centro de Excelencia en Turismo Universal publica necesidades y guías para los proveedores de servicios turísticos, para las comunicaciones de productos y servicios turísticos.
Kit de Herramientas DU

<http://universaldesign.ie/Products-Services/Customer-Engagement-in-Tourism-Services/>

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 15 – Las mejores técnicas para los diferentes medios

Diseño Universal para la participación del cliente en los servicios turísticos – Kit de herramientas para negocios turísticos.

Kit de herramientas para 1. Comunicación Escrita, **2.** Comunicación en persona, por teléfono y video y **3.** Comunicaciones por correo electrónico o páginas Web.

<http://universaldesign.ie/Products-Services/Customer-Engagement-in-Tourism-Services/>

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 15 – Las mejores técnicas para los diferentes medios

Diseño Universal – Comunicación en persona con el cliente.

Jurys Inn video: <http://universaldesign.ie/Products-Services/Customer-Engagement-in-Tourism-Services/>

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 15 – Las mejores técnicas para los diferentes medios

Diseño Universal – Comunicaciones escritas para el cliente

Clew Bay Hotel Video: <http://universaldesign.ie/Products-Services/Customer-Engagement-in-Tourism-Services/>

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 15 – Las mejores técnicas para los diferentes medios

Comunicaciones: Ganar más clientes

Un 52% de las compras de los clientes más desde los negocios como resultado de una buena experiencia.

El 58% de los clientes opina más hoy sobre sus experiencias de servicio que hace cinco años.

Un 24% de los clientes continuará utilizando el proveedor del servicio durante dos o más años después de tener buenas experiencias.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 15 – Las mejores técnicas para los diferentes medios

Kit de herramientas

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 15 – Las mejores técnicas para los diferentes medios

Comunicaciones electrónicas o páginas web

Tener una página web accesible da sentido al negocio, aporta una buena opinión de los demás. Además, es una obligación legal para las transacciones empresariales en línea. (Desde el 2020).

Las páginas accesibles son:

- Buscadores más visibles.
- Un 50% más rápidas para navegar.
- Y ofrecen ahorro a través de costes de mantenimiento reducidos.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 15 – Las mejores técnicas para los diferentes medios

10 Consejos esenciales para el Contenido de la Web

- 1. Título de la página:** ¿El título de la página es distintivo y descriptivo?
- 2. Estructura de la información:** ¿El contenido se divide en segmentos lógicos?
Explicación relevante: [Darle una estructura](#)
- 3. Títulos:** ¿Hay títulos descriptivos que marquen las partes del contenido?
- 4. Anotaciones semánticas:** los títulos ¿Están diseñados con anotaciones semánticas? por ejemplo, Título 1, Título2, etc.
- 5. Legibilidad:** El texto en la página ¿tiene el contraste suficiente?
- 6. Comprensión:** La pantalla está limpia, ordenada, es fácil de leer?

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 15 – Las mejores técnicas para los diferentes medios

10 Consejos esenciales para el Contenido de la Web

- 7. Lenguaje:** ¿El texto escrito tiene una comprensión fácil y rápida?
- 8. Enlaces:** ¿los enlaces son descriptivos y fáciles de encontrar?
- 9. Alternativas de las imágenes:** ¿Tienen todas las imágenes significativas un texto alternativo descriptivo de manera adecuada?
- 10. Alternativas de los medios:** ¿Los medios tienen subtítulos para los audios y descripciones para la información proporcionada de manera visual?

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 15 – Las mejores técnicas para los diferentes medios

Ejemplos de consejos para el contenido de la Web

Provide Alternative Text for images
The image on the left shows an image that has no Alternative Text.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 15 – Las mejores técnicas para los diferentes medios

Ejemplos de consejos para el contenido de la Web

Define unfamiliar acronyms
Where your customer may be unfamiliar with an acronym, spell it out the first time it is used, followed by the acronym in brackets.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 15 – Las mejores técnicas para los diferentes medios

Ejemplos de consejos para el contenido de la Web

Avoid large blocks of text as it can be difficult to read and digest.

Use spacing and images to break up long blocks of text. The selected images should support and add to the text.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 15 – Las mejores técnicas para los diferentes medios

Escribir para la Web

- Habla en primera persona y utiliza verbos activos.
- Evita el lenguaje técnico, expresiones en Francés, Latín, acrónimos y abreviaturas desconocidas.
- Cuando sea posible, proporciona información importante en distintos idiomas.
- Presenta el contenido de manera que el cliente pueda asimilarlo y entenderlo rápidamente. Ayuda a los clientes a analizar el texto:
- Presentando las conclusiones clave al principio.
- Presentando la información en orden de importancia.
- Presentando los detalles o el contexto de la información.
- Proporcionando el contexto de la información o enlaces relacionados.
- Manteniendo el contenido claro y conciso.
- Utilizando el nombre completo del negocio en cada página.
- Utilizando un estilo propio.
- Utilizando un texto alternativo para expresar el mismo contenido que las imágenes u otros medios.
- Utilizando imágenes de relevancia y de buena calidad que acompañen o añadan contenido al texto.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 15 – Las mejores técnicas para los diferentes medios

Comunicación en persona, por teléfono y vídeo

Comunicación verbal

Utilizar un lenguaje llano
Pensar en lo que se está diciendo
Hablar de forma clara
Hablar despacio – tómate tu tiempo
Mantén un mensaje sencillo, una cosa a cada momento, escucha y contesta al cliente.
No acabes las frases del cliente.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 15 – Las mejores técnicas para los diferentes medios

Comunicación en persona, por teléfono y vídeo

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 15 – Las mejores técnicas para los diferentes medios

Comunicación en persona, por teléfono y vídeo

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 15 – Las mejores técnicas para los diferentes medios

Comunicación en persona, por teléfono y vídeo

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 15 – Las mejores técnicas para los diferentes medios

Comunicación en persona, por teléfono y vídeo

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 15 – Las mejores técnicas para los diferentes medios

Información escrita

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 15 – Las mejores técnicas para los diferentes medios

Diseño del documento

Utiliza fuentes claras y fáciles de leer

Easy to read fonts	Difficult to read fonts
Arial	<i>Brush Script</i>
Gills Sans MT	Impact
Ubuntu	<i>Magneto</i>
Myriad Pro	<i>Metrol</i>

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 15 – Las mejores técnicas para los diferentes medios

Fuentes claras y fáciles de leer

Font style affects how easy it is to read. This example shows how much easier it is to read clear and simple font in bigger size compared to highly stylised or ornate fonts.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 15 – Las mejores técnicas para los diferentes medios

La negrita y un tamaño mayor de fuente para enfatizar el texto

PEOPLE RECOGNISE THE SHAPE OF FAMILIAR WORDS, RATHER THAN READING EACH INDIVIDUAL LETTER.		Avoid using BLOCK CAPITALS to emphasise important information.
People recognise the shape of familiar words, rather than reading each individual letter.		Avoid using <i>italics</i> to emphasise important information.
People recognise the shape of familiar words, rather than reading each individual letter.		Avoid using <u>underlining</u> to emphasise important information.
People recognise the shape of familiar words, rather than reading each individual letter.		Use bold to emphasise important information.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 15 – Las mejores técnicas para los diferentes medios

Diseño de los formularios

Clear and uncluttered formatting. Information should be easy for your customers to find. Use a consistent layout and clear formatting using headings.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 15 – Las mejores técnicas para los diferentes medios

Diseño de los formularios

Ensure good contrast between text and background colours. Avoid using low contrast or text on a patterned background, as this makes it harder for the customer to read.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 15 – Las mejores técnicas para los diferentes medios

Diseño de los formularios

A well-structured layout makes a form easier to read and complete. It is easier for customers to complete forms without assistance by providing a logical, well-structured format, which clearly identifies where information should be filled in and which fields are mandatory.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 15 – Las mejores técnicas para los diferentes medios

Diseño de los formularios

Avoid using **BLOCK CAPITALS**
A mixture of upper and lower case letters should be used.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 15 – Las mejores técnicas para los diferentes medios

Uso de pictogramas

Use symbols in place of text where the symbol is universally recognised.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 15 – Las mejores técnicas para los diferentes medios

Comunicación del Diseño turístico

Toda comunicación debe ser de fácil acceso, uso y comprensión en su mayor parte para todos los clientes.

El desarrollo de la comunicación en persona, por teléfono y vídeo debe guiarse mediante los cuatro pasos siguientes, que representan el cómo procesamos todos la información:

- Paso A: percibir
- Paso B: descubrir
- Paso C: entender
- Paso D: utilizar

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

Módulo 4

UA 16 – Marketing inclusivo

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 16 – Marketing inclusivo

Objetivos de UA:

1. Mostrar cómo la industria del turismo puede promover la accesibilidad y atraer el mercado turístico inclusivo.
2. Explicar cómo lo clientes buscan la accesibilidad, los canales de comunicación y que les incita a hacer reservas.
3. Presentar algunas buenas estrategias de comunicación y práctica por parte de destinos turísticos y negocios de toda Europa.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 16 – Marketing inclusivo

Para personas con necesidades de accesibilidad es especialmente importante que la información sea:

- 1 Easy to find** - Access information? Action as well as throughout the website
- 2 Accessible** - Web information is a matter of accessible formats
- 3 Reliable** - with an indication of who is what organisations is providing the information
- 4 Accurate** - so there are no copy - mistakes on actual
- 5 Up to date** - with a clear indication which whenever the data refers to and when the information was last updated

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 16 – Marketing inclusivo

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 16 – Marketing inclusivo

Herramientas clave de marketing

- Tu Informe de Accesibilidad/Guía de Accesibilidad
- Una Web accesible
- Redes Sociales
- Apps
- Blogueros y canales de reseñas de viaje
- Listas de agencias y operadores especializados.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 16 – Marketing inclusivo

A. Informe de Accesibilidad/ Guía de Accesibilidad

Un Informe de Accesibilidad es un resumen de lo que se ofrece y no una opinión de tu accesibilidad.

El Informe tiene que ser minucioso y fáctico.

Por ejemplo, no digas nunca “somos accesibles” porque esto tiene distintos significados en función de cada persona.

Haz una auditoría a tu negocio y explica qué servicios tienes

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 16 – Marketing inclusivo

A. Informe de Accesibilidad/ Guía de Accesibilidad

Ejemplos

- Guías de Accesibilidad VisitEngland / VisitScotland / Altona
<https://www.accessibilityguides.org/example-guides>
- Informe de Accesibilidad del Pantou (ejemplo)
https://www.thebrehon.com/files/hotel/downloads/The_Brehon_Access_Guide_May_2019_compressed.pdf

Estas herramientas de marketing ya han sido tratadas en Unidades de Aprendizaje anteriores.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 16 – Marketing inclusivo

B. Página Web accesible : www.edenproject.com

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01- KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 16 – Marketing inclusivo

Página Web de Eden Project (Pie de página)

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 16 – Marketing inclusivo

Página Web de Eden Project: Guía de Accesibilidad en Línea

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 16 – Marketing inclusivo

Página Web de Eden Project: Guía de Accesibilidad en línea

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 16 – Marketing inclusivo

Página Web de Eden Project: Guía de Accesibilidad en línea

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 16 – Marketing inclusivo

C. Canales de Redes Sociales

- Corren la voz de la compañía:**
Está previsto que los usuarios de las redes sociales Social aumenten a 3.1 billones en 2021. Las plataformas de redes sociales más populares: Instagram, Twitter, and Facebook han impactado de manera significativa en el modo de viajar de las personas. El 87% de los millenials buscan la inspiración para viajar en Facebook.
- Atraen a nuevos clientes:**
Las personas descubren y compran nuevos productos en apps. El 43% de los usuarios de redes sociales han comprado un producto después de verlo en un enlace de Pinterest, Facebook or Twitter. Para las agencias de viajes, esta es una oportunidad para animar a sus seguidores a convertirse en clientes y para aumentar sus ingresos.
- Incrementan la satisfacción del cliente:**
Las plataformas de redes sociales son una herramienta de comunicación, más rápida que un correo electrónico o que el teléfono. El 63% de las personas utiliza las redes como atención al cliente y servicio para preguntas.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 16 – Marketing inclusivo

Redes Sociales : ¿Qué canal se usa para viajar?

	Instagram	1 billón de usuarios mensuales (Enero 2020)
	Twitter	330 millón usuarios mensuales (Enero 2020)
	Facebook	2.38 billones de usuarios mensuales (Enero 2020)
	Pinterest	335 millones de usuarios mensuales (Enero 2020)
	YouTube	2 Billones de usuarios activos mensuales (Enero 2020)

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 16 – Marketing inclusivo

Redes Sociales: ¿Quién las usa y para qué?

Instagram
Seis de cada diez adultos en línea tienen cuentas de Instagram. El 75% de los negocios de Estados Unidos estarán en Instagram en 2020 (est). La página de Instagram la revisan diariamente 200 millones de cuentas.

Twitter
El 34% de los usuarios de Twitter son mujeres y el 66% hombres. El 85% de las Pymes utilizan Twitter para dar atención al cliente.

Facebook
El 96% de los usuarios de Facebook acceden vía dispositivos móviles. El 62% de los usuarios mayores de Facebook en línea tienen más de 65 años y el 72% está entre los 50 y 64 años.

Pinterest
Existen alrededor de 175 billones de ideas en Pinterest. El 90% de los Pinners describe Pinterest muy positivamente. El 72% de los de los Pinners utilizan Pinterest para decidir qué comprar una vez desconectados.

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 16 – Marketing inclusivo

Redes Sociales: YouTube

- El segundo mayor buscador de Internet (después de Google).
- El 80% de los usuarios de YouTube proceden de fuera de los Estados Unidos.
- Los grupos mayores de 35 y de 55 son los que han crecido más rápido demográficamente en YouTube.
- Se utiliza mucho para el marketing de viajes, destinos, negocios, etc.
- Videos de aficionados de viajes (consejos para hacer la maleta, etc.).
- Videos de aficionados de viaje accesibles (para usuarios en silla de ruedas u otros)
- El 75% de los adultos vuelven a YouTube por nostalgia más que para ver tutoriales o acontecimientos de actualidad.

Videos de destinos en YouTube

- Por ejemplo, 360 videos de www.VisitEurope.com
<https://www.youtube.com/channel/UC1Sm0FecV7Dgn5gn0Flw3lg>

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 16 – Marketing inclusivo

D. Apps de Accesibilidad: Ejemplo-Tu r4All

<https://www.tur4all.es/>

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 16 – Marketing inclusivo

Apps de Accesibilidad: Ejemplo-Tu r4All

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 16 – Marketing inclusivo

Apps de Accesibilidad: Ejemplo-Tu r4All

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 16 – Marketing inclusivo

Apps de Accesibilidad: Ejemplo-Tu r4All

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006

M 4 UA 16 – Marketing inclusivo

Apps de Accesibilidad: Ejemplo-Tu r4All

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G1900050006

M 4 UA 16 – Marketing inclusivo

E. Blogueros de viajes

<http://martynsibley.com/>

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G1900050006

M 4 UA 16 – Marketing inclusivo

Blogueros de viajes

<http://javelife.com/>

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G1900050006

M 4 UA 16 – Marketing inclusivo

Premier Inn Manchester Bury | Wheelchair Accessible Hotel in Manchester

<https://www.simplyemma.co.uk/>

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G1900050006

M 4 UA 16 – Marketing inclusivo

E. Listado de agencias y operadores especializados

Ejemplo de Tui <https://www.tui.co.uk/holidays/accessible-holidays>

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G1900050006

M 4 UA 16 – Marketing inclusivo

Ejemplo de Tui

<https://www.tui.co.uk/holidays/accessible-holidays>

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G1900050006



M 4 UA 16 – Marketing inclusivo

Últimos Consejos: Cuando escribas para la Web

Hazte estas 3 preguntas

1. ¿Para quién es?
2. ¿Qué es lo que quieren?
3. ¿Qué quieres tú?

Saber lo que tus lectores sabrán

¿Buscan hechos o... atraen su

atención?

¿Comprarán tu producto?

¿Hay que registrarse para tu

servicio?

¿Contacto comercial o hacer una

reserva?

Cuando sepas todo esto...

- Puedes comercializar tu producto, que se adapta a esa persona en concreto!



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006



Fuentes

Consulten la documentación y el material de apoyo para profundizar en el análisis de los temas referentes a Turismo accesible descritos en las presentaciones Power Point.

<https://www.gameswithoutbarriers.eu/documents/>

Aviso legal

Algunas de las imágenes que aparecen en las presentaciones son de Internet: Si su uso está sujeto a derechos de autor, por favor, comuníquenlo a la coordinación del proyecto Juegos sin barreras para que pueda retirarlas de inmediato. Envíen un correo electrónico a m.minuti@incipitconsulting.it.



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union
G.A. n. 2019-1-IT01-KA202-007450 - CUP code G95G19000500006