

# Modelo de Accesibilidad Turística de Euskadi



## INDICE DE CONTENIDOS

---

### CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1. ¿Por qué un modelo de accesibilidad turística de euskadi	.....pág 4
2. Principios en los que se basa el modelo	.....pág 6

### CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN TÉCNICA GENERAL DEL MODELO

1. Identificación de las diversidades funcionales incluídas en el modelo.....	pág 7
2. Elementos de la cadena del servicio turístico que influyen en el grado de accesibilidad de cada diversidad funcional	.....pág 8
• Elementos referidos a los hoteles, hoteles-apartamentos, y pensiones; así como los apartamentos turísticos, agroturismos y casas rurales	.....pág 8
• Campings	.....pág 14
• Restaurantes, sidrerías, bodegas y txakolidegis apartamentos turísticos	.....pág 19
• Centros de interpretación	.....pág 23
• Oficinas de turismo	.....pág 28
3. Los grados de accesibilidad	.....pág 31
4. Condiciones de accesibilidad de los establecimientos turísticos	.....pág 34

### CAPITULO III.- FASES EN LA GESTIÓN DEL MODELO

1. Inicio	.....pág 36
2. Formación	.....pág 36
3. Diagnóstico	.....pág 36
4. Acreditación y promoción	.....pág 37
• Ficha resumen	.....pág 38
• Inclusión de la información sobre accesibilidad en los soportes de información y comunicación	.....pág 39
• Sello de accesibilidad	.....pág 39
5. Actualización	.....pág 41

## CAPITULO IV.- ANEXOS

.....pág 43

1. Condiciones de accesibilidad de los hoteles y hoteles-apartamentos
2. Condiciones de accesibilidad referidas a las pensiones
3. Condiciones de accesibilidad de los apartamentos turísticos
4. Condiciones de accesibilidad de los agroturismos y casas rurales
5. Condiciones de accesibilidad de los campings
6. Condiciones de accesibilidad de los restaurantes, sidrerías, bodegas y txakolindegis
7. Condiciones de accesibilidad de los centros de interpretación
8. Condiciones de accesibilidad de las oficinas de turismo

## CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.- ¿POR QUÉ UN MODELO DE ACCESIBILIDAD TURISTICA DE EUSKADI

Desde el punto de vista de la **demandas potencial de establecimientos turísticos accesibles, el volumen de personas con *diversidad funcional*** – personas con discapacidad (física, visual, auditiva, intelectual, orgánica) temporal o permanente- **está aumentando a nivel mundial**; así, en España, se contabilizan aproximadamente 3,5 millones de personas con discapacidad, en Europa más de 50 millones y en el mundo alrededor de 500 millones.

Complementariamente, los cambios sociodemográficos y la modificación en los hábitos de vida están haciendo que la esperanza de vida y el volumen de personas con diversidad funcional aumenten. **El fomento del empleo y la mejora en la calidad de vida de este segmento de mercado hacen que el turismo se convierta en una actividad fundamental en su vida.**

Conscientes de que **las personas con diversidad funcional son y deben ser titulares de los mismos derechos que el resto de la ciudadanía** y por tanto tienen igual derecho al ocio y al turismo, concierne a las administraciones garantizar esos derechos tratando de que ninguna persona sea privada de las oportunidades que ofrece el turismo.

**Desde un punto de vista normativo, existe una falta de unidad a nivel internacional, y concretamente a nivel de Comunidad Europea, en cuanto a criterios a tener en cuenta para garantizar la accesibilidad universal a la oferta turística.** Sin embargo, desde la propia Comunidad Europea se están creando informes, foros e incluso redes, con el fin de avanzar en la concreción de un estándar europeo que garantice la accesibilidad.

Desde otro punto de vista, más de referente técnico que el de la imposición legislativa, AENOR tiene 2 normas UNE (UNE 170001-1 y UNE 170001-2) que

actualmente están siendo revisadas. A su vez, el Instituto de Calidad Turística desarrolla junto con AENOR las Normas para la certificación de Servicios Turísticos. En dicha normativa, se citan una serie de recomendaciones de Accesibilidad; sin embargo, no desarrolla una normativa específica y concreta. La Q de Calidad Turística tampoco especifica los requisitos de accesibilidad. El modelo de excelencia EFQM establece una serie de recomendaciones en temas de accesibilidad pero no ahonda en el tema.

Aún siendo un segmento con un gran potencial, **todavía no existe una oferta de turismo accesible organizada en el mercado:**

- los recursos turísticos presentan en general un bajo nivel de accesibilidad y de competencia en atención a personas con diversidad funcional,
- existe una falta de rigor en la información sobre el grado de accesibilidad de los recursos,
- no hay un referente de accesibilidad estándar que garantice la misma,
- hay ausencia de productos turísticos concretos y consolidados dirigidos a turistas con discapacidad,
- etc.

Por ello, el desarrollo de una oferta alojativa accesible ofrece a las personas con diversidad funcional una garantía de poder disfrutar de sus derechos y a los destinos turísticos una gran oportunidad para diversificar y desestacionalizar su actividad, así como para atraer un segmento de mercado con un gran potencial de crecimiento y rentabilidad, objetivos éstos del **Plan de Competitividad del turismo vasco**.

Como primer paso de la creación de una oferta turística para todas las personas en Euskadi, **el Departamento de Industria, Comercio y Turismo ha creado el Modelo de Accesibilidad turística de Euskadi.**

## 2.- PRINCIPIOS EN LOS QUE SE BASA EL MODELO

### Acceso Universal

Se persigue garantizar el acceso a los servicios estándar de todas las personas, se cual sea su necesidad.

### Diversidad funcional

El modelo contempla la mayor diversidad de reducción de capacidades – física, intelectual, sensorial (visual, auditiva), orgánica - tanto permanente como transitoria.

### Beneficia a toda la sociedad

Las mejoras en accesibilidad de los servicios, productos e infraestructuras, no sólo aportan calidad a las personas de edad avanzada, a las personas con discapacidad permanente y a las personas que tienen sus capacidades reducidas por distinto motivo a lo largo de su vida ( personas que llevan consigo carritos de niños, mujeres embarazadas, personas con alguna lesión puntual, etc.) **sino a toda la sociedad** puesto que aumenta la seguridad, calidad y confort de los servicios sin por ello sacrificar la estética. **Los espacios que contemplan la accesibilidad, ofrecen un mayor confort a todas las personas.**

### Normalización

El Modelo se basa en la integración del segmento de personas con diversidad funcional en la actividad habitual de forma que no se creen servicios dirigidos sólo a ellas.

### Autonomía

El Modelo parte del principio de que las personas disfruten con garantía de seguridad, calidad y confort de los espacios y servicios sin necesidad de asistencia.

### Innovación

El modelo incorpora nuevos conceptos.

## CAPITULO II. DESCRIPCIÓN TÉCNICA GENERAL

### DEL MODELO

#### 1.- IDENTIFICACIÓN DE LAS DIVERSIDADES FUNCIONALES INCLUÍDAS EN EL MODELO

El Modelo de Accesibilidad engloba 5 tipos de diversidad funcional:

	<b>Diversidad funcional física</b>	Personas usuarias de silla de ruedas o con movilidad reducida
	<b>Diversidad funcional visual</b>	Personas ciegas o con deficiencia visual
	<b>Diversidad funcional auditiva</b>	Personas sordas o con deficiencia auditiva
	<b>Diversidad funcional intelectual</b>	Personas con capacidades cognitivas restringidas.
	<b>Diversidad funcional orgánica</b>	Personas que presentan dificultades respiratorias, alergias o requieren dietas específicas.

## 2.- ELEMENTOS DE LA CADENA DEL SERVICIO TURÍSTICO QUE INFLUYEN EN EL GRADO DE ACCESIBILIDAD DE CADA DIVERSIDAD FUNCIONAL

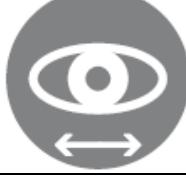
El nivel de accesibilidad para cada tipo de diversidad funcional se ve influido por los distintos elementos que forman parte de la *cadena del servicio turístico ofrecida por el establecimiento* (“*cadena de accesibilidad*”), elementos que influyen en el confort, seguridad y calidad de la estancia. Es decir, el grado de accesibilidad de cada una de las cinco diversidades funcionales, dependerá a su vez del grado de accesibilidad de un número mayor de elementos; estos, diferenciados por tipo de establecimientos, son los siguientes:

ELEMENTO DE LA CADENA DE ACCESIBILIDAD	ICONO	Alojamientos (incluido los campings y los aptos turísticos)	RESTAURANTES, sidrerías bodegas y txakolind egis	Centros de interpretación (el propio centro)	Centros de interpretación (el exterior)	OOTT
PÁGINA WEB		SI	SI	SI		SI
INFORMACIÓN GENERAL (FOLLETOS...)		SI	SI	SI		SI
RESERVA DE PLAZA			SI			
LOCALIZABILIDAD		SI	SI	SI		SI

APARCAMIENTO		SI	SI	SI		SI
TRASLADO DE EQUIPAJES		SI				
ACCESO DESDE EL EXTERIOR		SI	SI	SI	SI	SI
DESPLAZAMIENTO HORIZONTAL		SI	SI	SI	SI	
RECEPCIÓN		SI	SI	SI		SI
GUARDARROPIA			SI			
MOBILIARIO DE USO PÚBLICO				SI	SI	SI
DESPLAZAMIENTO VERTICAL		SI	SI	SI	SI	SI
PUERTAS Y PASOS		SI	SI	SI	SI	SI

SERVICIO DE VISITAS GUIADAS			SI			
BAR / CAFETERÍA			SI			
ZONA DE BARRICAS			SI			
HABITACIÓN		SI				
APARTAMENTO		SI				
ELEMENTOS FIJOS (BUNGALOW, MOBIL - HOME...)		SI				
HABITACIÓN PREPARADA PARA PERSONAS CON DIFICULTAD RESPIRATORIA		SI				
BAÑOS, SERVICIOS HIGIÉNICOS		SI	SI	SI	SI	SI

COCINA		SI				
ESPACIOS COMUNES		SI				
MUEBLES Y UTILAJE DE RESTAURANTE / CAFETERÍA		SI	SI			
CARTA DE RESTAURANTE VISUALMENTE ADAPTADA		SI	SI			
CARTA DE RESTAURANTE EN BRAILLE		SI	SI			
CARTA DE RESTAURANTE QUE CONTIENE MENÚS PARA PERSONAS CON DIETAS ESPECIALES.		SI	SI			
TIENDAS O SUPERMERCADO (HOTELES, CAMPINGS...)		SI	SI			
SERVICIOS COMUNES (SERVICIO LAVANDERÍA, FREGADEROS)		SI				

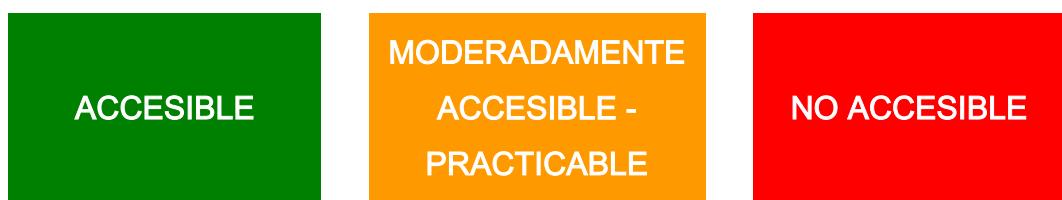
ÁREAS RECREATIVAS Y DE OCIO		SI				
PISCINAS Y TERMALISMO		SI				
ILUMINACIÓN		SI	SI	SI	SI	SI
ORIENTACIÓN VISUAL		SI	SI	SI	SI	SI
ORIENTACIÓN AUDITIVA		SI	SI	SI	SI	SI
ORIENTACIÓN TÁCTIL		SI	SI	SI	SI	SI
ELEMENTOS DE APOYO				SI	SI	
VISITAS GUIADAS				SI		SI

ADAPTACIÓN PROGRAMA EDUCATIVO				SI		
FORMACIÓN		SI	SI	SI		SI
ENTORNO				SI		
TERRAZA				SI		

### 3.- LOS GRADOS DE ACCESIBILIDAD

A nivel general, cada diversidad funcional y cada elemento que influye en ella se valora en tres niveles: **ACCESIBLE**; **MODERADAMENTE ACCESIBLE O PRACTICABLE**; y **NO ACCESIBLE**

Para diferenciar estos tres niveles se ha optado por la identificación de cada uno de ellos con un **color**, verde, ámbar y rojo, en correspondencia a los colores del semáforo, código de identificación internacionalmente conocido y fácilmente identifiable.



Cada uno de los elementos que influyen en la cadena de accesibilidad y por ende en cada diversidad funcional lo hace con una intensidad variable, por ello, cada elemento se considera como “clave”, “medio”, o bien, “cuantitativo”, tal y como se describe en el apdo. 4 de este capítulo.

**La síntesis de la valoración** de cada uno de los tres grupos de elementos que influyen en la cadena de accesibilidad y por tanto en **la valoración final de cada uno de los cinco tipos de diversidad funcional**, tiene en cuenta el nº y color de cada elemento tal y como se describe a continuación:

**Elemento clave:**

- Si todos los elementos clave son verdes, el diagnóstico será verde.
- Si un solo elemento clave es ámbar el diagnóstico también lo será (aunque el resto sean verdes).

- Si un solo elemento clave es rojo (aunque el resto sean verdes o ámbar), el diagnóstico también lo será.

#### Elementos medios

- Si la valoración es verde según los elementos clave, debe tener como máximo dos elementos medios ámbar y el resto en verde para mantenerse en verde.
- Si tres elementos medios son valorados en ámbar o con peor valoración, se bajará un grado la valoración (siempre que sea superior).
- Si tres elementos medios o más son valorados en rojo, se bajará un grado la valoración (siempre que sea superior).

#### Elementos cualitativos

- Son elementos que aportan un nivel cualitativo y son informativos.
- Estos elementos contribuirán a mover la calificación de cada elemento dentro de un mismo nivel (verde, ámbar ó rojo), es decir, que no moverá la calificación general, pero sí nos podrán informar el nivel en el que se encuentra dentro de cada color.

Una vez valorados todos los elementos, la calificación de los elementos **clave** proporcionará un color. Los elementos **medios** definirán si ese color es definitivo, o si en cambio, hay que bajar un nivel a la calificación. De esta forma se obtiene la **calificación final** para cada tipo de diversidad funcional, representada en cada uno de los cinco iconos de la Marca.

En la siguiente tabla se detalla esta calificación:

Diversidad Funcional	Calificación	elementos “ clave”	elementos “ medios”
Física	Verde	Todos verde (+ criterios medios)	Desde todos verde, hasta dos ámbar y el resto verde.
	Ámbar	Todos verde (+ criterios medios) Todos verde y un ámbar, hasta todos ámbar (+ criterios medios)	Desde tres ámbar y el resto verde, hasta todos rojos. Desde todos verde hasta dos rojos y el resto ámbar o verde

	<b>Roja</b>	Todos verde y un ámbar, hasta todos ámbar (+ criterios medios) Desde todos ámbar y un rojo hasta todos rojos	Desde tres rojos y el resto ámbar (o verde) hasta todos rojos.
<b>Visual</b>	<b>Verde</b>	Orientación visual verde (+ criterios medios)	Desde todos verde, hasta dos ámbar y el resto verde.
	<b>Ámbar</b>	Orientación visual verde (+ criterios medios) Orientación visual ámbar (+ criterios medios)	Desde tres ámbar y el resto verde, hasta todos rojos. Desde todos verde hasta dos rojos y el resto ámbar o verde
	<b>Roja</b>	Orientación visual ámbar (+ criterios medios) Orientación visual rojo	Desde tres rojos y el resto ámbar (o verde) hasta todos rojos.
<b>Auditiva</b>	<b>Verde</b>	Orientación auditiva verde (+ criterios medios)	Desde todos verde, hasta dos ámbar y el resto verde.
	<b>Ámbar</b>	Orientación visual verde (+ criterios medios) Orientación visual ámbar	Desde tres ámbar y el resto verde, hasta todos rojos.
	<b>Roja</b>	Orientación visual ámbar (+ criterios medios) Orientación visual rojo	Desde tres rojos y el resto ámbar (o verde) hasta todos rojos.
<b>Intelectual</b>	<b>Verde</b>		Todos verde
	<b>Ámbar</b>		Todos verde y un ámbar, hasta todos ámbar
	<b>Roja</b>		Desde todos ámbar y un rojo hasta todos rojos
<b>Orgánica</b>	<b>Verde</b>		Todos verde
	<b>Ámbar</b>		Todos verde y un ámbar, hasta todos ámbar

	Roja	Desde todos ámbar y un rojo hasta todos rojos
--	------	---

## 4.- CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD

### Condiciones de accesibilidad de los Hoteles y Hoteles-Apartamentos

Las condiciones y requisitos técnicos en los que se basa el diagnóstico de accesibilidad de los hoteles y hoteles-apartamentos se describen en el Anexo 1.

### Condiciones de accesibilidad referidas a las Pensiones

Las condiciones y requisitos técnicos en los que se basa el diagnóstico de accesibilidad correspondiente a las pensiones se describen en el Anexo 2.

### Condiciones de accesibilidad de los Apartamentos

Las condiciones y requisitos técnicos en los que se basa el diagnóstico accesibilidad de los Apartamentos se describen en el Anexo 3.

### Condiciones de accesibilidad de los Agroturismos y Casas Rurales

Las condiciones y requisitos técnicos en los que se basa el diagnóstico accesibilidad de los agroturismos y de las casas rurales se describen en el Anexo 4.

### Condiciones de accesibilidad de los Campings

Las condiciones y requisitos técnicos en los que se basa el diagnóstico accesibilidad de los agroturismos y de las casas rurales se describen en el Anexo 5.

## **Condiciones de accesibilidad de los Restaurantes, Sidrerías, Bodegas y Txakolidegís**

Las condiciones y requisitos técnicos en los que se basa el diagnóstico accesibilidad de los agroturismos y de las casas rurales se describen en el Anexo 6

## **Condiciones de accesibilidad de los Centros de Interpretación**

Las condiciones y requisitos técnicos en los que se basa el diagnóstico accesibilidad de los agroturismos y de las casas rurales se describen en el Anexo 7

## **Condiciones de accesibilidad de las Oficinas de Turismo**

Las condiciones y requisitos técnicos en los que se basa el diagnóstico accesibilidad de las Oficinas de Turismo se describen en el Anexo 8

## CAPITULO III.- FASES EN LA GESTIÓN DEL MODELO

### 1.- INICIO

Existen dos vías para iniciar el proceso:

- el propio establecimiento solicita a Euskalit la realización del diagnóstico,
- bien la Viceconsejería de Turismo del Gobierno Vasco, a través de Euskalit, oferta dicha posibilidad al establecimiento.

En el caso que un establecimiento ya disponga de un diagnóstico de accesibilidad complementario al descrito en este modelo el proceso a seguir será el mismo, si bien la información del grado de accesibilidad del establecimiento se actualizaría a la fecha de la realización del segundo diagnóstico, a la vez que se completaría con la información específica del modelo.

En todos los casos, Euskalit contactará con el establecimiento, para ofrecerle información del modelo.

### 2.- FORMACIÓN

Con el objeto de ofrecer una adecuada información del modelo a los interesados, Euskalit organiza diversas jornadas formativas de carácter teórico-práctico y recurriendo a una metodología presencial y on-line; jornadas en las que se fija una fecha para realizar una visita posterior al establecimiento.

### 3.- DIAGNÓSTICO

Durante la visita al establecimiento :

- se valoran los criterios identificados en el Modelo,
- se identifican posibles mejoras a realizar en materia de accesibilidad y su

orden de prioridad en función del impacto en la accesibilidad para cada tipo de diversidad funcional

- se ofrece información provisional del resultado del diagnóstico.

## 4.- ACREDITACIÓN Y PROMOCIÓN

Independientemente de que el establecimiento pueda solicitar la correspondiente acreditación, se remitirá al establecimiento los resultados del diagnóstico, así como un resumen de los mismos en una “ **Ficha Resumen**” .

En la mencionada Ficha-Resumen se colocan los iconos coloreados de forma que informa de una manera gráfica, resumida e intuitiva sobre las condiciones de accesibilidad del establecimiento.

En el caso de que un elemento no sea de aplicación porque no exista ese servicio en el establecimiento, no aparecerán los iconos.

A continuación se muestra un modelo de Ficha con unas calificaciones concretas:

Tipos de  
diversidad  
funcional

Nombre establecimiento



Elementos  
que influyen  
en cada  
div.func.

## **Inclusión de la información sobre accesibilidad en los soportes de información y comunicación**

Con el fin de llegar al mayor público posible, la Viceconsejería de Turismo del Gobierno Vasco facilitará las fichas resultantes del diagnóstico de accesibilidad del establecimiento, junto con las características de diseño y aplicación, al establecimiento para que incorpore esta información en sus soportes habituales de comunicación y promoción (su propio folleto, impresos, página web...) e informe personalmente a su clientela potencial.

Así mismo, se incorporará la información a los soportes habituales de promoción y comunicación de la Viceconsejería. En este sentido, incorporará la información en las página web y folletos editados de una forma inclusiva y normalizadora, añadiendo esta información junto con la relativa a los servicios que ofrece cada establecimiento, es decir, no se crearán soportes dirigidos solamente a personas con diversidad funcional.

**Si el establecimiento es accesible al menos en una diversidad funcional**, y ha solicitado el “ **diploma de compromiso con la accesibilidad**” recibirá el “ **Sello de Accesibilidad**” correspondiente, algunos de cuyos ejemplos aparecen en la portada de este documento, y se promocionará dicho sello junto con el resto de la información del establecimiento.

**Si el establecimiento no dispone del “ Sello de Accesibilidad”**, se ofrecerá la información del grado de accesibilidad obtenido en cada una de las diversidades funcionales diagnosticadas junto al resto de la información de los servicios e infraestructuras del establecimiento ofrecida.

### **Sello de Accesibilidad**

Los establecimientos que hayan obtenido la calificación de accesible en al menos un

tipo de diversidad funcional y soliciten el diploma que refleja el compromiso del establecimiento con el Modelo de accesibilidad, recibirán el correspondiente sello de accesibilidad.

La información que contiene un sello de accesibilidad es en el caso del sello de un hotel) la siguiente



Tipología de establecimiento (en este caso es de alojamiento)

Tipos de diversidad funcional y su valoración (en el caso de iconos con fondo azul significa que dichos iconos no han sido valorados; en el caso de que éstos aparezcan de color rojo, ambar o verde, significará que el contenido asociado a dicho icono no es accesible, es practicable o bien es accesible, respectivamente))

Los iconos que identifican el tipo de establecimiento, son los siguientes:

- **Alojamientos turísticos:** hoteles, hoteles-apartamentos; pensiones; apartamentos turísticos; agroturismos y casas rurales



- **Alojamientos turísticos:** campings



- **Restaurantes, bodegas, sidrerías y txakolideguis:**



- **Centros de interpretación**



- Oficinas de turismo



## 5.- ACTUALIZACIÓN:

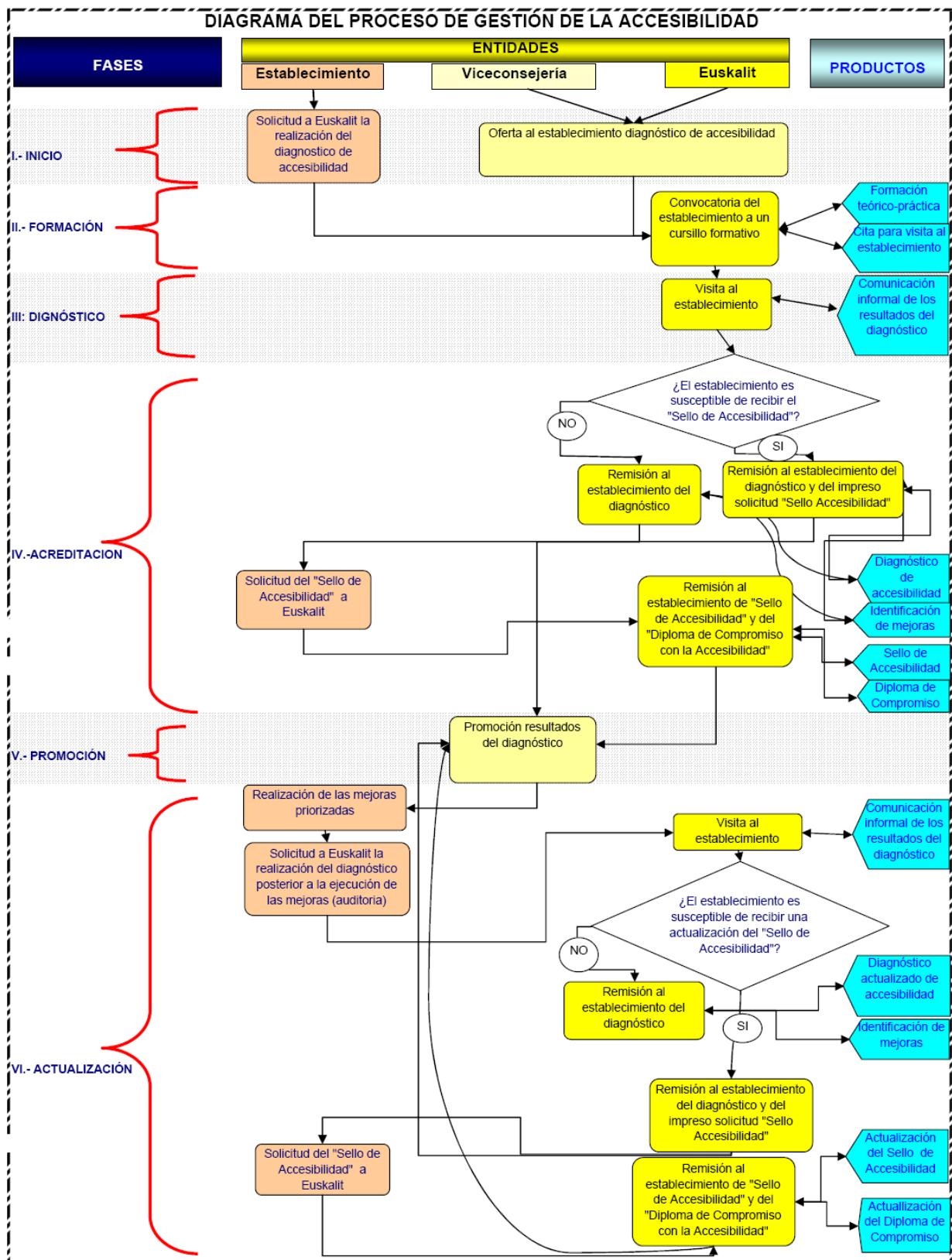
El establecimiento posteriormente podrá acometer la realización de las posibles mejoras priorizadas en el diagnóstico.

Finalizadas estas, podrá solicitar a Euskalit la actualización del diagnóstico y en su caso la correspondiente actualización del “ Sello de Accesibilidad” y del “ Diploma de Compromiso con la Accesibilidad” .

El establecimiento podrá repetir esta fase con la frecuencia que estime conveniente.

En todo caso y transcurridos 5 años desde el último diagnóstico, la información caducará, y el “ Sello de Accesibilidad” y el “ Compromiso con la Accesibilidad” también; por lo que se podrá reiniciar todo el proceso nuevamente.

Se representa a continuación un esquema del proceso señalado anteriormente



## CAPITULO III

NOTA: los Anexos figuran en documentos aparte