

La tecnología a favor del desarrollo de un destino turístico más sostenible e inclusivo

Valsaín 11 de junio 2025

Reserva de la Biosfera de Urdaibai



Ubicación y municipios



1984 UNESCO integra a Urdaibai en su programa MaB, a través de su declaración como Reserva de la Biosfera.

Contexto del proyecto



Inicio de la acreditación como Destino Turístico Inteligente (DTI), impulsado por la Secretaría de Estado de Turismo y con el apoyo de Basquetour.

Qué es un Destino Turístico Inteligente DTI

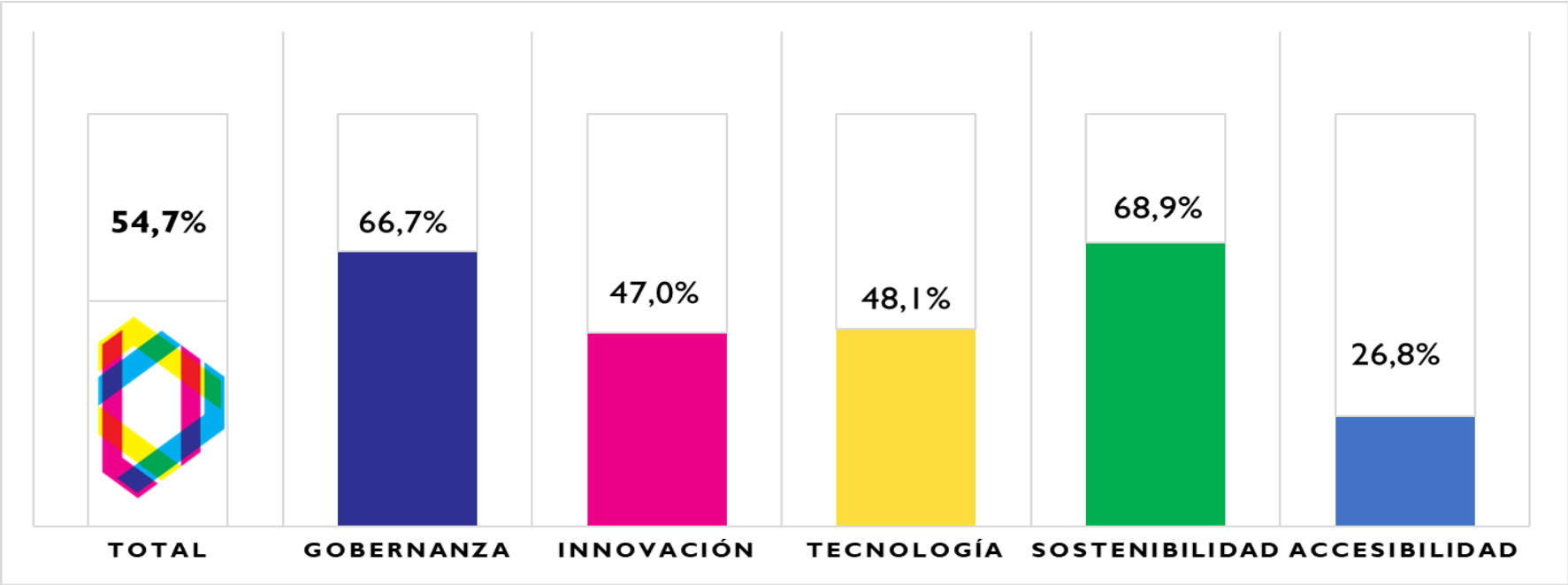
Un destino turístico innovador, consolidado sobre una **infraestructura tecnológica** de vanguardia, que **garantiza el desarrollo sostenible** del territorio turístico, **accesible para todos y todas**, que **facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y mejora la calidad de vida de las personas residentes**

Tras incorporarse al programa Destinos Turísticos Inteligentes y a la Red DTI, los destinos obtienen **un informe un indicador de su grado de alineamiento con la metodología**.

El diagnóstico permite conocer, a través de una batería de requisitos e indicadores, el punto de partida en este proceso. de acuerdo con los resultados obtenidos se realizan las recomendaciones necesarias para alcanzar la distinción DTI y éstas se vuelcan en un **plan de acción que se convertirá en la hoja de ruta del destino**.



En el marco del proyecto de Busturialdea-Urdaibai como Destino Turístico Inteligente (DTI), impulsado por la Secretaría de Estado de Turismo y con el apoyo de Basquetour, **se identificó el eje de accesibilidad** como una de las áreas prioritarias para su mejora, tras obtener una valoración del 26,8%, inferior a otros destinos



Elegir destino ↓	Total	Gobernanza	Innovación	Tecnología	Sostenibilidad	Accesibilidad
Busturialdea-Urdaibai	54,7	66,7	47,0	48,1	68,9	26,8
Media destinos	39,6	37,5	21,8	38,7	46,9	35,4



Objetivo y estrategia

El objetivo principal de este proyecto ha sido, **garantizar un turismo accesible, inclusivo y adaptado a las necesidades de todas las personas.**

Se han desarrollado acciones alineadas con la estrategia de **diseño universal**, para que los entornos y servicios sean accesibles y utilizables por todas las personas, en la mayor medida posible, abarcando diferentes elementos de la cadena de valor turística.



**Diagnóstico técnico de
accesibilidad tanto en
productos como en
servicios en Urdaibai**

**Accesibilidad de los
recursos turísticos del
destino**

**Accesibilidad en
la planificación
turística de
Urdaibai**

**Mejora de la
accesibilidad de
la web de
Turismo Urdaibai**

**Campañas de
sensibilización
ciudadana sobre la
accesibilidad en
Urdaibai**

**Mejoras en la
información de la web
Turismo Urdaibai sobre
la accesibilidad del
destino**





Diagnóstico técnico de accesibilidad tanto en productos como en servicios en Urdaibai

DIAGNOSTICO DE ACCESIBILIDAD

Se realizó una selección de los **ocho recursos turísticos más relevantes** en Urdaibai y todos ellos han sido evaluados y diagnosticados a través de un informe técnico que evaluó la **accesibilidad de entornos, servicios y productos turísticos**, incluyendo materiales informativos on y offline.

Este diagnóstico ha permitido **identificar áreas de mejora y evaluar el cumplimiento de normativas**.

Los **recursos seleccionados** han sido: Ekoetxea Urdaibai, Urdaibai Bird Center, Euskal Herria Museoa, Museo de la Paz, Museo del Pescador, Oficina de turismo de Bermeo, Oficina de turismo de Gernika-Lumo y Oficina de Turismo de Mundaka.





Diagnóstico técnico de accesibilidad tanto en productos como en servicios en Urdaibai

DIAGNOSTICO DE ACCESIBILIDAD

En todos los casos analizados, se ha generado un informe diagnóstico con la siguiente estructura:

1. INTRODUCCIÓN
2. METODOLOGÍA
3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA
 - 3.1 DATOS GENERALES Y ACCESO
 - 3.2 INTERIOR DEL EDIFICIO
 - 3.3 RECURSOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
 - 3.4 SALIDA, EVACUACIÓN Y EMERGENCIAS
 - 3.5 GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL: diseño, normativa y legislación, sensibilización y formación, comunicación y evaluación y seguimiento.





Accesibilidad en los recursos turísticos del destino

RUTA ADAPTADA PLAYAS LAIDA-LAGA

Se ha realizado una adaptación de la ruta que conecta las playas de Laida y Laga con el objetivo de poder informar a las personas usuarias de las condiciones de accesibilidad y sus alternativas a lo largo de todo el recorrido.

Para ello se ha procedido a la implementación de un **Mapa MTii (Mapa Turístico Inteligente e Inclusivo)**. El contenido de este mapa es el siguiente:

Plataforma accesible: desarrollo de un mapa digital accesible que permite visualizar la ruta Laida-Laga, diseñado para personas con diferentes capacidades.

Contenido del mapa:

- Información sobre los principales puntos de interés del entorno.
- Detalles sobre transporte público, aseos, aparcamientos y puntos de información turística.
- Información específica sobre las playas de Laida y Laga, destacando sus características de accesibilidad.
- Enlaces a recursos de interés relacionados con Urdaibai.
- Información general sobre accesibilidad en la región.

Idiomas y accesibilidad auditiva: disponible en cuatro idiomas (castellano, euskera, inglés y francés), con integración de audio para los contenidos, lo que permite una experiencia más inclusiva.

Paquetes de pegatinas con QR al Mapa Mtii: se han distribuido pegatinas en las oficinas de turismo y recursos turísticos con códigos QR que redirigen al mapa accesible, facilitando el acceso a las personas usuarias desde múltiples puntos en el destino.

Analítica de datos y estadísticas: se ha integrado la herramienta Map's Voice para recoger datos y estadísticas sobre el uso del mapa. Esto permite analizar patrones de uso, identificar áreas de mejora y optimizar la experiencia del usuario.



02

Accesibilidad en los recursos turísticos del destino

ruta adaptada LAIDA-LAGA

Irigarritasuna / Accesibilidad
Accessability / Accessibilité



EU Laida-Laga ikuspegi ederren ibilbidea

ES Laida-Laga una ruta con vistas

EN Laida-Laga, a trail with views

FR Laida-Laga, un itinéraire offrant de magnifiques panoramas

Info gehiago / Más info
More info / Plus d'infos



Laida-Laga

Manejo de la guía y del mapa

Rutas propuestas, descripción
accesibilidad

[Cargar y ver este mapa en tu
Google Maps](#)

La Reserva de la Biosfera de
Urdaibai

Laida-Laga, una ruta con vistas

Cómo llegar, transporte

Tramo alrededor de Laida

Tramo playa de Laida -
playa de Laga

Atajos

**Puntos de interés visibles desde
la ruta:**

1 Cabo de Ogoño

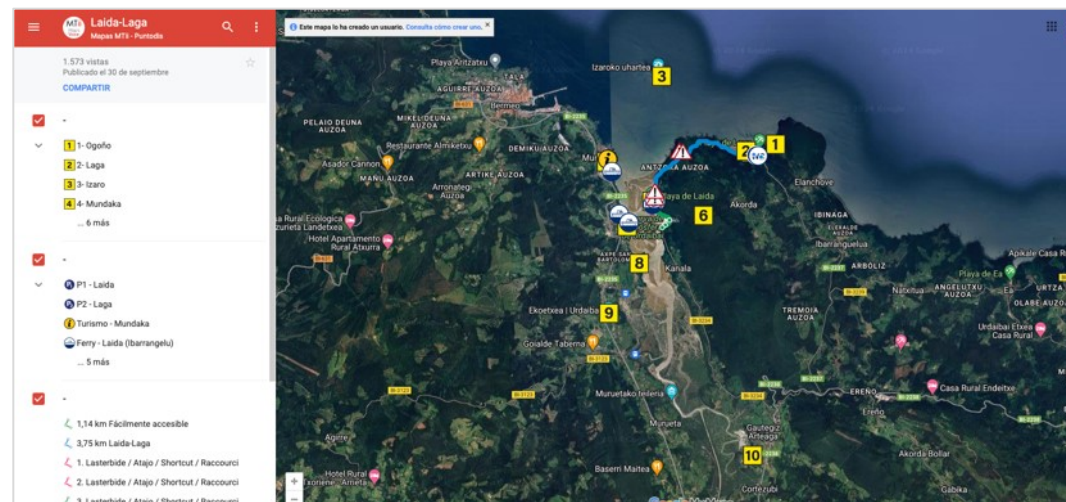
2 Playa de Laga



Vista del contenido del mapa



Laida-Laga, una ruta
con vistas



Vista del mapa en Google Maps



Accesibilidad de los recursos turísticos del destino

02

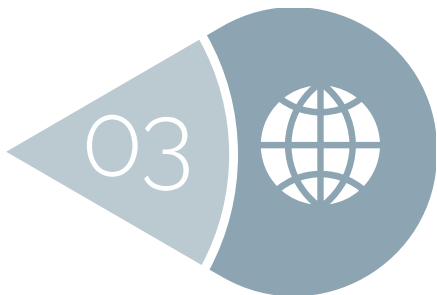
ruta adaptada LAIDA-LAGA



Pegatinas con QR al Mapa Mtii



Mapa Turístico Inteligente Inclusivo, es una herramienta de navegación diseñada para ser accesible a un amplio público, incluyendo personas con discapacidades. Estos mapas utilizan tecnologías como audio, braille e interfaces táctiles para facilitar su lectura y uso, además de ofrecer información adicional sobre puntos de interés y rutas turísticas.



Mejora de la accesibilidad de la web de Turismo Urdaibai

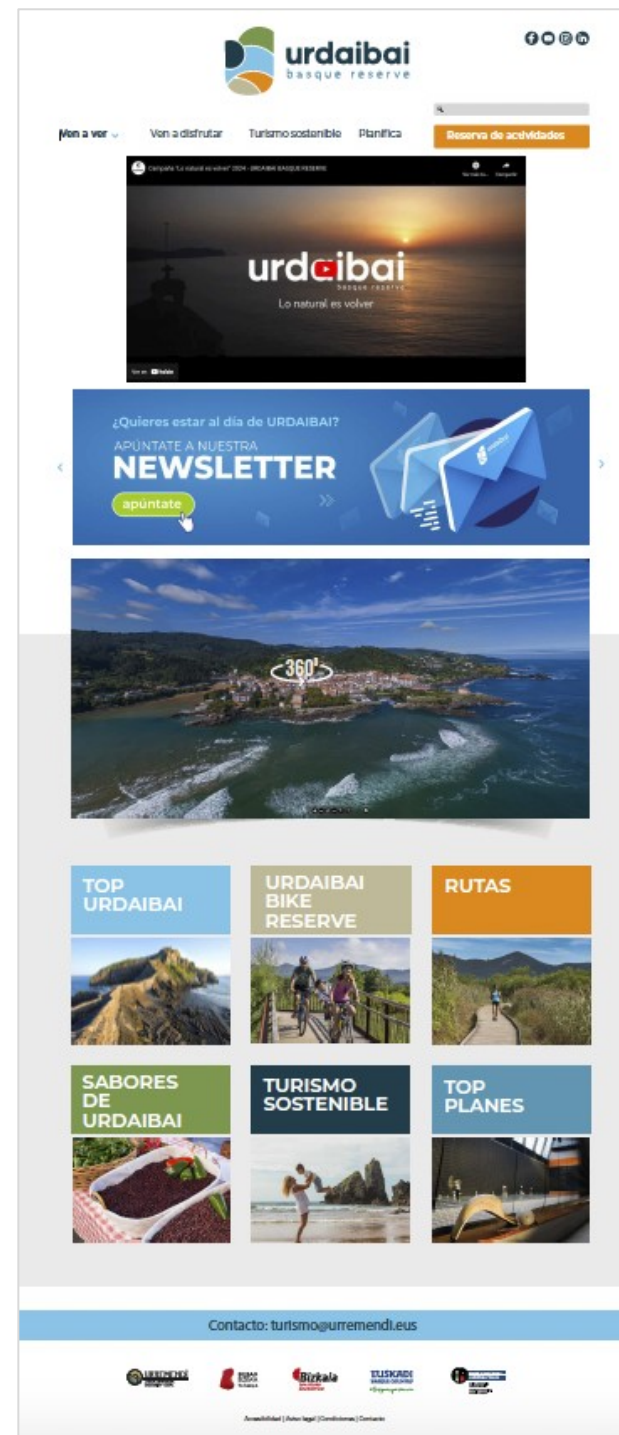
DISEÑO Y PROGRAMACIÓN NUEVA WEB DE TURISMO URDAIBAI

Se ha diseñado y desarrollado una nueva página web de Turismo Urdaibai, cumpliendo los estándares **WCAG 2.1**. (Web Content Accessibility Guidelines 2.1) Pautas con creación de contenido web accesible para personas con discapacidades.

La página web esta disponible en cuatro idiomas (castellano, euskera, inglés y francés).

Se ha enfocado el trabajo en estructurar los contenidos y con la información sintetizada y visual, facilitando la navegación para personas usuarias con diferentes capacidades.

Impacto: incremento del acceso a la información para personas con discapacidades sensoriales, motoras y cognitivas.





Mejoras en la información turística: adaptación del mapa turístico de Urdaibai

Diseño específico para el mapa turístico de Urdaibai que facilita su comprensión tanto háptica como visual.

Ha sido **trabajado y validado en colaboración con personas con discapacidad visual**, asegurando que los mapas cumplan con los estándares de accesibilidad y usabilidad requeridos por este colectivo.

Características del mapa

- **Dimensiones:** tamaño 317 x 475 mm, optimizado para facilitar su manejo.
- **Material:** papel estucado mate de 350 gramos, lo que garantiza durabilidad y resistencia al uso frecuente.
- **Impresión:** a dos caras con tinta adecuada para la percepción táctil y visual.
- **Transcripción en braille:** cada mapa incluye información clave transcrita en braille, permitiendo a las personas usuarias con discapacidad visual acceder a los contenidos de manera autónoma.
- **Integración de la herramienta Map's Voice:** para acceder a información adicional de manera virtual y adaptada.





Mejoras en la información turística: bucles en magnéticos en las OTs.

BUCLES MAGNÉTICOS PARA LAS OT

Se ha llevado a cabo la **instalación de bucles magnéticos en las tres Oficinas de Turismo** de la comarca:

Mundaka, Gernika-Lumo y Bermeo

Esta medida tiene como objetivo principal **mejorar la accesibilidad en la comunicación**, proporcionando una solución eficaz para personas con discapacidades auditivas. Los bucles magnéticos permiten que las personas usuarias de audífonos o implantes cocleares puedan recibir el sonido de manera clara y sin interferencias, asegurando una experiencia inclusiva y mejorando la calidad del servicio ofrecido en estas oficinas.



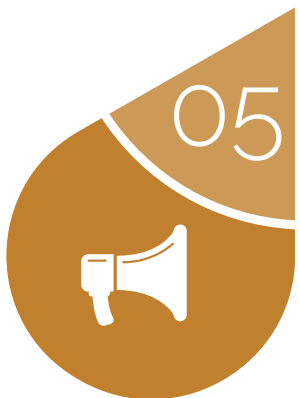
Mundaka



Bermeo



Gernika-Lumo



Campañas de sensibilización ciudadana y a las personas visitantes sobre la accesibilidad en Urdaibai

LENGUA DE SIGNOS PARA VÍDEOS PROMOCIONALES TURISMO URDAIBAI

1. Interpretación a lengua de signos:

Se ha realizado la **interpretación de los contenidos escritos y los audios** de los vídeos promocionales de Turismo Urdaibai a lengua de signos.

Esta actuación asegura que las personas con discapacidad auditiva puedan acceder a la información de forma clara y comprensible.

2. Adaptación de vídeos promocionales e informativos:

Se ha trabajado en la **adaptación** de vídeos promocionales e informativos ya existentes de Turismo Urdaibai, incorporando la interpretación en lengua de signos en paralelo con el contenido original de los vídeos.

Los vídeos adaptados ahora ofrecen una experiencia inclusiva y accesible para todas las personas visitantes, independientemente de sus capacidades auditivas.

3. Incorporación de subtítulos:

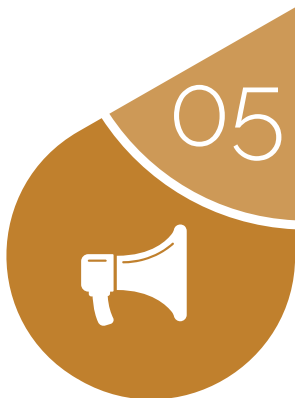
Además de la interpretación en lengua de signos, se han añadido **subtítulos**. Estos subtítulos incluyen tanto los diálogos como la descripción de sonidos importantes, lo que mejora la accesibilidad de los vídeos para las personas con discapacidad auditiva, así como para aquellas que prefieren leer la información en lugar de escucharla.



Urdaibai Turismo- Lo Natural es Volver (LSE y Sub)



Urdaibai- Bike Reserve- trailer (LSE y Sub)



Campañas de sensibilización ciudadana y a las personas visitantes sobre la accesibilidad en Urdaibai

DISEÑO DE UN SHORT ANIMADO PARA REDES

1. Producción de un short animado:

Se ha **diseñado y producido un corto animado** como pieza clave para transmitir el mensaje de accesibilidad a las personas visitantes de Urdaibai. Este contenido, desarrollado en cuatro idiomas (euskera, inglés, francés y castellano), ha sido creado con un enfoque dinámico y adaptado tanto para publicaciones permanentes como efímeras (formato stories), maximizando su impacto en las plataformas.

2. Traducciones profesionales:

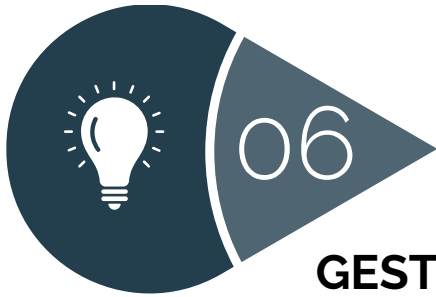
Para garantizar la precisión y el impacto del mensaje en cada idioma, se realizaron traducciones profesionales que respetaron las particularidades culturales y lingüísticas de las audiencias objetivo.

3. Campaña publicitaria en Redes Sociales:

Se realizará una campaña en Redes Sociales con un enfoque estratégico dirigido principalmente a la población de Bizkaia. Para ello, se configurarán audiencias específicas basadas en datos demográficos, intereses en turismo y accesibilidad y por su puesto ubicación geográfica.

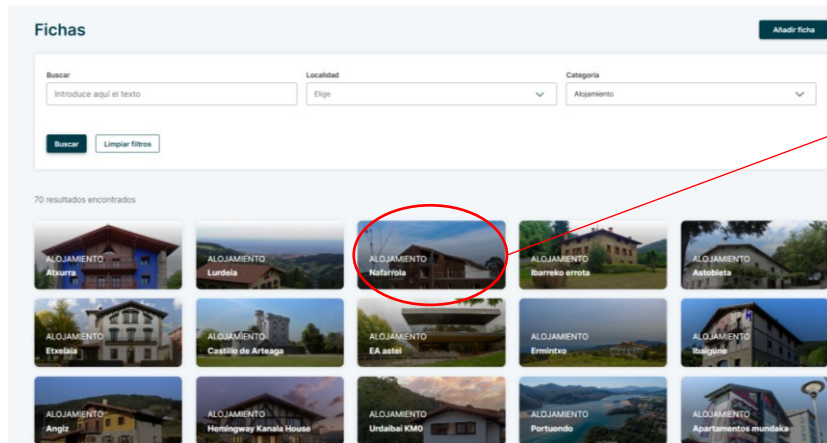


<https://www.youtube.com/@urdaibaiturismo6418/shorts>



Accesibilidad en la planificación turística de Urdaibai

GESTOR DOCUMENTAL Y VISOR TURÍSTICO



Editar ficha

Nombre

- ✓
- ✓
- ✓
- ✓

Imagen cabecera

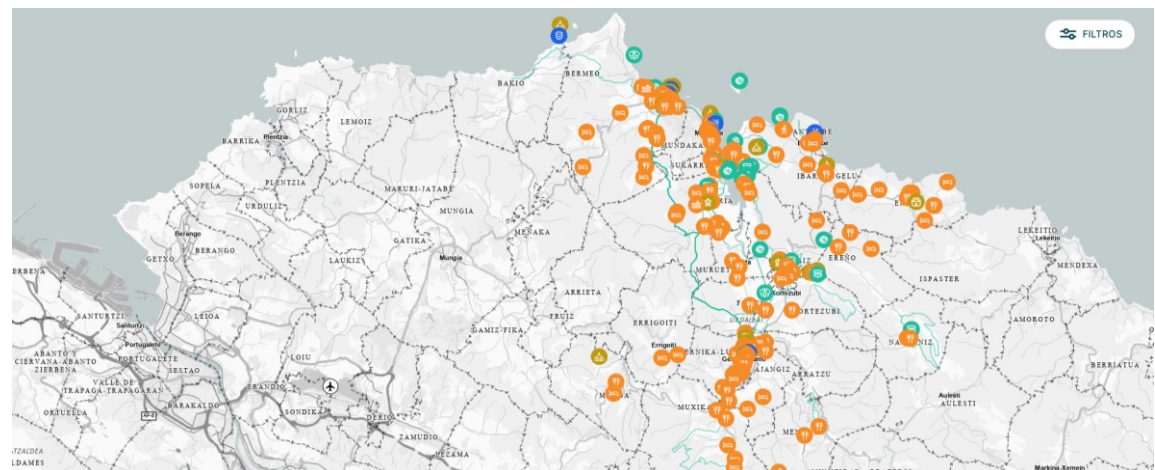
Imagen

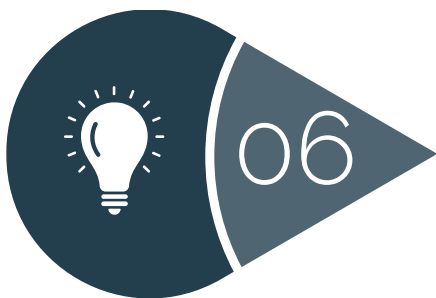


Nafarroa portada.jpg

Gestor documental

Visor turístico





Accesibilidad en la planificación turística de Urdaibai

GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE LAS ACCIONES DEL EJE DE ACCESIBILIDAD

Se ha realizado una **gestión y coordinación integral de las acciones contempladas en el eje de accesibilidad**. Este trabajo ha sido clave para **garantizar el desarrollo efectivo** de las actuaciones previstas, asegurando que cada una de ellas se implementara de forma eficiente y alineada con los objetivos estratégicos del proyecto.

Las labores de gestión y coordinación han incluido:

- 1. Planificación Estratégica:** se definió un cronograma detallado que ha permitido secuenciar las acciones según las prioridades establecidas en el diagnóstico inicial y las recomendaciones de accesibilidad aportadas por Segittur.
- 2. Supervisión de la ejecución:** se han llevado a cabo reuniones periódicas con los equipos responsables de cada actuación para supervisar el progreso, identificar posibles incidencias y adoptar medidas correctivas cuando ha sido necesario.
- 3. Optimización de recursos:** asignación eficiente de los recursos económicos y humanos disponibles, garantizando la ejecución de todas las acciones dentro de los plazos y presupuestos establecidos.
- 4. Seguimiento y evaluación:** se ha realizado un seguimiento y evaluación para medir el impacto de cada acción, permitiendo evaluar su contribución al cumplimiento de los estándares de accesibilidad requeridos para el desarrollo de Urdaibai como un Destino Turístico Inteligente.

Consideraciones finales

Las actuaciones desarrolladas en el marco del proyecto DTI de Urdaibai **han permitido avanzar significativamente en la mejora de la accesibilidad del destino**, atendiendo a las recomendaciones y objetivos establecidos por Segittur.

Cada acción ejecutada **contribuye de manera tangible a garantizar un turismo más inclusivo**, mejorando la experiencia de las personas visitantes.

La gestión eficiente de los recursos y la coordinación entre los agentes implicados han sido fundamentales para el éxito del proyecto, cumpliendo con los plazos y estándares previstos.

Este trabajo no solo **refuerza la apuesta del destino por la sostenibilidad y la inclusión**, sino que también establece una base sólida para continuar avanzando en futuros retos y proyectos..

Próximos pasos

Diagnóstico técnico de accesibilidad y propuestas de mejora en empresas CETS:



13 empresas de alojamiento; agroturismos, casas rurales, hoteles y apartamentos turísticos



10 empresas de turismo activo



6 restaurantes



2 conserveras y 3 bodegas de txakoli

Jornadas formativas:

Programa de formación en accesibilidad, dirigido a las y los agentes CETS implicados en el proyecto DTI Urdaibai (máx. 30 horas)

Eskerrik asko!

¡Gracias!





<https://www.youtube.com/shorts/GJi2IxoJVfY>