

Guía para informar de la accesibilidad en las plataformas de reservas turísticas y en los directorios especializados



Contenidos

Guía para informar de la accesibilidad en las plataformas de reservas turísticas y en los directorios especializados	3
1. En tu Perfil de Empresa de Google	4
1.1. Crear una ficha de empresa	4
1.2. Editar los atributos de un hotel.....	8
1.3. Editar los atributos de otro tipo de establecimiento de servicios.....	10
1.4. Cómo redactar una descripción de la empresa que contemple la accesibilidad.....	11
2. La información de accesibilidad en plataformas de reservas de alojamientos	15
2.1. Booking	15
2.2. Tripadvisor.....	18
2.3. Expedia y Hoteles.com.....	22
2.4. Airbnb	30
3. La accesibilidad en directorios especializados de turismo accesible	41
3.1. Crear tu ficha en el directorio de Equalitas Vitae.....	41

Guía para informar de la accesibilidad en las plataformas de reservas turísticas y en los directorios especializados

En las distintas plataformas en las que los alojamientos y recursos turísticos están presentes, el tratamiento de la información sobre accesibilidad es muy escaso y heterogéneo, al menos en la parte de los motores de búsqueda. Es decir, la parte con la que interactúa la clientela para encontrarlos y gestionar sus reservas.

Hay plataformas, como Booking, que facilitan un cuestionario muy completo con medidas de accesibilidad, y otras, como TripAdvisor, que apenas dejan anotar una de ellas, y además usando la expresión nada recomendable de “acceso para discapacitados”. Además, en la mayoría la atención se centra únicamente en la accesibilidad física.

En algún caso, la descripción de las medidas de accesibilidad del establecimiento queda en manos de la propia plataforma, ya que la persona responsable del recurso no puede redactar su propio texto informativo. En Booking, por ejemplo, son las personas de su equipo quienes redactan las fichas de los establecimientos a partir de la información facilitada por quien gestiona el recurso.

Es incuestionable que estas plataformas, incluidas las soluciones de Google, aportan una visibilidad absolutamente necesaria para poder competir y destacar en el sector turístico. Por ello, consideramos que es acertado estar presente en algunas de ellas como segundo paso en tu estrategia de información sobre la accesibilidad de tu recurso. Veamos cómo puedes hacerlo.

1. En tu Perfil de Empresa de Google

En Google puedes editar la ficha de tu recurso para que anuncie correctamente las opciones de accesibilidad que tiene. Pese a todo, actualmente solo existen algunos criterios de accesibilidad incluidos de manera expresa en la ficha de recursos, y estos dependen de si tu recurso es un hotel u otro tipo de establecimiento, ya que Google distingue entre dos tipos de negocio: **hotel** y **otro tipo de establecimiento de servicios**.

Primero vamos a indicarte cómo puedes hacer desde cero la ficha de tu recurso turístico y cómo rellenarla en **Perfil de Empresa** (antes Google Business). Luego, te mostraremos cómo editar los atributos de tu negocio.

Para seguir las siguientes indicaciones te recomendamos que utilices un ordenador, ya que desde un móvil o una Tablet la información se muestra de manera limitada.

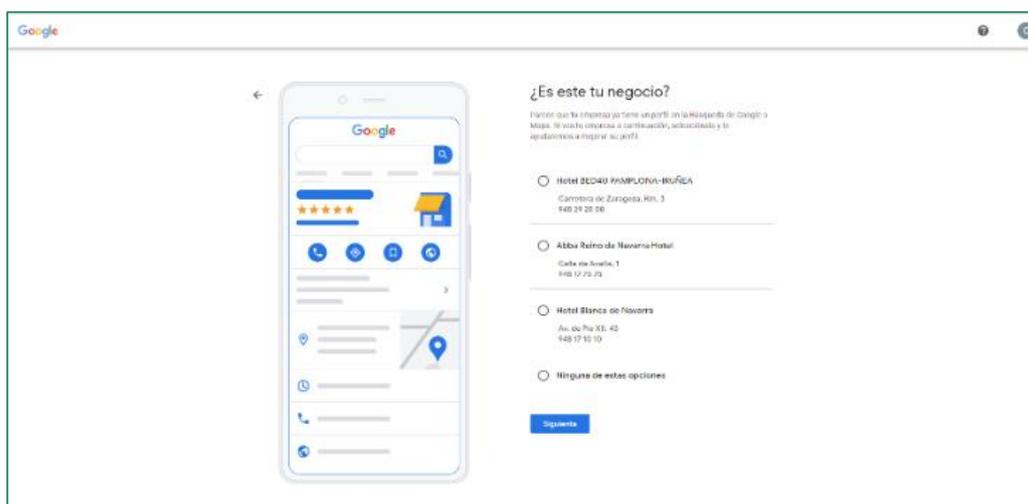
Veamos cuáles son los pasos:

1.1. Crear una ficha de empresa

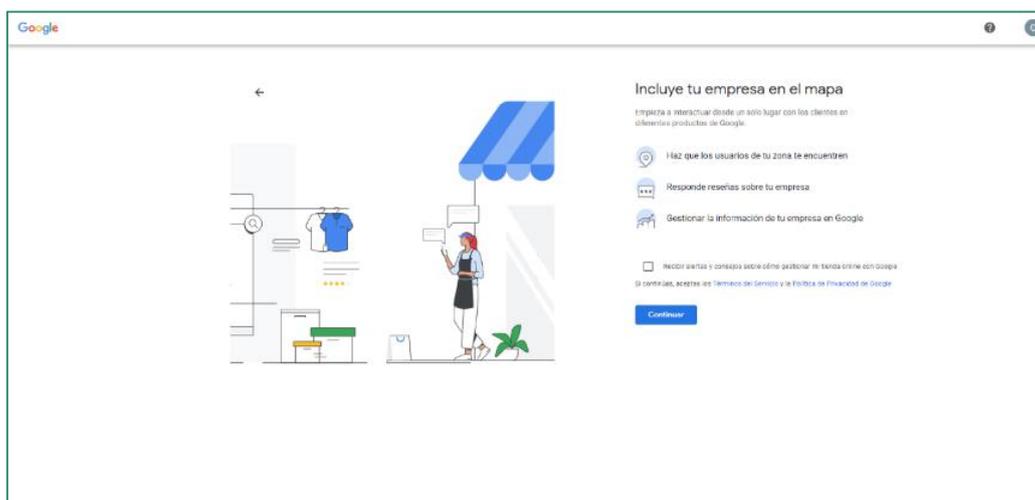
1. En tu ordenador inicia sesión en [Administrador de Perfiles de Empresa \(https://business.google.com/\)](https://business.google.com/) desde tu cuenta de Google o Gmail.
2. Debes crear tu ficha de empresa haciendo clic en **Gestionar ahora**.
3. En **Categoría de empresa** puedes poner **Hotel** o similares (Hotel cápsula, etc.), **Museo**, **Centro cultural**, etc. Puedes hacer cambios y añadir más categorías en otro momento. Recuerda que Google distingue entre dos tipos de negocio: **hotel** y **otro tipo de establecimiento de servicios**, pero ahora no verás ninguna

diferencia. Luego, al editar la información de Accesibilidad, las opciones que se abren serán distintas para un tipo de negocio u otro.

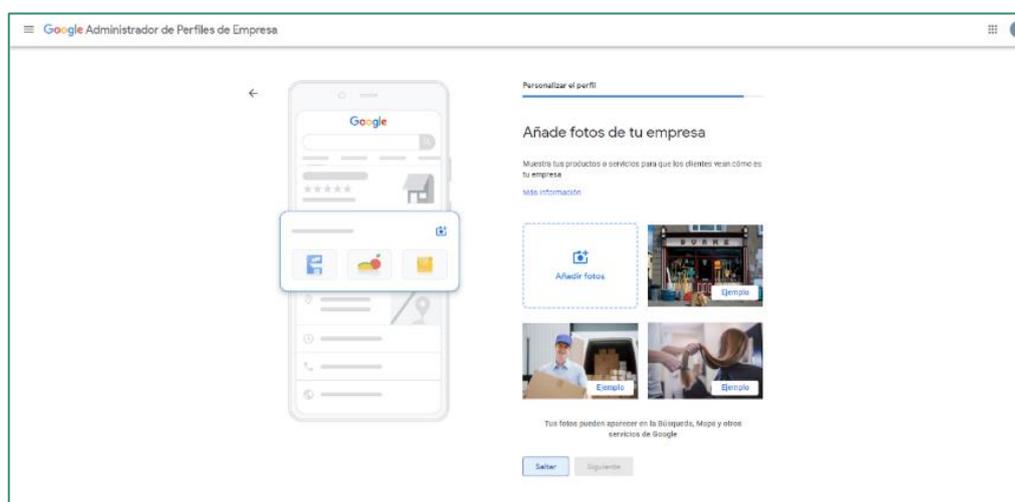
4. En el siguiente paso, debes introducir la dirección postal completa.
5. Si en tu ubicación o cerca de ella hay algún otro recurso similar, es posible que Google te lo muestre. Si estás creando una ficha nueva, selecciona **Ninguna de estas opciones**.



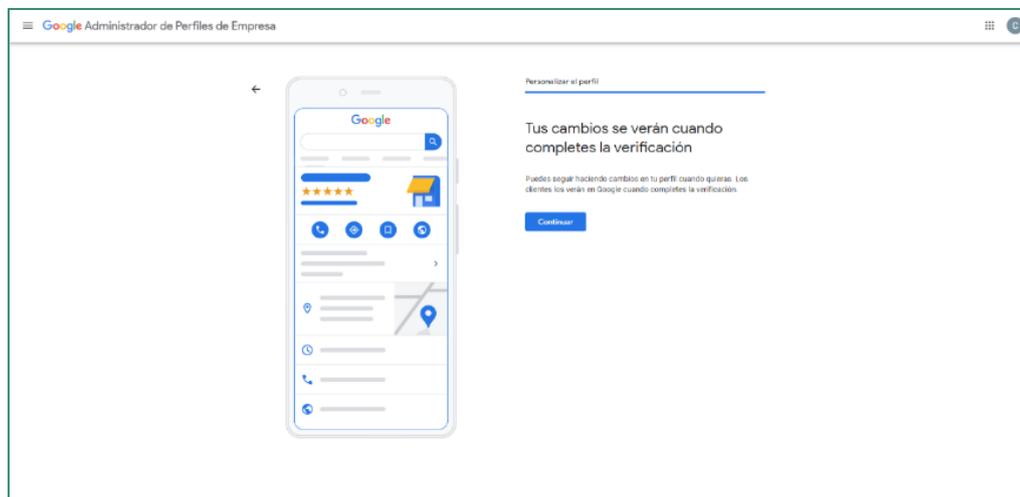
6. **A continuación**, Google incluirá tu empresa en el mapa y verificará la ficha. Este proceso puede durar unos minutos.



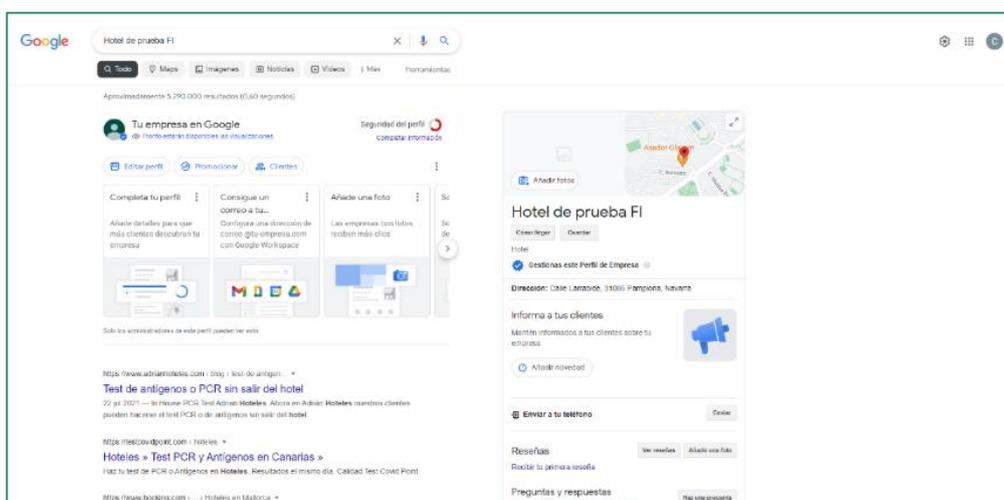
7. En los pasos siguientes deberás **incluir el horario comercial**, que puedes editar posteriormente; también puedes decir si deseas recibir mensajes y además tienes la opción de añadir fotos.
8. En el caso que gestiones **“otro tipo de establecimiento de servicios”**, el formulario también te pregunta si quieres añadir una descripción de tu empresa con una extensión máxima de 750 caracteres. Esta descripción es muy importante y útil para informar de la accesibilidad de tu recurso y, además, es editable luego, yendo a la página <https://business.google.com>, al apartado **Información** y luego a **Añadir descripción de la empresa**.
9. **Por último**, es posible que te pregunte si deseas solicitar un crédito publicitario para anunciar tu empresa en Google Ads.



10. En el último paso, Google te indicará que “Tus cambios se verán cuando completes la verificación”.

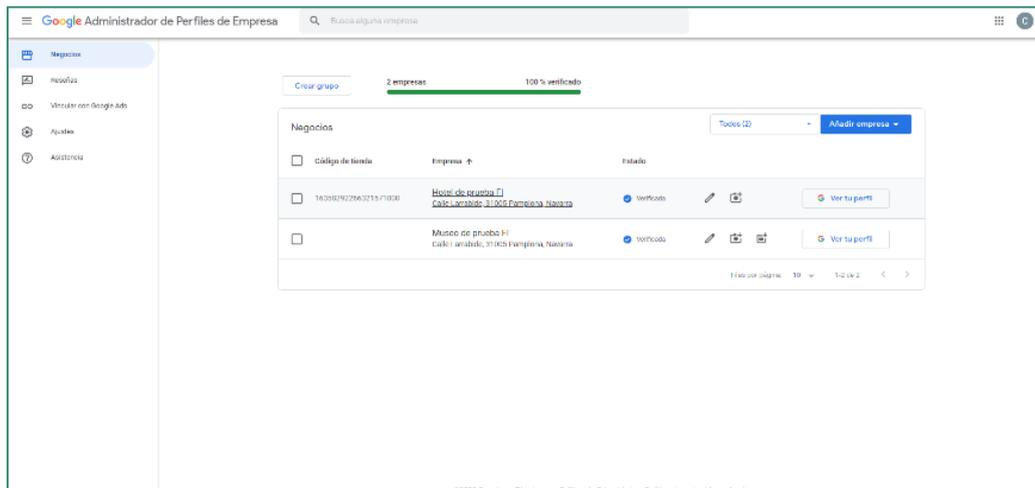


- 11.** Completa la verificación pulsando en **Siguiente**, y verás una previsualización de cómo está quedando la ficha que has creado. Al verla, habrás salido de <https://business.google.com/>.



- 12.** Para seguir aportando información a la ficha o realizar cambios, deberás volver a entrar en <https://business.google.com/>. Recuerda que tienes que hacerlo con tu cuenta Google o Gmail.
- 13.** Si gestionas varios negocios, te aparecerán en una lista. Para **editarlos**, haz **clic** sobre el nombre de uno de ellos. **No lo hagas sobre el lápiz**, ya que la ficha que te abriría ofrece solo parte de la información, no toda.

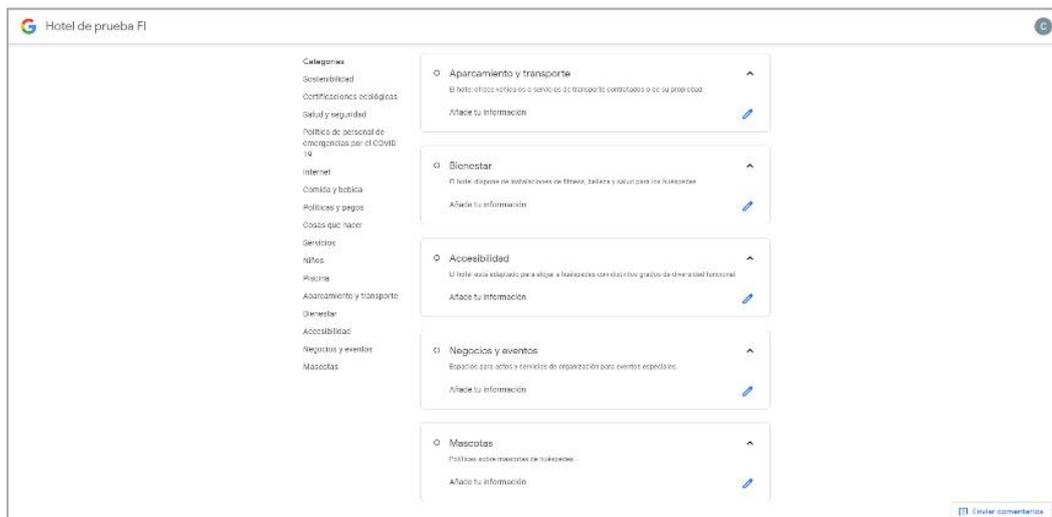
14. En el menú de la **izquierda**, haz clic en **Información**.



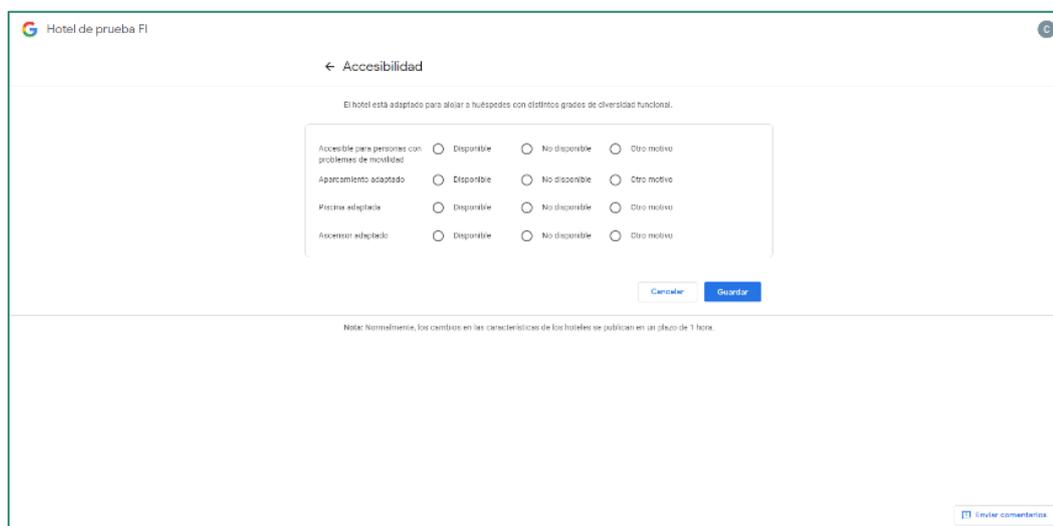
15. Haz los cambios que quieras. Cada vez que modifiques un atributo, haz clic en **Aplicar**. Cuando envíes los cambios, al lado de la información que hayas modificado se mostrará el estado **"En revisión"** durante un tiempo.

1.2 Editar los atributos de un hotel

16. En el apartado **Información**, haz clic en **Atributos del hotel**. Se abrirá una herramienta independiente para editar la información.



- 17.** Dentro de Atributos del hotel, selecciona **Información sobre el alojamiento** y en el menú de Categorías la izquierda, ve a **Accesibilidad**. Haz clic sobre el lápiz  para editar esta sección.
- 18.** Se abrirá la ventana de **Accesibilidad**, en la que hay diversas opciones para señalar que **“El hotel está adaptado para alojar a huéspedes con distintos grados de diversidad funcional”**.



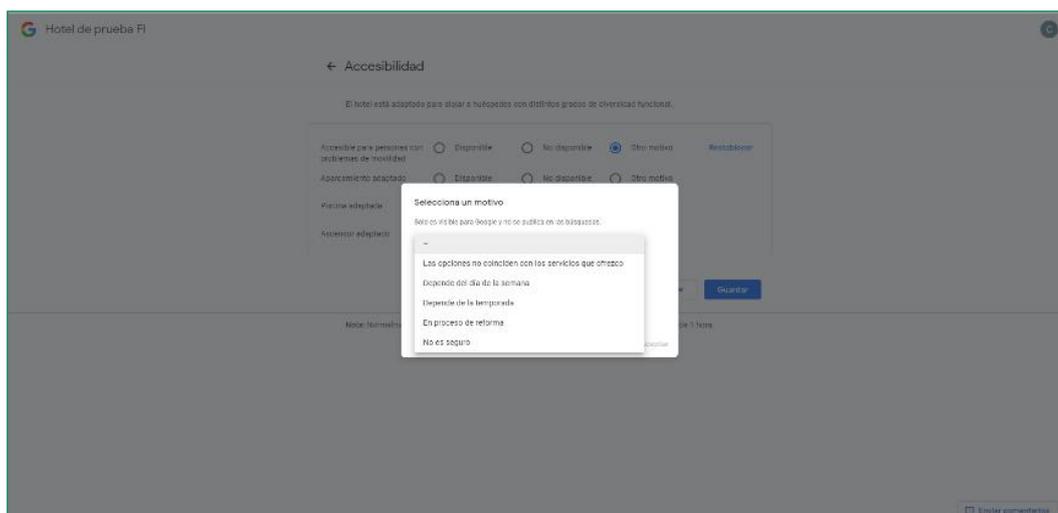
- 19.** Las **opciones**, de momento, son estas **4**:

- Accesible para personas con problemas de movilidad
- Aparcamiento adaptado
- Piscina adaptada
- Ascensor adaptado.

Y de cada una de ellas puedes señalar que está **Disponible**, **No disponible** u **Otro motivo**. Si eliges **Otro motivo**, debes seleccionar uno de una lista cerrada, aunque Google nos indica que éste “Solo es visible para Google y no se publica en las búsquedas”.

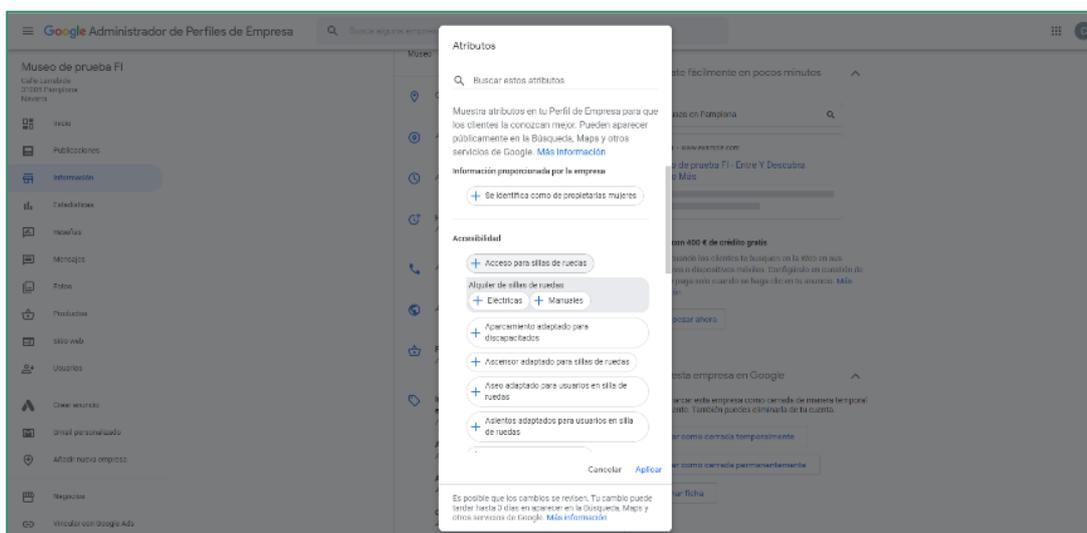
Los **motivos** que puedes elegir **son**:

- Las opciones no coinciden con los servicios que ofrezco.
- Depende del día de la semana.
- Depende de la temporada.
- En proceso de reforma.
- No es seguro.



1.3. Editar los atributos de otro tipo de establecimiento de servicios

1. En el apartado **Información**, haz clic en **Accesibilidad**. Se abrirá una herramienta independiente para editar la información.



2. En esta herramienta, aparecen diversos Atributos **después del signo**

+

Google, de momento, deja añadir los siguientes:

Para Personas con Movilidad Reducida

- Acceso para sillas de ruedas.
- Alquiler de sillas de ruedas – Eléctricas o manuales.
- Aparcamiento adaptado para discapacitados (recuerda que este término no debe usarse aunque aquí lo hayan puesto así, sería más adecuado: “Aparcamiento para personas con movilidad reducida” o “Aparcamiento para personas con discapacidad”).
- Ascensor adaptado para sillas de ruedas.
- Aseo adaptado para usuarios en silla de ruedas.
- Asientos adaptados para usuarios en silla de ruedas.

Para personas que requieren accesibilidad auditiva

- Bucle magnético asistencial.
- Dispositivos de audición asistida.

1.4. **Cómo redactar una descripción de la empresa que contemple la accesibilidad**

En el momento de crear la ficha de tu recurso turístico en Perfil de Empresa vimos que podías añadir una descripción de tu empresa con una extensión máxima de 750 caracteres. A esta descripción se accede yendo a la página <https://business.google.com>, al apartado **Información** y luego a **Añadir descripción de la empresa**.

Esta información solamente está disponible en el caso en que gestiones **otro tipo de establecimiento de servicios**, pero no para un **hotel**.

En ese caso, esta información puede ser mucho más útil que las herramientas propias de Google para conformar los atributos de accesibilidad ya que, como hemos visto, se trata de listados cerrados con pocas opciones, centradas en la accesibilidad física y auditiva, pero que no contemplan todas las necesidades de accesibilidad.

Por ello, te sugerimos que aproveches esos 750 caracteres para informar también de la accesibilidad de tu recurso turístico, ya que como hemos visto esta información es muy necesaria para millones de personas y puede diferenciar en positivo a tu recurso de otros.

Lo ideal es que redactes un texto que incluya los atractivos y las razones por las que elegir los servicios de tu recurso, pero que también aporte información descriptiva de los elementos de accesibilidad que ofreces en él. Braille, maquetas táctiles, lengua de signos, Lectura Fácil... Son soluciones de accesibilidad que igual ofreces y que el formulario no te ha permitido destacar.

Además, ten en cuenta que, si no añades una descripción personalizada, Google puede utilizar por defecto la información de tu recurso disponible en otras webs como Wikipedia. Por lo tanto, muy probablemente el texto se ajuste a otro objetivo, ya que está redactado con otra función.

Mira este par de ejemplos. Son los que salen cuando buscas **Museo Thyssen** y **Centro Botín** en Google. Fíjate que las descripciones están extractadas de su ficha correspondiente en Wikipedia:

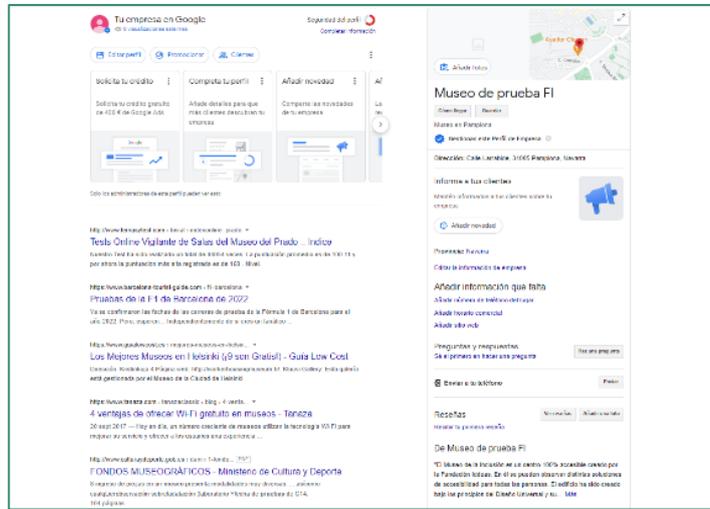
- El **Museo Nacional Thyssen-Bornemisza** es una pinacoteca de maestros antiguos y modernos ubicada en Madrid. [Wikipedia](#)
- El **Centro Botín** es un centro de arte ubicado en la ciudad de Santander dependiente de la Fundación Botín. El edificio fue diseñado por el arquitecto Renzo Piano, siendo inaugurado el 23 de junio de 2017. [Wikipedia](#)

Para ejemplificar cómo puedes aprovechar este texto para ajustarlo al objetivo de publicitar la accesibilidad, hemos creado **la ficha de un museo ficticio**, el “**Museo de prueba FI**”, y hemos añadido esta descripción, que ocupa exactamente 750 caracteres:

- El Museo de la Inclusión es un centro de información sobre la accesibilidad creado por la **Fundación Iddeas** en 2022. En él hay herramientas y recursos usados en entornos y en comunicación para que éstos sean inclusivos. De esta forma, el **museo ofrece** diferentes **soluciones de accesibilidad** como **maquetas táctiles** y **audioguías, información en lengua de signos** y **explicaciones en Lectura Fácil**.
- En él también se han recreado situaciones comunes con el fin de concienciar y promover la empatía hacia las personas que necesitan la accesibilidad: el túnel con objetos volantes no identificados, la conferencia que no podemos oír o el supermercado en el que solo compras lo que puedes alcanzar con la mano. Todo ello conducido por personas con discapacidad.

Unos minutos después de haber introducido esta descripción en ese campo, Google ya la muestra **en la ficha de la Búsqueda**, cortándola y añadiendo un pequeño enlace interno para leerla íntegramente:

"El Museo de la Inclusión es un centro de información sobre la accesibilidad creado por la Fundación Iddeas en 2022. En él hay herramientas y recursos usados en entornos y en comunicación para que éstos sean inclusivos. De esta forma, el museo ofrece... [Más](#)



2. La información de accesibilidad en plataformas de reservas de alojamientos

Booking

Booking es la plataforma de alojamientos que más exhaustivamente recoge las medidas de accesibilidad. Aun así, no encontramos que estos filtros que ponen a disposición de los recursos y, posteriormente, de las personas que quieren viajar sean del todo fiables.

El motivo es que algunos filtros resultan confusos, como el de "Guiado auditivo". Por otro lado, no ofrecen una guía a las personas que gestionan los alojamientos, con lo que estas carecen de criterios sólidos a la hora de marcarlos. Por ello, nos hemos encontrado que, al aplicar un filtro en la búsqueda, otros alojamientos quedan descartados y el resultado se reduce, aunque tengan otras medidas de accesibilidad iguales o similares.

A continuación, enumeramos y aclaramos el listado de los filtros, que están divididos en dos apartados: **Accesibilidad del alojamiento** y **Accesibilidad de la habitación**.

En cualquier caso, recomendamos marcar las que más se ajusten a tu establecimiento, pero siempre **incluir en tu web una sección de accesibilidad del alojamiento**, con información de calidad como hemos visto anteriormente en los capítulos 3 y 4 de esta guía.

Accesibilidad del alojamiento

- Adaptado para sillas de ruedas.
- WC con barras de apoyo.
- WC elevado (la altura del asiento debería estar entre 45 y 50 cm).

- Lavamanos más bajo (puede resultar confuso ya que la encimera debe dejar para la silla un hueco de 70 cm de alto por 80 cm de ancho y 50 cm de fondo).
- Cuerda de emergencia en el baño (se refiere a un cordón para activar un aviso en caso de necesitar ayuda).
- Apoyo visual: braille.
- Apoyo visual: carteles táctiles.
- Guiado auditivo (se refiere a ayudas acústicas como audio en el ascensor).

Accesibilidad de la habitación

- Toda la unidad en la planta baja.
- Acceso a pisos superiores en ascensor.
- Toda la unidad accesible en silla de ruedas.
- WC con barras de apoyo.
- Bañera adaptada.
- Ducha adaptada para sillas de ruedas.
- Ducha a ras de suelo.
- WC elevado.
- Lavamanos más bajo.
- Tirador de emergencia en el baño.
- Silla para ducha.

Booking no publica directamente la descripción que tú proporciones sobre tu recurso turístico, sino que su equipo la redacta según la información que les facilites. En su plataforma lo indican de este modo:

"Para crear la descripción de tu alojamiento, hemos usado las instalaciones y los servicios que añadiste. También incluye información sobre puntos de interés y atracciones turísticas cercanas para que destaque en motores de búsqueda como Google. Una vez

creada la descripción, se traduce a varios idiomas. Así podrás aumentar tus reservas, ya que te diriges a todos los clientes potenciales".

Otra estrategia con la que puedes informar acerca de la accesibilidad de tu establecimiento es mostrando fotografías donde se vean los recursos con los que cuentas. Booking las filtra únicamente adaptándolas de tamaño, pero conserva las que tú facilitas y las publica.

Tripadvisor

En otras plataformas de alojamientos puedes marcar criterios de accesibilidad en los formularios de registro, pero también puedes informar de otros detalles de accesibilidad que no aparecen directamente en dicho formulario, ya sea a través de descripciones, imágenes o referencias a la sección de accesibilidad de tu propia web.

Puede ocurrir que los detalles de accesibilidad sean insuficientes o ambiguos y que no aporten una información de detalle concreta. Por ello, recomendamos marcar las que más se ajusten a tu establecimiento, pero también recurrir a todas las posibilidades que te permita la plataforma para explicarlas mejor. Y siempre, incluir en tu web una sección de accesibilidad con información veraz, completa, actualizada y accesible.

En su motor de búsqueda, Tripadvisor únicamente recoge **un criterio de accesibilidad**, utilizando además una expresión poco adecuada:

- Acceso para discapacitados.

Sin embargo, vamos a ver qué opciones podemos encontrar en ella para poder anunciarnos e incluir la información sobre accesibilidad:

1. Al dar de alta un establecimiento en Tripadvisor desde el enlace <https://www.tripadvisor.es/Owners>, ya desde los primeros pasos en el registro podemos añadir información sobre accesibilidad.

Añadir un alojamiento

¿Cuál es la dirección del negocio?

Nombre y descripción

Nombre oficial del lugar

Descripción de su propiedad (Opcional)

móvil, o acceder a información sobre las distintas salas, horarios y actividades que en el hotel se realizan. Además, en su plantilla, hay incluidos personas con discapacidad y personas que han recibido formación en atención y trato a la diversidad.



Latitud
42,80748730000001

Longitud
-1,6384097

Dirección

Localidad, estado/provincia/región

País (Opcional)

Dirección (50 caracteres como máximo)

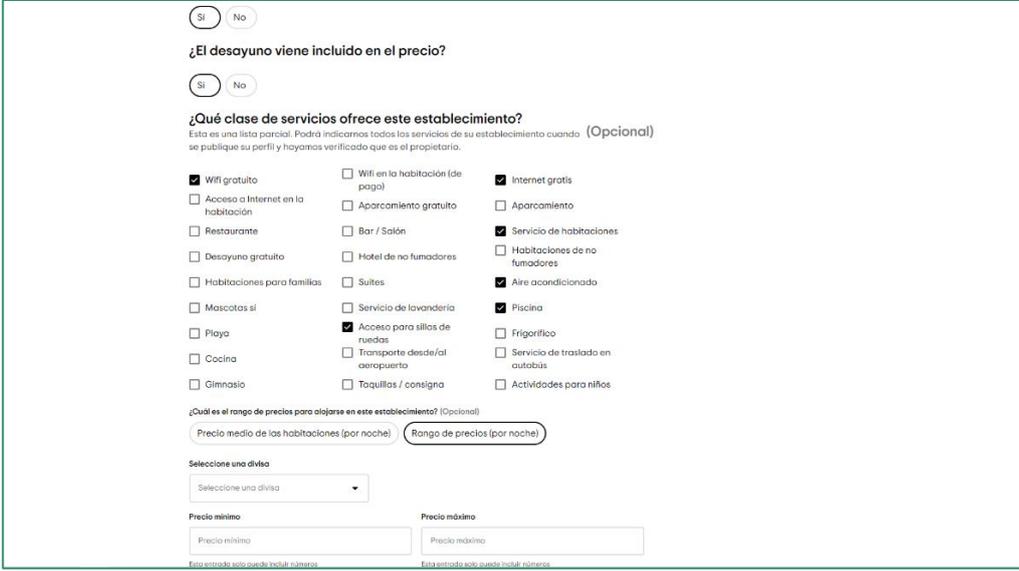
Información adicional sobre la dirección (Opcional)

2. En la pantalla donde ponemos la dirección del establecimiento, las coordenadas geográficas y demás datos, también nos dejan **un espacio opcional** para introducir una descripción con la indicación “No se admite HTML, ni direcciones web o de correo electrónico, ni que todas las letras se escriban en MAYÚSCULA”. Siguiendo con el ejemplo del Hotel de prueba FI, introducimos la siguiente descripción:

“El Hotel de prueba FI es un hotel accesible creado por la Fundación Iddeas en 2022. Frente a la puerta cuenta con 2 plazas de aparcamiento adaptadas a personas con movilidad reducida. El acceso está a pie de calle y los espacios interiores tienen gran amplitud de giro. En el mostrador de información, el personal dispone de bucle de inducción y servicio SVIvisual, así como de planos y maquetas táctiles de las instalaciones. El ascensor tiene unas medidas interiores de 1,10 x 1,40 m, botonera con braille e información acústica. El hotel dispone de 6 habitaciones adaptadas. En los recorridos principales, hay señalización podotáctil y la señalética está diseñada para todas las personas con gran contraste, lenguaje claro, pictogramas y braille. También cuenta con etiquetas NaviLens, que ayudan a

todas las personas, a través de su móvil, a acceder a información sobre las distintas salas, horarios y actividades que en el hotel se realizan. Además, en su plantilla, hay incluidas personas con discapacidad y personas que han recibido formación en atención y trato a la diversidad."

3. En la **siguiente pantalla** encontramos varios apartados en los que podemos ir seleccionando aquellas características que describan nuestro recurso turístico. En este caso, al tratarse de un hotel, estos apartados se centran en tipo de alojamiento, número de habitaciones, detalles sobre el personal y el servicio de limpieza, horarios de check-in y check-out, etc. Al final hay uno en el que se pueden acotar el precio medio y el rango de precios.
4. En el apartado **Qué clases de servicios ofrece** encontramos un listado de opciones que hay que marcar y del cual indican que es solamente parcial y que podrá completarse cuando se publique y verificado el perfil. En esta lista es donde vamos a encontrar una única opción para describir algo sobre la accesibilidad: **Acceso para sillas de ruedas**, ya que el resto son relativas a servicios como Wifi, restaurante, etc.



Sí No
¿El desayuno viene incluido en el precio?

Sí No
¿Qué clase de servicios ofrece este establecimiento? (Opcional)
Esta es una lista parcial. Podrá indicarnos todos los servicios de su establecimiento cuando se publique su perfil y hayamos verificado que es el propietario.

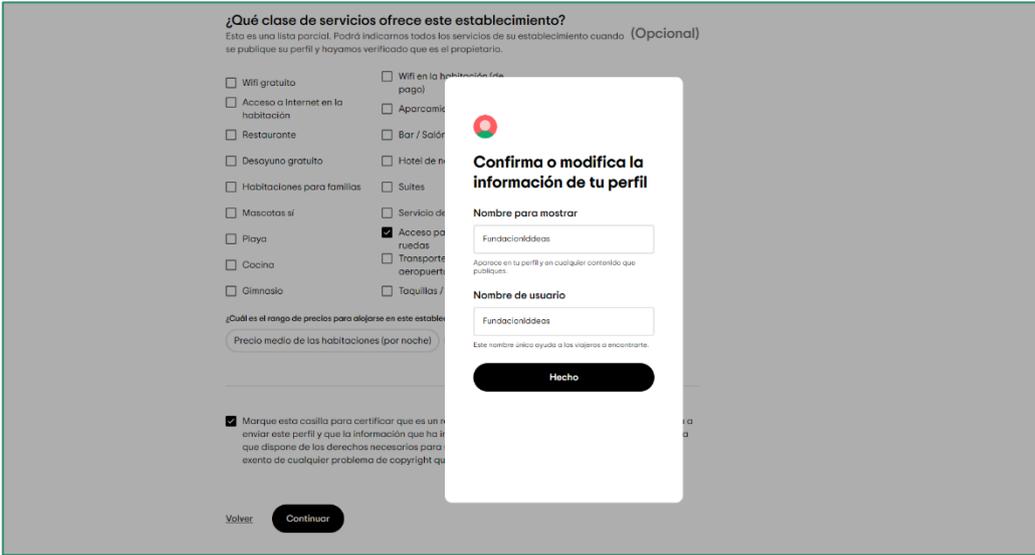
<input checked="" type="checkbox"/> Wifi gratuito	<input type="checkbox"/> Wifi en la habitación (de pago)	<input checked="" type="checkbox"/> Internet gratis
<input type="checkbox"/> Acceso a Internet en la habitación	<input type="checkbox"/> Aparcamiento gratuito	<input type="checkbox"/> Aparcamiento
<input type="checkbox"/> Restaurante	<input type="checkbox"/> Bar / Salón	<input checked="" type="checkbox"/> Servicio de habitaciones
<input type="checkbox"/> Desayuno gratuito	<input type="checkbox"/> Hotel de no fumadores	<input type="checkbox"/> Habitaciones de no fumadores
<input type="checkbox"/> Habitaciones para familias	<input type="checkbox"/> Suites	<input checked="" type="checkbox"/> Aire acondicionado
<input type="checkbox"/> Mascotas sí	<input type="checkbox"/> Servicio de lavandería	<input checked="" type="checkbox"/> Piscina
<input type="checkbox"/> Playa	<input checked="" type="checkbox"/> Acceso para sillas de ruedas	<input type="checkbox"/> Frigorífico
<input type="checkbox"/> Cocina	<input type="checkbox"/> Transporte desde/al aeropuerto	<input type="checkbox"/> Servicio de traslado en autobuses
<input type="checkbox"/> Gimnasio	<input type="checkbox"/> Taquillas / consigna	<input type="checkbox"/> Actividades para niños

¿Cuál es el rango de precios para alojarse en este establecimiento? (Opcional)
 Precio medio de las habitaciones (por noche) Rango de precios (por noche)

Seleccione una divisa

Precio mínimo Precio máximo
Esta entrada solo puede incluir números. Esta entrada solo puede incluir números.

- Al marcar el botón de continuar, aparecerá una ventana flotante en la que puedes modificar el nombre que mostrará y el de usuario.



¿Qué clase de servicios ofrece este establecimiento? (Opcional)
Esta es una lista parcial. Podrá indicarnos todos los servicios de su establecimiento cuando se publique su perfil y hayamos verificado que es el propietario.

Wifi gratuito Wifi en la habitación (de pago)
 Acceso a Internet en la habitación Aparcamiento
 Restaurante Bar / Salón
 Desayuno gratuito Hotel de no fumadores
 Habitaciones para familias Suites
 Mascotas sí Servicio de lavandería
 Playa Acceso para sillas de ruedas
 Cocina Transporte desde/al aeropuerto
 Gimnasio Taquillas / consigna

¿Cuál es el rango de precios para alojarse en este establecimiento? (Opcional)
 Precio medio de las habitaciones (por noche)

Marque esta casilla para certificar que es un propietario y que la información que ha facilitado es veraz y que dispone de los derechos necesarios para la publicación de esta información, exento de cualquier problema de copyright que pueda surgir.

Confirma o modifica la información de tu perfil

Nombre para mostrar

Añade en tu perfil y en cualquier contenido que publiques.

Nombre de usuario

Este nombre único ayuda a los viajeros a encontrarte.

Hecho

- Por último, te resumirá en una única página todos los datos que has facilitado y que la información es veraz, para que Tripadvisor la verifique.

Expedia y Hoteles.com

Expedia y Hoteles.com, que pertenecen ambos al grupo Expedia, recogen varios criterios de accesibilidad en su motor de búsqueda. En concreto,

Expedia:

- Aparcamiento accesible en sillas de ruedas.
- Ascensor.
- Baño accesible.
- Camino hacia la entrada sin escaleras.
- Personal que conoce la lengua de signos.
- Ducha adaptada.
- Habitaciones accesibles.
- Se permiten animales de servicio (se refiere a perros de asistencia debidamente acreditados).

En el caso de **Hoteles.com**:

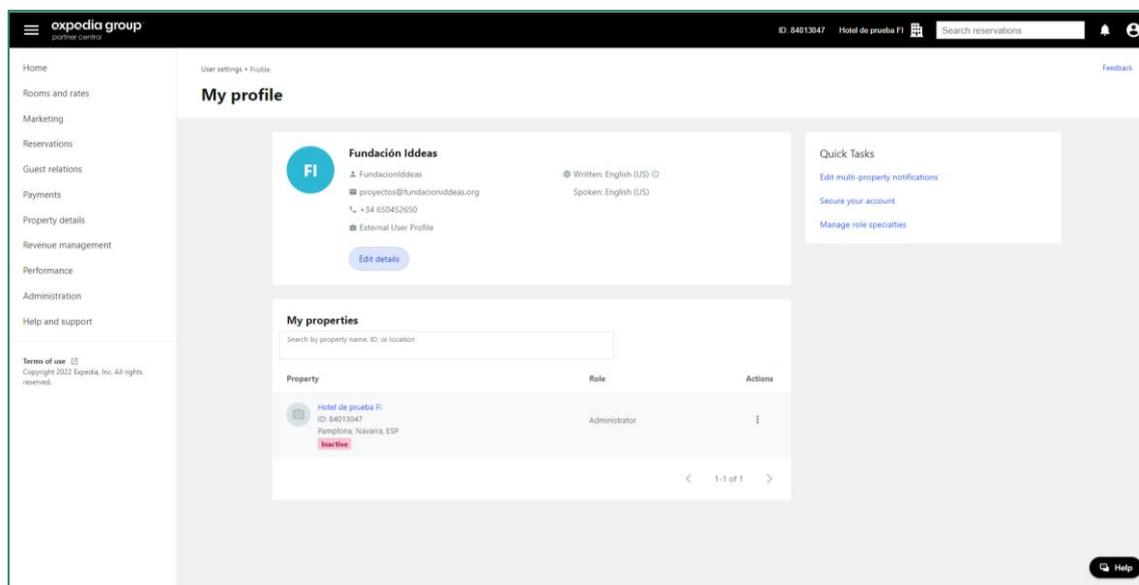
- Aparcamiento accesible
- Camino accesible
- Señalización braille o en relieve
- Baño accesible
- Habitaciones accesibles
- Habitaciones adaptadas a sillas de ruedas

Pese a ser más completos que en el caso anterior, siguen siendo escasos, como ya sabemos. Vamos a ver qué opciones podemos encontrar en el proceso de registro para incluir más información.

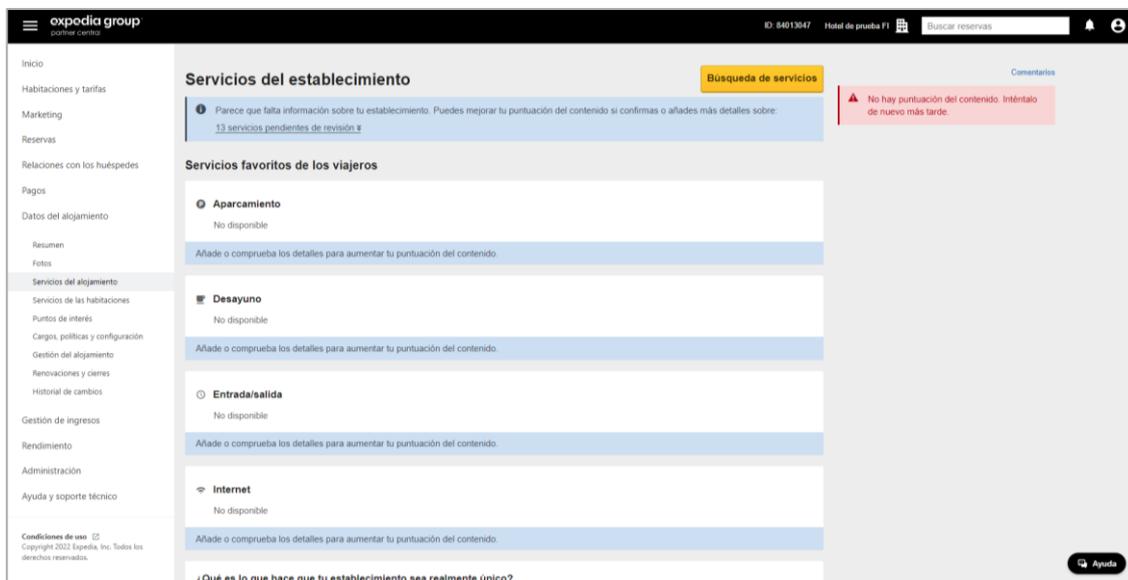
1. Damos de alta un establecimiento en el enlace

<https://welcome.expediagroup.com/es/how-to-list-your-property-with-expedia-group>.

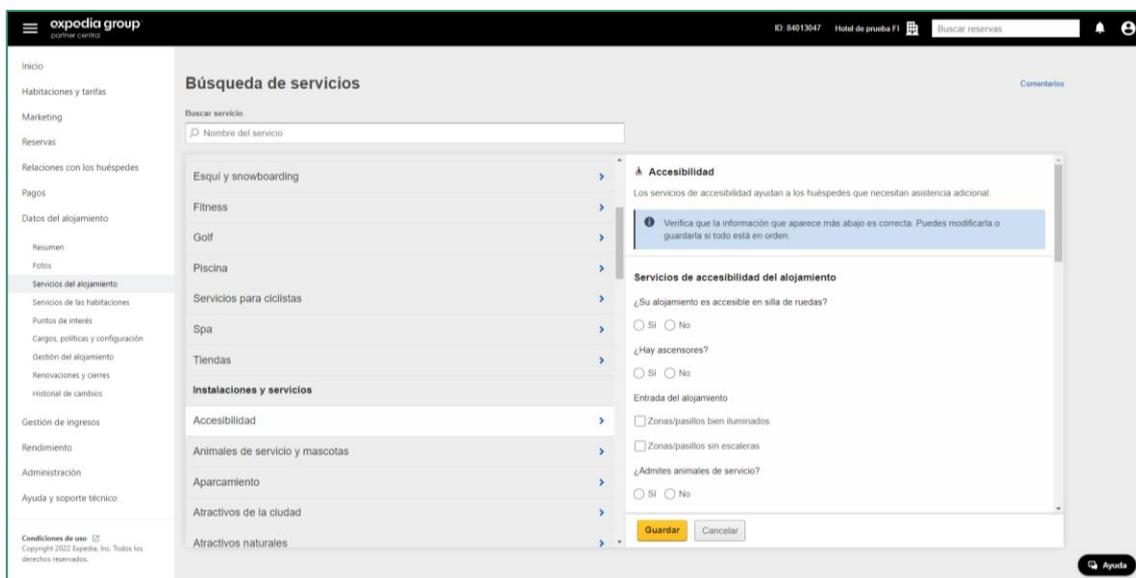
- Una vez creado el perfil abrimos la edición del alojamiento haciendo clic sobre su nombre.



- Una vez de nuevo en la pantalla de tu perfil, abre la edición del alojamiento haciendo clic sobre su nombre. Aparecerá un panel de control con muchas opciones para configurarlo. Vamos a centrarnos en las posibilidades que nos ofrece Expedia para describir su accesibilidad.
- En el panel lateral izquierdo, ve al apartado **Datos del alojamiento** > **Servicios del alojamiento**. Como en este Hotel de Prueba FI que estamos creando no hay nada especificado, en pantalla nos indican que falta toda la información.



5. Hacemos clic sobre el botón amarillo **Búsqueda de servicios** y se abrirá una pantalla en la que podemos ir al apartado **Accesibilidad**, dentro del de **Instalaciones y servicios**. En el desplegable, podemos escoger muchas opciones de accesibilidad.



6. Expedia nos indica que la información que facilites se puede modificar y guardar.

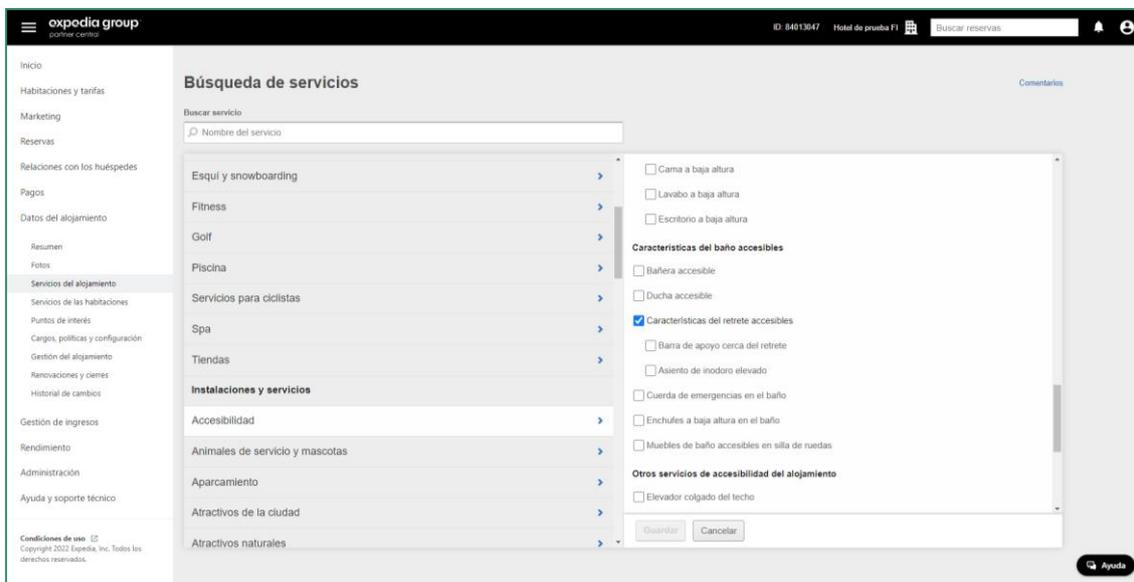
7. Hay que tener en cuenta que, al marcar **Sí** o **No**, nos aparecerán **otras opciones con mucho más detalle**. Los campos que nos deja en estos momentos rellenar o marcar son los siguientes:

Servicios de accesibilidad del alojamiento:

- ¿Su alojamiento es accesible en silla de ruedas? Sí/No
- ¿Hay ascensores? Sí/No
- Entrada del alojamiento:
 - Zonas/pasillos bien iluminados
 - Zonas/pasillos sin escaleras
- ¿Admites animales de servicio? Sí / No
- Otro servicios de accesibilidad del alojamiento:
 - Dispositivos de audición asistida disponibles
 - Salas de reunión con dispositivos de audición asistida
 - Braille o señalización en relieve
 - Barandillas en los pasillos
 - Barandillas en las escaleras
 - Cama medicalizada disponible
 - Elevador portátil disponible
 - Elevador de acceso a la piscina disponible
 - Rampa de piscina disponible en las instalaciones
 - Personal que conoce la lengua de signos
 - Alarmas visuales en los pasillos
 - Sillas de ruedas disponibles en las instalaciones
- Características de accesibilidad de la habitación
 - Accesible en silla de ruedas
- Características del baño accesibles
 - Bañera accesible
 - Ducha accesible

- Características del retrete accesibles
 - Cuerda de emergencias en el baño
 - Enchufes a baja altura en el baño
 - Muebles de baño accesibles en silla de ruedas
- Otros servicios de accesibilidad del alojamiento
 - Elevador colgado del techo
 - Notificación por teléfono o timbre
 - Puertas con manilla
 - Señalización en braille
 - TV con subtítulos
 - Kit de accesibilidad para el teléfono
 - Alarma con vibración en la almohada
 - Alarma antiincendios visual
- ¿Qué servicios de accesibilidad ofrece su alojamiento previa solicitud?
 - Servicios de accesibilidad en la habitación disponibles previa petición
 - Ducha adaptada disponible previa petición
 - Características de baño accesibles disponibles previa petición

El **nivel de detalle** es muy amplio y requiere revisar cada ítem para comprobar el nivel de descripción que permite hacer.



- a. Por ejemplo, al marcar la opción **Sí** en la primera pregunta **¿Su alojamiento es accesible en silla de ruedas?**, se nos abren las siguientes opciones:

¿Qué servicios de su alojamiento son accesibles en silla de ruedas?

- Recepción
- Mostrador del conserje
- Gimnasio
- Salón
- Salas de reunión o centro de negocios
- Restaurante
- Aparcamiento
- Aparcamiento para furgonetas
- Servicio de aparcacoches para vehículos equipados con sillas de ruedas
- Ruta
- Piscina
- Baño público

- o Spa

- b. O, también por ejemplo, en la opción **Características de accesibilidad de la habitación**, al marcar que es **Accesible en silla de ruedas**, nos pregunta:

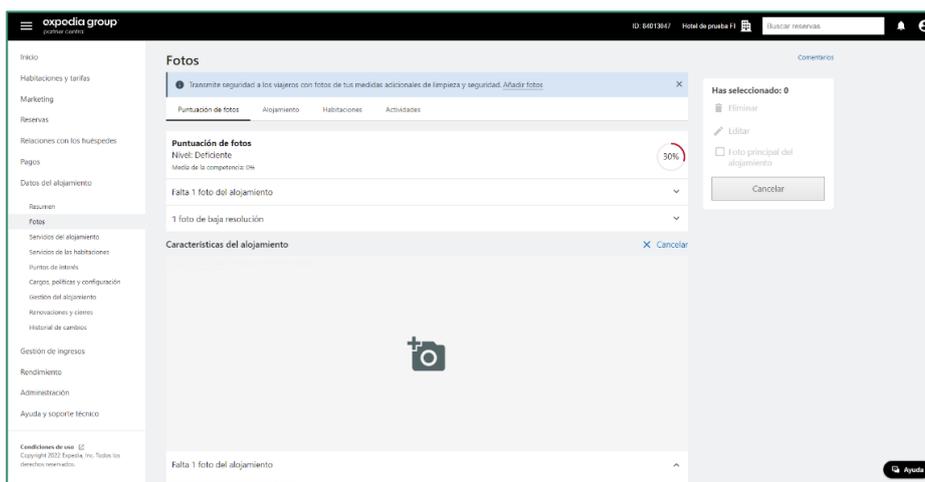
¿De qué características accesibles en silla de ruedas dispone la habitación?

- o Pasillos de ancho adecuado para sillas de ruedas
 - o Cerrojos/cerradura a baja altura
 - o Puerta con mirilla a baja altura
 - o Cama a baja altura
 - o Lavabo a baja altura
 - o Escritorio a baja altura
-
- c. Un tercer ejemplo destacable estaría en la cuestión **Características del baño accesible**, que tenía estas opciones:
- o Bañera accesible
 - o Ducha accesible
 - o Características del retrete accesibles
 - o Cuerda de emergencias en el baño
 - o Enchufes a baja altura en el baño
 - o Muebles de baño accesibles en silla de ruedas

Al marcar la tercera opción, **Características del retrete accesibles**, que en sí no parece que explique mucho, se despliegan otras 2 posibilidades:

- Barra de apoyo cerca del retrete
- Asiento de inodoro elevado

8. Dado que el listado es tan largo, lo mejor es ir **repasando una a una todas las opciones y ver hasta qué punto se despliegan**, ya que en algunos casos la redacción no es clara, y lleva a descripciones más interesantes.
9. La única pega es que no hemos encontrado ningún campo de texto en el que puedas añadir otras características de un modo libre. Sin embargo, sí tienes la opción de añadir fotografías de cada tipo de habitación de que dispones. En ellas puedes mostrar con detalle e incluso cómo se pueden usar los elementos de accesibilidad del alojamiento.



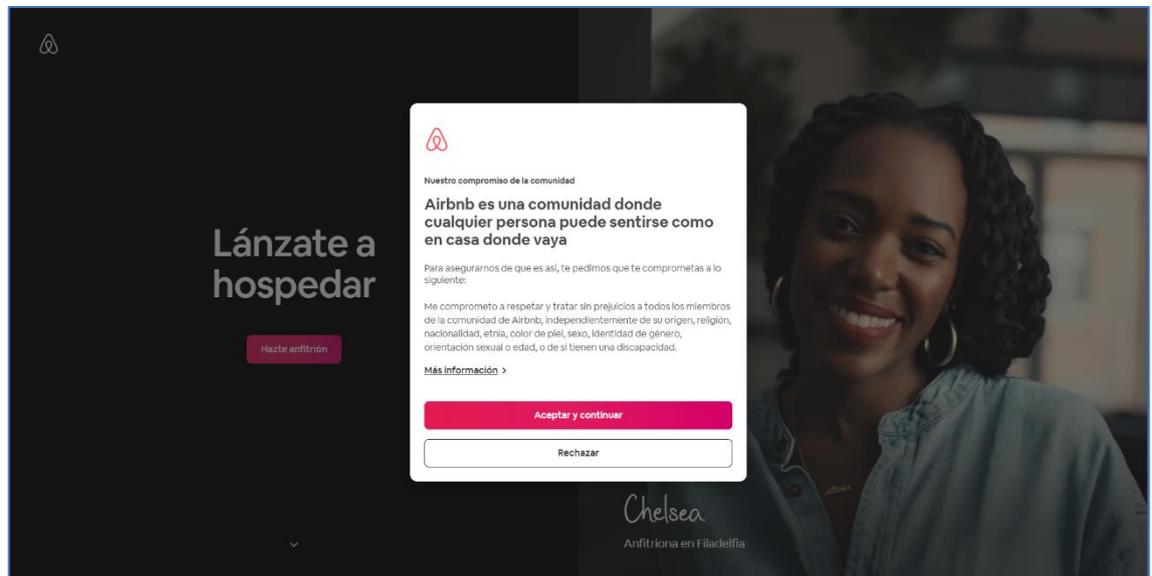
Airbnb

La plataforma Airbnb ofrece los siguientes filtros de búsqueda con respecto a recursos de accesibilidad:

- Aparcamiento para las personas con discapacidad
- Entrada sin escalones al alojamiento
- Entrada con más de 81 cm de ancho
- Camino sin escalones hasta la entrada del alojamiento
- Entrada a la habitación sin escalones
- Entrada al dormitorio con más de 81 cm de ancho
- Entrada al baño con más de 81 cm de ancho
- Entrada sin escalones al baño
- Asidero fijo en ducha
- Ducha sin escalones
- Barra de apoyo fijo junto al inodoro
- Asiento de ducha en bañera
- Elevador de techo móvil

A continuación, describimos paso a paso el manejo de la información de la accesibilidad en el proceso de registro:

1. Para dar de alta nuestro alojamiento, vamos a la web <https://www.airbnb.es/a/stays> y hacemos clic en **Hazte anfitrión**, en el menú superior derecho. Una vez has introducido tus datos, puedes leer una declaración de la filosofía de Airbnb titulada "**Nuestro compromiso de la comunidad**" en la que, entre otros temas, trata de la de la inclusión.

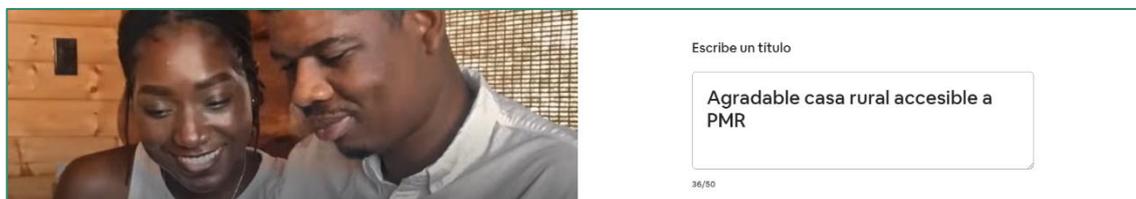


2. Con respecto a las personas con discapacidad, esta plataforma pone atención en este párrafo:

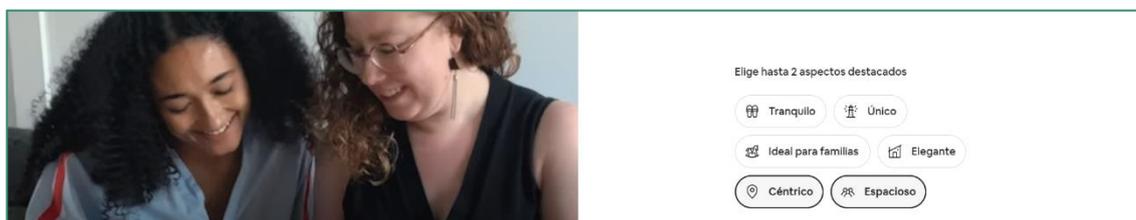
“¿Puedo rechazar huéspedes con discapacidad si considero que el alojamiento no se ajusta a sus necesidades?”

(...) No puedes rechazar a un huésped por su condición de discapacitado. **Proporciona datos precisos sobre las prestaciones de accesibilidad de tu casa (o la falta de ellas), para que los huéspedes con discapacidades puedan decidir por sí mismos si la casa es apropiada o no para sus necesidades particulares.**”

3. Al final del proceso de registro, llegamos a la parte donde podemos indicar **todo lo que ofrece nuestro espacio** para que los viajeros lo vean y añadir algunas fotografías. Y a continuación, debemos poner un nombre o título para nuestro alojamiento en un espacio de 50 caracteres. Si quisiéramos, ya podríamos indicar algo sobre la accesibilidad en este paso. En este caso, vamos a poner **“Agradable casa rural accesible a PMR”**.

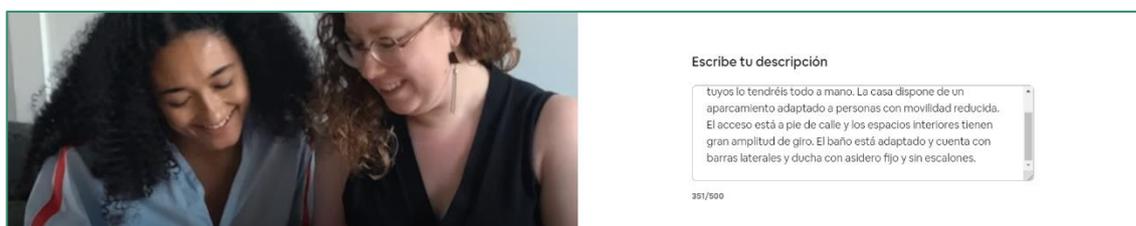


4. Luego nos permite escoger 2 aspectos destacados de entre 6 opciones que definen nuestro alojamiento: tranquilo, único, ideal para familias, elegante, céntrico y espacioso.



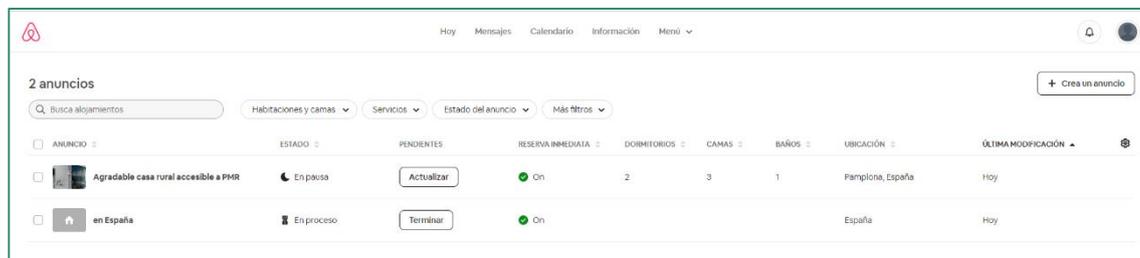
5. Para la siguiente pantalla, ya debes tener lista una descripción de hasta 500 caracteres, que podríamos utilizar ya para dar noticia de la accesibilidad. Por ejemplo:

"Gracias a la ubicación céntrica de este alojamiento, tú y los tuyos lo tendréis todo a mano. La casa dispone de un aparcamiento adaptado a personas con movilidad reducida. El acceso está a pie de calle y los espacios interiores tienen gran amplitud de giro. El baño está adaptado y cuenta con barras laterales y ducha con asidero fijo y sin escalones".



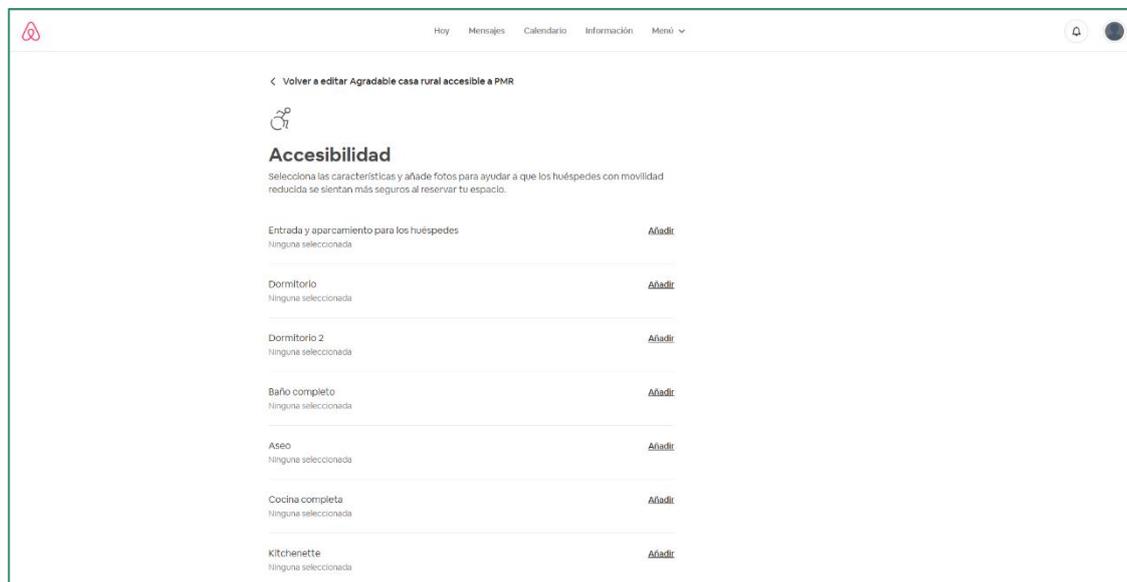
6. Para centrarnos en la accesibilidad, una vez hemos acabado todo este proceso, vamos al panel de control de nuestros anuncios, en la

página <https://www.airbnb.es/hosting/listings> y hacemos clic sobre el nombre del alojamiento que estamos editando.



7. En el menú de la izquierda, vamos al capítulo **Accesibilidad** y hacemos clic sobre **Editar**. Se abrirá un panel de control que se divide en diversos apartados:

- Entrada y aparcamiento para los huéspedes.
- Dormitorio.
- Dormitorio 2.
- Baño completo.
- Aseo.
- Cocina completa.
- Kitchenette.
- Sala de estar.
- Jacuzzi.
- Zona para hacer la colada.
- Instalaciones adaptadas.



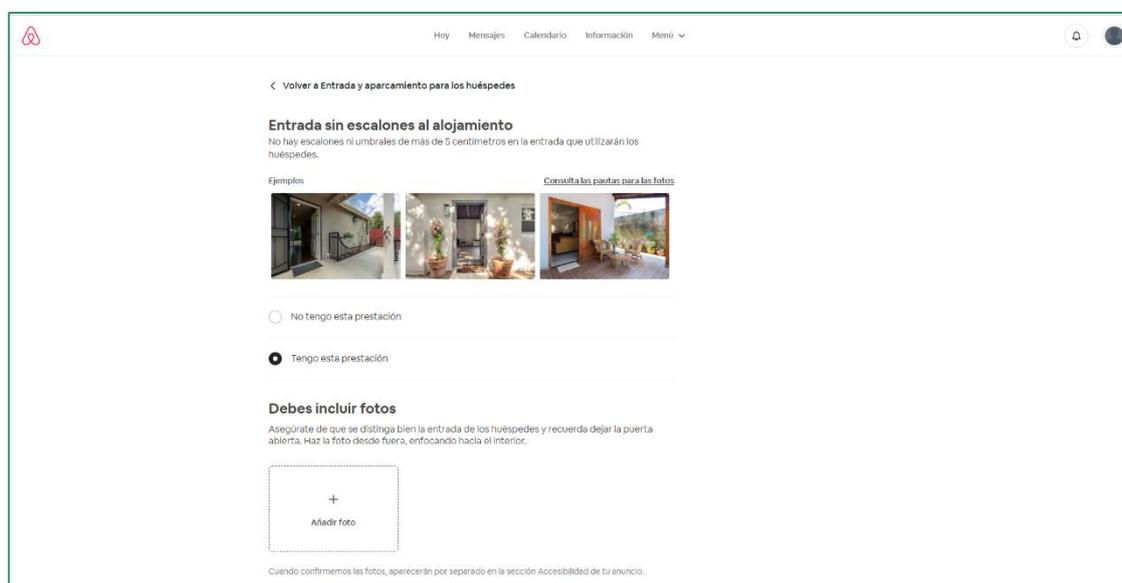
8. Al hacer clic sobre el botón **Añadir** de cualquiera de estos elementos, se abre otra ventana con más opciones. Esta vez, cada una de ellas está seguida del botón **No**. Cuando hacemos clic sobre ese botón, aparece una ventana de diálogo para aportar información específica sobre esa opción.
9. A modo de ejemplo, vamos a editar el primer ítem **Entrada y aparcamiento para los huéspedes**. Hacemos clic en **Añadir** y se abre esta ventana:



10. En ella aparecen las siguientes opciones:

- Aparcamiento para personas con discapacidad.
- Camino iluminado hasta la entrada de los huéspedes.
- Camino sin escalones hasta la entrada del alojamiento.
- Entrada sin escalones al alojamiento.
- Entrada con más de 81 centímetros de ancho.

11. Escogemos, por ejemplo, la cuarta: **Entrada sin escalones al alojamiento**. Al hacer clic sobre el botón **No**, se nos abre otra ventana como esta:



12. Airbnb nos indica brevemente de qué se trata esta opción que hemos elegido. En este caso, nos aclara **“No hay escalones ni umbrales de más de 5 centímetros en la entrada que utilizarán los huéspedes”**. Además, añade unas fotos de ejemplos.

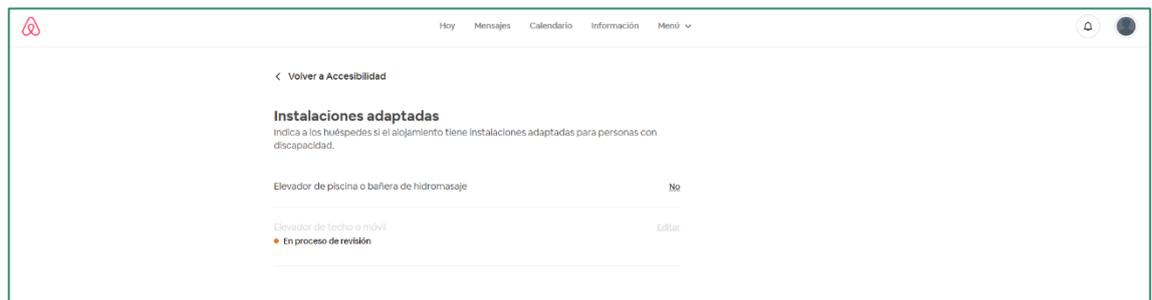
13. Al optar por la opción **Tengo esta prestación**, nos indica que debemos incluir fotos y asegurarnos, en este caso concreto, de que **“se distinga bien la entrada de los huéspedes y recuerda dejar la puerta abierta. Haz la foto desde fuera, enfocando el interior”**. También nos aclara que cuando confirmen las fotos, aparecerán por

separado en la sección **Accesibilidad** de nuestro anuncio. Mientras tanto, aparecerán con la anotación “**En proceso de revisión**”.

14. La dinámica es la misma para todos los elementos que se pueden editar:

- a. Abres el capítulo,
- b. indicas que tienes esa prestación
- c. y la justificas mediante fotografías.
- d. Por último, recuerda que la inclusión o no de esa información depende del criterio de Airbnb.

La gran limitación es que, al menos por el momento, la accesibilidad únicamente se refiere a los aspectos que necesitan las personas con **movilidad reducida**.

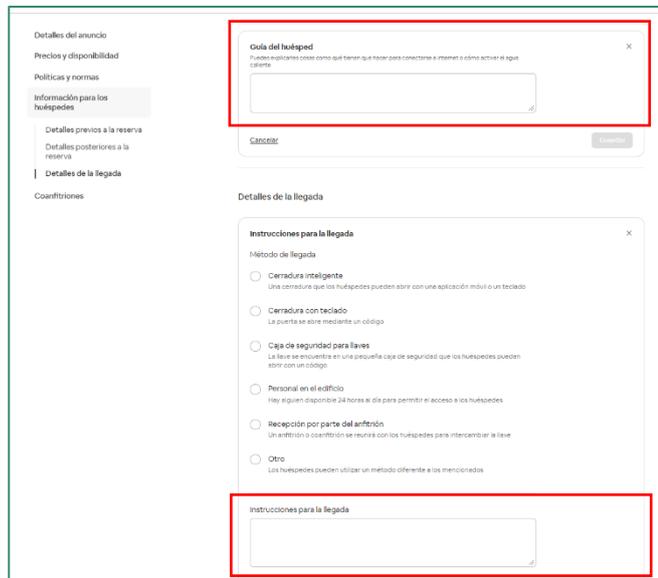


Otras maneras de incorporar la información sobre la accesibilidad en Airbnb

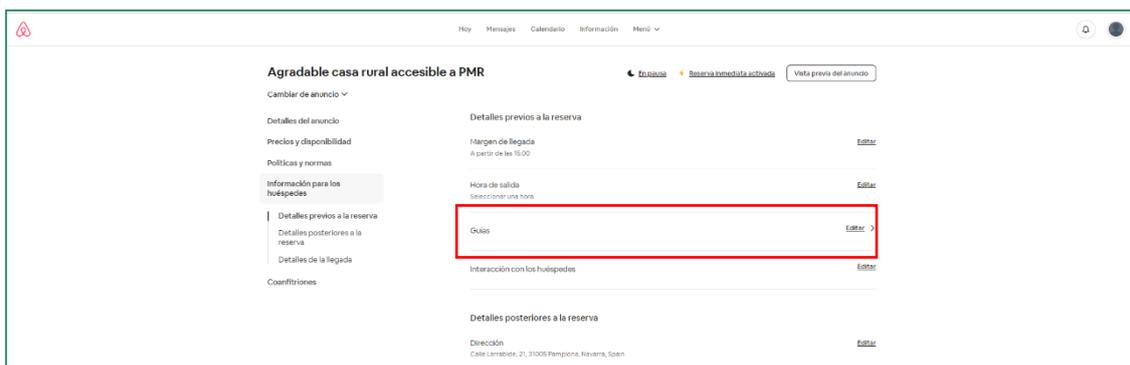
En la gestión de tu alojamiento en Airbnb también puedes añadir información de la accesibilidad de otro tipo que no sea únicamente para personas con movilidad reducida. Podrías hacerlo de 2 modos:

- 1.** Añadiendo información en los apartados **Guía del huésped** e **Instrucciones para la llegada**, que son unos campos de texto que se abren al ir a las opciones **Información para los huéspedes** > **Detalles**

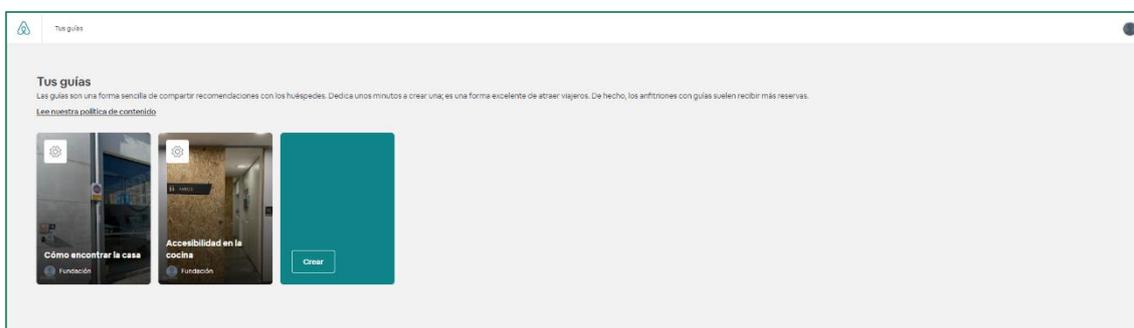
posteriores a la reserva / **Detalles de la llegada**, dentro del panel de control del anuncio:



- Una segunda manera de incorporar información es **creando guías**. Están disponibles en el apartado **Información para los huéspedes** > **Detalles previos a la llegada**.



Al hacer clic sobre el botón **Editar**, se abre el gestor de las guías, que Airbnb recomienda crear, ya que los anfitriones con guías suelen recibir más reservas.

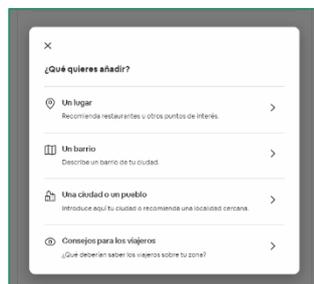


A continuación, enumeramos los pasos para la creación de guías:

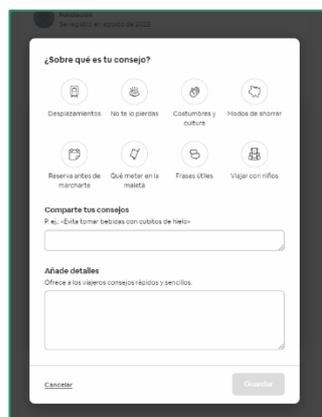
1. Primero, haces clic en **Crear** una guía nueva.
2. Luego editas el título y añades una foto de portada en la ventana flotante. Nosotros hemos creado dos guías:
 - Cómo encontrar la casa.
 - Accesibilidad en la cocina.



3. Luego haces clic en **Guardar** y en la siguiente pantalla haces clic en **Añadir contenido a la guía**. Se abrirá un panel con varias opciones:
 - En la primera, decides **qué quieres añadir**. Para este caso, recomendamos usar la opción **Consejos para los viajeros**.

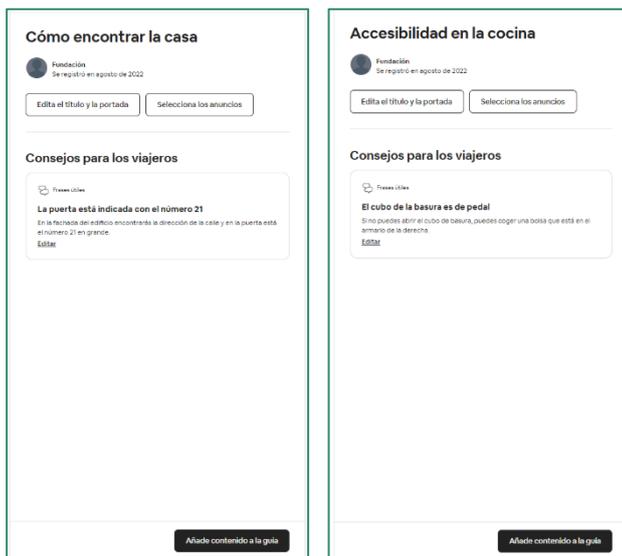


- En la segunda, debes cumplimentar 3 cosas:
 - a. Primero, marcar una de las opciones bajo la pregunta **¿Sobre qué es tu consejo?** Para hablar de la accesibilidad de la casa, recomendamos usar la opción **Frases útiles**, ya que las demás se refieren a otros procesos o lugares. Si de lo que quieres es hablar de otros servicios ajenos a tu alojamiento que tengan accesibilidad, puedes explorar otras posibilidades.



- b. Segundo, añadir un consejo y unos detalles, en dos campos distintos. En una de nuestras guías hemos puesto:
 - En la de **Cómo encontrar la casa**:
 “La puerta está indicada con el número 21. En la fachada del edificio encontrarás la dirección de la calle y en la puerta está el número 21 en grande”.

- Y en la de **Accesibilidad en la cocina:**
“El cubo de la basura es de pedal. Si no puedes abrirlo, puedes coger una bolsa que está en el armario de la derecha”.



4. La accesibilidad en directorios especializados de turismo accesible

Una vez que has informado sobre la accesibilidad de tu recurso en tu web y en las plataformas digitales del sector en las que estás presente, el tercer paso imprescindible es informar en las plataformas especializadas en turismo accesible. Como hemos comentado en esta guía, **son directorios que tienen mucha credibilidad sobre todo entre las personas con movilidad reducida amantes de los viajes.**

Los principales son **Equalitas Vitae**, **Pantou** y **Tour4All**. De los 3, el que más tiempo lleva online y más recursos tiene es **Equalitas Vitae**, con más de 3.500 recursos de multitud de países, aunque la mayor parte son de España.

4.1. Crear tu ficha en el directorio de Equalitas Vitae

A continuación, te explicamos los 4 pasos que tienes que dar para introducir la información sobre tu recurso y su accesibilidad en este directorio, interesantísimo si ofreces cualquier tipo de accesibilidad, pero casi obligatorio si ofreces accesibilidad física.

Registro en el directorio:

1. Entra en www.equalitasvitae.com, y regístrate, eligiendo la opción “**propietario**”.
2. Cumplimenta los 3 campos que te indica, **nombre**, **contraseña** y **correo**. Y acepta los términos y condiciones.
3. Pincha en el **botón de registrarse**, y las siguientes veces que quieras acceder a la web ya no tendrás que registrarte.

4. Accede a través de la opción de **“Entrar”** indicando tu usuario y contraseña.
5. Elige tu plan.

Recientemente, Equalitas Vitae ha empezado a ofrecer 3 niveles de servicio para recursos turísticos. Elige el plan que más se ajuste a tus necesidades. Las opciones son **básica**, **colaborador** y **premium**.

6. El nivel básico es gratuito y te incluye poder informar con los siguientes contenidos:

- Descripción general de tu recurso.
- Información sobre la accesibilidad de tu recurso.
- 6 imágenes.

7. En los niveles de pago, esta plataforma ofrece otros servicios añadidos como dirección postal, web, teléfono, redes y horario visible, subir hasta 20 imágenes, formulario de contacto directo, opción de contestar a los comentarios y reseñas, etc.

8. Crea la ficha de tu recurso.

Ahora tienes que incluir la información de tu establecimiento o servicio, estructurada en un formulario con 6 bloques:

- Información básica:
 - Nombre de tu establecimiento o recurso.
 - Tipo de recurso. Alojamiento, restauración, ocio, etc.
 - Filtros de accesibilidad. Elige los que se ajusten a tu oferta (baño adaptado en zonas comunes, WC con barras, cama articulada, piscina accesible, accesibilidad visual...).
 - Palabras clave. Añade palabras que ayuden a tus clientes a encontrarte mejor, por ejemplo, casa rural accesible

Navarra, Bodega adaptada en Navarra, Hotel para silla de
ruedas en Pamplona...

- **Localización.** Dirección, ID de Google Place, coordenadas.
- **Galería fotográfica.** Como ya sabes, es importante que envíes fotografías en las que se vean las condiciones de accesibilidad del recurso (rampas, baños adaptados, ascensor, paneles en braille,).
- **Detalles:** aquí es donde tienes que describir tu establecimiento o recurso y explicar sus atractivos. Puedes basarte en la que has usado en la ficha de Google, o crear una nueva. Recuerda también contar los atractivos de tu recurso que van más allá de la accesibilidad.
- Y, por último, tienes la opción de **añadir más información y opciones** (vídeo de tu establecimiento, los horarios, el rango de precio, contacto directo...), algunas de las cuales no están disponibles en el nivel básico.

9. Dar de alta tu recurso:

Ya sólo queda confirmar tu pedido cumplimentando los detalles de facturación. Esta plataforma requiere que des este paso incluso si has elegido la opción básica y gratuita. En su web lo explican: "Si has elegido la opción BÁSICA que es gratis, también debes cumplimentar esta pantalla, pero no te preocupes porque si esta es tu elección tu publicación seguirá costando 0 €".

10. Una vez hayas creado toda la ficha, su publicación no es inmediata. Desde Equalitas Vitae analizarán la información enviada y tal vez se pongan en contacto contigo para verificar algún detalle de accesibilidad antes de publicarla.

**Gobierno
de Navarra**



**Nafarroako
Gobernua**



AGENDA
2030