

Madrid, 30 de noviembre de 2020

España, hacia el liderazgo mundial en accesibilidad turística en el entorno hotelero

- **ILUNION Hotels, ITH y CEHAT presentan la “Guía de pautas básicas de atención a clientes con discapacidad” dirigida a los trabajadores de hoteles y alojamientos turísticos.**

El sector alojativo español ha presentado esta mañana la [“Guía de pautas básicas de atención a clientes con discapacidad en el entorno hotelero”](#), elaborada por ILUNION Hotels, como un **primer paso para avanzar hacia el liderazgo mundial en accesibilidad turística**.

El manual está enfocado en la atención a clientes con discapacidad sensorial, física-motora y limitaciones en la comprensión desde los diferentes departamentos de un hotel, y se ha dado a conocer durante una rueda de prensa virtual en la que han participado **José Ángel Preciados, consejero delegado de [ILUNION Hotels](#); Jorge Marichal, presidente de [CEHAT](#); y Ramón Estalella, secretario general del [Instituto Tecnológico Hotelero \(ITH\)](#).**

Durante el acto, las tres entidades han insistido en que es primordial partir de la base de que **todos los clientes, tengan o no discapacidad, deben recibir el mismo trato**. Los hoteleros recalcan que **la interacción con personas con discapacidad ha de hacerse desde la normalización** y que lo primero que deben eliminarse son las barreras mentales existentes a través de formaciones en materia de accesibilidad.

Para **Jorge Marichal**, la accesibilidad debería contemplarse como un **compromiso global desde el sector hotelero para facilitar la accesibilidad a todo el mundo**. *“ILUNION Hotels nos ha hecho un enorme favor con la elaboración de esta guía que nos muestra de forma clara y estructurada cómo debemos actuar con los clientes con discapacidad para hacer nuestros establecimientos más accesibles”*, ha destacado el presidente de CEHAT.

A gran escala, Marichal ha insistido en que *“tenemos que repensar el modelo turístico y apostar por desarrollar grandes proyectos en los que tiene que estar presente la accesibilidad. En este sentido, es importante recordar que dentro de los proyectos que contemplan los Fondos Europeos, **la accesibilidad es un elemento transversal que debe tenerse en cuenta desde el inicio, desde el diseño del propio proyecto**”*.

Desde el punto de vista técnico, **Ramón Estalella** ha recordado que existen dos tipos de discapacidad. Por un lado, está la discapacidad más visible, que sería aquella reconocida por la Administración y la sociedad en general, y que afecta a una gran parte de la



población. Por otro, la discapacidad menos visible que atañe, por ejemplo, a las personas mayores con discapacidad visual, auditiva, etc.), a los niños con discapacidades motoras, etc. Teniendo en cuenta a ambos colectivos, el secretario general de ITH ha señalado que *“existen varios aspectos que, con un poco de cuidado, pueden ayudar a que el registro y alojamiento sea accesible para más personas. Ante todo, debe primar el sentido común y el interés por conocer y utilizar las pautas básicas de atención al cliente con discapacidad. Para mejorar la accesibilidad de los hoteles y alojamientos turísticos, se puede empezar dando pasos pequeños que no impliquen un gran coste para los establecimientos hoteleros, como, por ejemplo, liberar los pasillos y zonas comunes de obstáculos o facilitar el acceso a elementos básicos del servicio, como toallas, mantas, etc.”*.

Por su parte, el consejero delegado de ILUNION Hotels, **José Ángel Preciados**, destaca que la presentación de esta “Guía de pautas básicas para la atención a clientes con discapacidad en el entorno hotelero” es una oportunidad para acercar la discapacidad aún más a nuestro sector y hacerlo desde la eliminación de barreras y la normalización para todos los clientes. ***“Estamos ante una magnífica oportunidad para seguir garantizando el derecho de un turismo inclusivo, apoyando así, el avance de una sociedad más justa e igualitaria”***.

La “Guía de pautas básicas de atención a clientes con discapacidad en el entorno hotelero” puede descargarse en este enlace: **[“Guía de pautas básicas de atención a clientes con discapacidad en el entorno hotelero”](#)**.

Sobre ILUNION Hotels

La cadena hotelera de ILUNION, la marca de las empresas del Grupo Social ONCE, es líder en inclusión social en el sector turístico. En 2019 contó con una plantilla media de 1.217 trabajadores, de los que 491 eran personas con discapacidad (40,36%). La compañía nació en 1988 con una vocación claramente social y, desde entonces, ha desarrollado su actividad con criterios de rentabilidad económica y social. Además, 11 de sus centros son gestionados como Centros Especiales de Empleo donde, como mínimo, el 70% de su plantilla son personas con discapacidad y demuestra ser un ejemplo de integración laboral en el sector turístico.

Sobre ITH

ITH es la respuesta del sector hotelero a los desafíos que los avances tecnológicos suponen para los empresarios de la industria turística. Con quince años de historia, este centro de innovación, adscrito a la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), tiene como misión promover el uso de nuevas tecnologías y sistemas de gestión que contribuyan a mejorar la competitividad, la rentabilidad, calidad, eficiencia y sostenibilidad de las empresas vinculadas a la industria hotelera y turística.

Sobre CEHAT

CEHAT es la Confederación que representa al sector del alojamiento turístico en España (hoteles, apartamentos turísticos, campings, resorts y balnearios). Representa a más de 16.000 establecimientos, suma un total de 1.800.000 plazas y da empleo de forma directa e indirecta a 500.000 personas trabajadoras. Agrupa a 51 asociaciones provinciales, regionales y sectoriales, y está presente en todas las Comunidades Autónomas de nuestro país.