MEMORIA EJECUTIVA PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO "PLAN DE ACCESIBILIDAD DEL DESTINO: DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN, SENSIBILIZACIÓN, FORMACIÓN Y PLAN DE ACCIÓN" INCLUIDO EN EL PLAN DE SOSTENIBILIDAD TURISTICA EN DESTINO "PLAZAOLA-SAKANA- ULTZAMALDEA 2023-2026" QUE GESTIONA LA ASOCIACION CEDERNA GARALUR



Fundación de los Ferrocarriles Españoles
Abril 2025

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN. BREVE ANÁLISIS TERRITORIAL, MARCO DE ACTUACIÓN Y DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO 3

2. IDENTIFICACIÓN DE LAS DIFERENTES FASES A REALIZAR Y DETALLE DE LAS ACCIONES A EJECUTAR 8

Fase 1. Acciones de Diagnóstico, Formación y Compromiso 8

Fase 2. La oferta turística accesible del territorio natural Plazaola- Sakana-Ultzamaldea. 15

Fase 3. Testing. Las personas usuarias y viajeras opinan. 16

Fase 4. Creación del Producto Turístico y la Comercialización 17

Fase 5. Comunicación. Una actividad siempre en marcha. 18

3. PRESUPUESTO DETALLADO POR FASES: 19

4. CRONOGRAMA 19

ANEXO 17. LISTADO APROXIMADO DE RECURSOS TURISTICOS DEL TERRITORIO PLAZAOLA – SAKANA –ULTZAMALDEA 21

1. INTRODUCCIÓN. BREVE ANÁLISIS TERRITORIAL, MARCO DE ACTUACIÓN Y DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO



La presente propuesta tiene su marco territorial de actuación en las comarcas de la UGET, Unidades de Gestión de Espacios Turísticos **Plazaola-Sakana-Ultzamaldea** la cual viene trabajando en temas de mejora de la accesibilidad desde hace algún tiempo, habiendo recibido incluso en la zona del Camino Natural Vía Verde del Plazaola en 2018, un premio que otorgó Fundación ONCE a través de la empresa pública Lursarea quien realizó con ILUNION una **auditoría de accesibilidad** en el trazado de la Vía Verde del Plazaola.1

Con la auditoría de accesibilidad ya realizada el ente gestor del Camino Natural Vía Verde, el Consorcio Turístico **Plazaola** continua buscando el marco estratégico de proyectos y oportunidades que le permitan intervenir en la infraestructura para la eliminación de puntos negros, mejora de la accesibilidad de forma general y el desarrollo del territorio como destino accesible.

Bajo este objetivo cabe destacar que en 2019-2020 y con financiación del **Plan de Desarrollo Rural (FEADER)** y promovido por el Ayto de Larraun se realizaron importantes acciones en torno a la accesibilidad en el trazado del Camino Natural Vía Verde del Plazaola aprovechando las obras de conducción de aguas a Irurtzun. En concreto, se llevaron a cabo acciones de inversión en un tramo de 3 km de mejora de la accesibilidad entre Lekunberri y Mugiro que incluyó como proyecto ejemplar un tramo que fue durante años uno de los mayores puntos de negros de toda la vía verde, pues incluía unas escaleras como continuidad a un túnel no recuperado hacia la localidad de Mugiro. Además de esto se ha trabajado en otras acciones como aparcamientos en los entornos de estaciones, un Plan de mantenimiento (a través de un GIS), y otras acciones tanto en la zona de Plazaola como en Sakana y Ultzamaldea.

Por otra parte, recientemente el consorcio turístico Plazaola ha finalizado los trabajos del "Proyecto de mejora y rehabilitación de la Vía Verde del Plazaola en los términos de Urritza (Imotz) y San Migeltxo (Muguiro-Larraun)" incluyendo la rehabilitación y mejora

[1]https://www.navarra.es/home_es/Actualidad/Sala+de+prensa/Noticias/2018/11/01/Lursarea+premio++ONCE+accesibilidad.htm

en el túnel de Urritza, reparaciones en la rampa y escalera de la boca sur del túnel y mejora de la rampa de la pasarela del rio Basaburua, en Urritza (municipio de Imotz), mejorando significativamente la accesibilidad y el estado del camino público, beneficiando a residentes y visitantes de la zona. Además, están previstas algunas otras actuaciones menores en materia de accesibilidad entre Irurtzun y Leitza.



Antes y después. Túnel de Urritza. Marzo 2025.

De la misma forma los territorios de **Sakana** y **Ultzamaldea** también han intervenido puntualmente en la mejora de la accesibilidad física de recursos turísticos a través de la Agencia de Desarrollo Comarcal Sakana y de forma directa o con el impulso de Gobierno de Navarra y otras entidades.

En la actualidad, el nuevo marco de actuación y financiación como es el **Plan de Sostenibilidad Turística en Destino[2] Plazaola-Sakana-Ultzamaldea 2023-2026** que incluye varias propuestas vinculadas a accesibilidad en este territorio compuesto por las citadas tres comarcas- es el marco en el que suscribe esta memoria ejecutiva solicitada por la Asociación Cederna Garalur a la gerencia de Vías Verdes de la Fundación de los Ferrocarriles Españoles habida cuenta de su experiencia en el entorno natural y las vías verdes y como coordinadores en el pasado del proyecto europeo Greenways4All.

El objetivo de este documento es aportar ideas y contenido de forma que sirva de base e inspiración a la Asociación Cederna Garalur, entidad que gestiona el PSTD mencionado para la elaboración de los pliegos técnicos que posibiliten la contratación de los servicios para el desarrollo de la acción nº 8.1 que bajo el título "Plan de accesibilidad del destino:

[2] Los PSTD extraordinarios como herramienta de ejecución del Componente 14 del Plan de Recuperación Transformación y Resiliencia a desarrollar con los fondos Next Generation a través de las Convocatorias publicadas por la Secretaría de Estado de Turismo**, incluyen en la pg. 12 la mención expresa a la financiación de vías verdes y otras infraestructuras ciclistas**. Cabe mencionar que en periodo de consultas la FFE participó para la inclusión de las vías verdes en los PSTD como recursos susceptibles de recibir financiación procedente de los fondos Next GenerationEU.

diagnóstico de situación, sensibilización, formación y plan de acción" se inscribe en el Eje Programático de Competitividad.

Según se especifica en el Plan, este tiene por objetivo *hacer de "Plazaola-Sakana-Ultzamaldea" un* ***destino turístico sostenible, accesible y auténtico*** *que contribuya a transformar el sector turístico y a aumentar su peso en la economía local, favoreciendo la generación de empleo y el mantenimiento de los servicios en los pequeños núcleos rurales. Implantar un modelo de gestión participativa, basado en la colaboración entre entidades públicas, agentes turísticos y la ciudadanía, que posibilite la gestión sostenible de los recursos, la compatibilidad con otras actividades y el respeto a la identidad local.*

Todo ello, con el reto de posicionar "Plazaola-Sakana-Ultzamaldea" como destino de cicloturismo y naturaleza e impulsar el desarrollo de productos turísticos sostenibles en torno al turismo en bicicleta, el senderismo, los deportes tradicionales, el patrimonio, la lengua euskera y la gastronomía. Por su parte contempla como objetivo **promover un destino accesible** y desarrollar un nuevo modelo de gestión del destino, basado en la **colaboración público-privada** como otros de sus objetivos.

> Uno de los objetivos específicos que marca el PSTD es precisamente:
>
> ***5. Promover un destino accesible, facilitando el desarrollo de infraestructuras que permitan su uso por personas con necesidades especiales y sensibilizando y apoyando a las empresas turísticas en la adecuación de sus equipamientos y servicios.***

En concreto esta acción se incluye en la **Actuación 8** del Plan de Gestión del mencionado PSTD, pg. 44[3]: Destino natural accesible.

> Se ha identificado en el destino por un lado la necesidad del posicionamiento del destino como inclusivo, con servicios adaptados a personas con diversidad funcional, así como el reconocimiento del territorio como destino accesible.
>
> A su vez, se ha identificado la necesidad de asesoría y ayudas a los actores del sector para mejorar su accesibilidad.
>
> La actuación comprende las siguientes acciones**: 8.1. Plan de accesibilidad del destino: diagnóstico de situación, sensibilización, formación y plan de acción (100.000 €).**
>
> Se elaborará un plan para que el territorio cuente con recursos turísticos accesibles. Se realizará un diagnóstico de la situación de los principales recursos turísticos y se establecerá un plan de acción. Se establecerá un

[3]https://turismoprofesional.navarra.es/documents/8257989/41877674/PLAN+DE+GESTI%C3%93N+Plazaola_Sakana_Ultzamaldea+V1.pdf/a97089ba-68d0-0bb3-ca6b-6887a141e501?t=1733095697331

plan de implantación de un `pacto por la accesibilidad´ que de reconocimiento a los establecimientos de la zona. Se contempla implementar un distintivo como el de la plataforma Tur4all. Esto se acompañará de un programa de sensibilización y formación a los actores del sector turístico en la zona y la señalización de los establecimientos.

En este marco la presente memoria ejecutiva viene a proponer como a través de la Acción 8 ésta complementa actuaciones ya desarrolladas o previstas en el propio Plan como acciones de inversión [ej. Acción 4.4 "Desarrollo de tramo y renovación de señalización con criterios de accesibilidad en la vía verde del Plazaola"] u otras que pueda haber previsto el propio plan de forma directa o transversal a diferentes ejes de acción.

Cabe considerar que las acciones de inversión en infraestructura deben contemplar una parte importante y sustancial que necesariamente tiene que ir de la mano en un proyecto integral de accesibilidad que busque garantizar la conocida como **"Cadena de la Accesibilidad"**

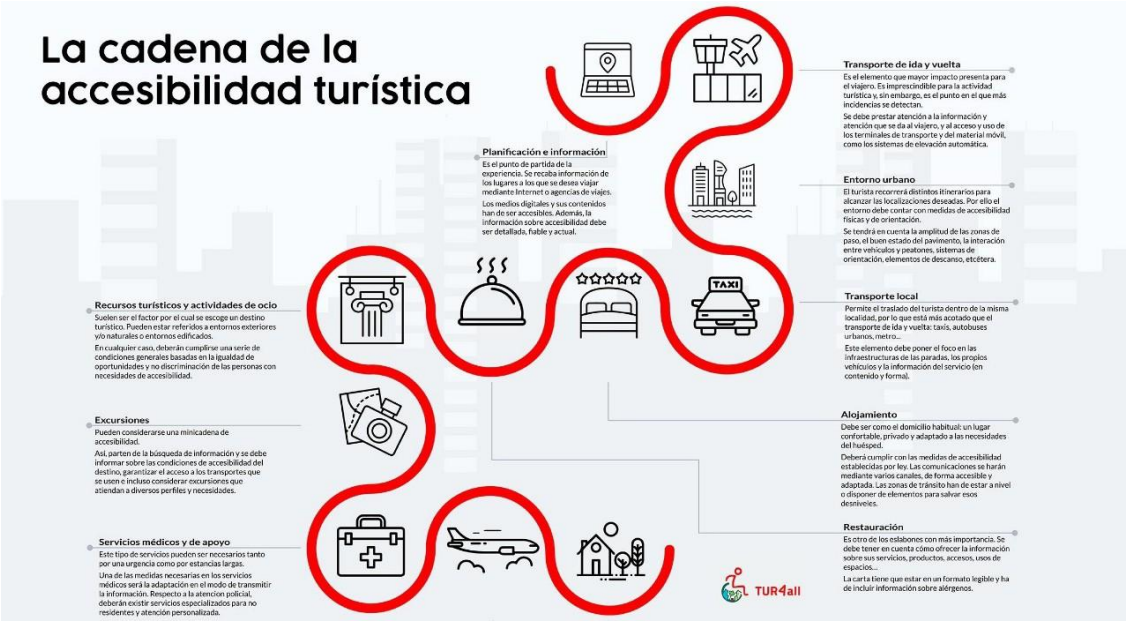
La cadena de accesibilidad en el turismo accesible es el conjunto de elementos interconectados que garantizan que todas las personas, independientemente de sus capacidades o necesidades específicas, puedan disfrutar de una experiencia turística sin barreras, segura, cómoda y autónoma. Este concepto se basa en la premisa de que la accesibilidad debe estar presente en todas las etapas del viaje, desde la planificación inicial hasta el retorno al lugar de origen, asegurando la continuidad de los servicios y la eliminación de obstáculos físicos, sensoriales y cognitivos. Más info[4].

[4] En primer lugar, la accesibilidad comienza con la información y la comunicación, lo que implica que las plataformas digitales, los sitios web y las aplicaciones móviles deben estar diseñadas bajo criterios de accesibilidad universal, garantizando el cumplimiento de estándares como las pautas WCAG para asegurar su compatibilidad con lectores de pantalla, sistemas de navegación simplificada y opciones de contraste y tamaño de fuente ajustables. La disponibilidad de información en formatos alternativos, como lectura fácil, braille, subtítulos o interpretación en lengua de signos, es fundamental para permitir que cualquier persona pueda acceder a los detalles del viaje, realizar reservas y resolver dudas sin depender de terceros. Asimismo, la formación del personal en atención inclusiva es clave para ofrecer un servicio de calidad que respete la diversidad de necesidades de los viajeros.

El segundo eslabón de la cadena lo constituye el transporte, donde es imprescindible garantizar la accesibilidad en todos los medios de desplazamiento, desde los aeropuertos y estaciones de tren y autobús hasta los vehículos de alquiler y los sistemas de transporte público. Esto implica contar con infraestructuras adecuadas, señalización clara, asistencia personalizada y vehículos adaptados con rampas, espacios reservados y sistemas de comunicación accesibles para personas con discapacidad auditiva o visual. La accesibilidad en el transporte es un factor determinante para que un destino pueda ser considerado realmente inclusivo, ya que, sin un traslado adecuado, la movilidad de las personas con discapacidad se ve restringida y se dificulta su participación en la experiencia turística.

Otro aspecto fundamental es la accesibilidad en el alojamiento, ya que los establecimientos hoteleros y de hospedaje deben ofrecer habitaciones adaptadas con características como baños accesibles, camas ajustables, sistemas de alerta visual y sonora y rutas accesibles en todas las áreas comunes. Además, la formación del personal es un elemento esencial para garantizar una atención adecuada y personalizada, permitiendo que las personas con discapacidad puedan desenvolverse con independencia y seguridad durante su estancia.

En el ámbito de las actividades turísticas y del ocio, la accesibilidad debe extenderse a todos los espacios de interés, desde museos y monumentos hasta rutas de naturaleza y experiencias gastronómicas. Esto implica que los entornos deben ser



Fuente: Impulsa Igualdad. 2025

Esto implica que la accesibilidad debe existir en las infraestructuras, los servicios, los productos, la atención al cliente, las actividades y la información a las personas usuarias o viajeras. Es decir, toda la experiencia del viaje será accesible, si se culmina con éxito la definida "cadena de la accesibilidad".

Las actuaciones focalizadas en las necesarias e imprescindibles mejoras del trazado de la vía verde y otros senderos deben tener en cuenta el trabajo con las empresas turísticas, equipamientos y servicios, acciones de formación, sensibilización y valoración, así como la opinión de las personas usuarias finales.

De esta forma, esa otra parte que podemos calificar de "soft" o complementaria, y no de inversión en infraestructura, tiene una enorme importancia, y está basada en la auditoría (y auto-auditoría), la formación de empresas turísticas, la sensibilización, y la comunicación del territorio de Plazaola-Sakana-Ultzamaldea como destino natural

accesibles en términos de movilidad, información y comunicación, incluyendo senderos adaptados, señalización en braille, audio-guías, visitas guiadas con intérpretes de lengua de signos y opciones de participación para personas con discapacidad intelectual. La accesibilidad en la oferta turística no solo mejora la experiencia de los viajeros con discapacidad, sino que también amplía el público objetivo y contribuye a la sostenibilidad e inclusión del destino.

Por último, la accesibilidad debe mantenerse en la fase de retorno y evaluación de la experiencia, permitiendo a los viajeros comunicar sus necesidades, compartir su satisfacción o sugerencias de mejora y recibir apoyo en todo momento. Las herramientas de retroalimentación accesibles y la implementación de sistemas de mejora continua garantizan que la cadena de accesibilidad se fortalezca y se adapte a las necesidades cambiantes de los turistas, fomentando un turismo más inclusivo y sostenible.

La cadena de accesibilidad en el turismo accesible es un concepto que requiere la implicación de todos los actores del sector turístico, incluyendo administraciones públicas, empresas, entidades del tercer sector y los propios viajeros. La accesibilidad no debe ser un servicio opcional, sino un criterio esencial en el diseño, planificación y gestión de los destinos turísticos. Esta visión representa un compromiso con la equidad, la sostenibilidad y la mejora de la calidad de vida de todas las personas, consolidando un modelo de turismo inclusivo en el que nadie quede excluido de la experiencia de viajar.
FUENTE: Impulsa Igualdad. 2025

accesible. Por tanto, es bajo esta filosofía en la que se inscribe en este documento de memoria ejecutiva para el desarrollo de esta Acción 8 del PSTD.

Esta memoria ejecutiva por tanto viene a definir las actividades, cronograma y presupuesto necesario para el desarrollo de la **Acción 8.1. Plan de Accesibilidad del destino: Diagnóstico de situación, sensibilización, formación y plan de acción.**

2. IDENTIFICACIÓN DE LAS DIFERENTES FASES A REALIZAR Y DETALLE DE LAS ACCIONES A EJECUTAR

Fase 1. Acciones de Diagnóstico, Formación y Compromiso.

Fase A) Puesta en marcha del Pacto Local por la Accesibilidad: Formación y compromiso

El desarrollo de esta parte del Plan implica poner en marcha una fórmula en la que se conjuga el compromiso por parte de los agentes sociales y las empresas de los territorios por trabajar hacia el turismo accesible mientras se forman en la materia. Estos momentos de "sensibilización" *in situ* sirven así para realizar **acciones formativas** y conseguir por parte de las entidades, empresas y personas participantes en la jornada y en los cursos, establecer compromisos hacia el turismo accesible en los territorios y en torno a la vía verde y otros recursos de naturaleza.

Para ello se deberán desarrollar las siguientes acciones:

Acción 1.1. Organización de una Jornada sobre Turismo Accesible.

Este evento deberá realizarse preferentemente al inicio del desarrollo de la acción. El objetivo de esta jornada será presentar el proyecto, generar expectativas en el territorio, poder detectar actores clave, avanzar en la sensibilización, presentar el estado actual en materia de turismo inclusivo de las diferentes zonas y recursos, así como posibles proyectos en marcha tanto del ámbito local como del resto de la Comunidad Foral de Navarra y del resto del Estado.

Es también una buena acción para presentar buenas prácticas en vías verdes, caminos naturales y recursos de destinos de naturaleza que puedan ser aplicables y extrapolables a la UGET objeto de actuación.

Se propone que esta jornada incluya espacios formativos, mesas de trabajo, acciones prácticas tipo "ponte en mi lugar", y un diseño que puede ser consensuado con las asociaciones y entidades que representan a las personas con más necesidades de accesibilidad de la zona, como por ej. asociaciones de personas con discapacidad, mayores, etc.

Esta jornada deberá organizarse cumpliéndose al máximo todos los criterios para que sea un evento accesible. Desde la elección del lugar sin barreras físicas, que cuente con baños adaptados, hasta presentaciones con subtitulado, intérpretes de lengua de signos y la posibilidad de que pueda difundirse on line para poder llegar a más personas y disponer de un material grabado con nuevas utilidades en el marco del proyecto.

La empresa adjudicataria deberá encargarse de la organización del programa, secretaría de la jornada, asistencia técnica, invitaciones a ponentes, etc. siempre en colaboración y estrechamente con la asociación Cederna Garalur. Se estima que podría durar una mañana, incluyendo un almuerzo y la posibilidad de realizar una visita técnica a un tramo del Camino Natural Vía Verde del Plazaola u otro sendero *a priori* accesible facilitando la dotación de bicicletas adaptadas y otros materiales (tándems, *batec*, etc.) para mayor ejemplificación de la acción.

Con posterioridad, y como cierre de la Jornada, se puede escenificar el compromiso del territorio, agentes, empresas y ciudadanía con la firma en un acto simbólico de un documento, denominado el ***"Pacto Plazaola-Sakana-Ultzamaldea por la Accesibilidad".*** Se trata de un pacto que, aun no siendo vinculante, empodere al territorio en materia de compromiso por la accesibilidad. El diseño de este acto deberá ser incluido en la oferta de las empresas o entidades que presenten su propuesta en la licitación correspondiente.

Acción 1.2. Primer bloque formativo. Organización de tres cursos sobre Turismo Accesible para técnicos/as de turismo, responsables y empresas.

Consiste en la oferta de formación en turismo accesible y en evaluación de accesibilidad turística para técnicos/as en turismo, responsables y gestores del territorio, ADL, técnicos/as de las mancomunidades, técnicos/as municipales, etc. de los diferentes ayuntamientos, así como para las empresas y establecimientos turísticos de las tres comarcas.

Se podrá convocar e incluir en esta acción formativa también a otros potenciales actores del sector público del territorio que cubre la Asociación Cederna Garalur interesados en recibir dicha formación. En cualquier caso, en coordinación y acordado con la entidad contratante, Cederna Garalur, se determinará el número de cursos y su localización, pudiéndose realizar hasta 3 cursos, uno por comarca, para facilitar la formación a las empresas y proveedores turísticos.

Es importante también que la empresa adjudicataria evalúe las formaciones que en esta materia se hayan podido celebrar en el pasado –y ofrecidas fundamentalmente por el departamento de turismo del Gobierno de Navarra- para mejor coordinación y aprovechamiento de la acción formativa y con objeto de conocer las necesidades formativas reales en materia de turismo accesible en el territorio. Junto a ello, se realizará una acción proactiva de captación de participantes que irá vinculada a alguna campaña sobre la importancia y rentabilidad del turismo inclusivo para las empresas y establecimientos locales.

Se propone que este curso tenga una duración de al menos 8 horas e incluya prácticas de evaluación en accesibilidad y metodologías de empatía, tipo *"ponte en mi lugar"*, en empresas y establecimientos locales para lo que la empresa contratista tendrá que acordar el número de formaciones y su ubicación, con la Asociación Cederna Garalur, así como en un tramo del trazado del Camino Natural Vía Verde del Plazaola, y/o senderos u otros recursos de turismo de naturaleza potencialmente accesibles en cada una de las comarcas.

Para ello se tratará de seleccionar establecimientos, equipamientos y un tramo de vía verde y senderos u otros recursos de turismo de naturaleza que *a priori* cumplan con criterios de accesibilidad turística con idea de avanzar en su evaluación para la formación de los futuros productos turísticos accesibles en el destino Plazaola-Sakana-Ultzamaldea.

Fase B) Evaluación de los recursos turísticos y servicios turísticos del destino Plazaola-Sakana-Ultzamaldea: Auditoría

En esta fase se trata de determinar cuál es la verdadera oferta de turismo accesible en el territorio marcando como carácter diferencial de calidad y sostenibilidad los establecimientos accesibles en torno a recursos de naturaleza y activos como el Camino Natural Vía Verde del Plazaola y otros senderos o recursos.

Para ello, el trabajo se realizará a través de diferentes acciones:

Acción 1.3. Encuesta telefónica a empresas del sector y agentes turísticos sobre el nivel de accesibilidad de equipamientos y servicios del territorio.

Esta primera parte de diagnóstico del entramado turístico empresarial, equipamientos y servicios del territorio permite –a partir de un inventario de recursos turísticos de las comarcas- descartar a través de este primer paso aquellos establecimientos y recursos que no cumplen a priori con unos mínimos de accesibilidad antes de ser visitados y evaluados *in situ*. Esta fase permite realizar un primer filtro a partir de la valoración de 2 o 3 *items* que se consideran básicos a la hora de determinar la accesibilidad de establecimientos y recursos.

Por su parte, además de itinerarios, establecimientos y recursos turísticos se deberá realizar un análisis de otros servicios vinculados al acceso y transporte a las comarcas tanto de transporte público (ej. líneas de transporte regular con vehículos adaptados) o la existencia de taxis, servicios de transfer, etc.

Acción 1.4. Auditoría y auto-auditoría: Visita a establecimientos y análisis de la accesibilidad de equipamientos y servicios

Tras las sesiones formativas impartidas a los agentes del territorio (técnicos/as, gestores, informadores/as, etc.) indicados en la Fase A), y tras el conocimiento de las herramientas de auto-evaluación de equipamientos y servicios a través de cuestionarios desarrollados al efecto para este proyecto y que se darán a conocer en los mencionados cursos, las

personas que reciban la formación, acompañadas por los expertos en accesibilidad, realizarán las visitas y evaluaciones a una muestra de los establecimientos hoteleros, restaurantes, recursos culturales y empresas de oferta turística (alquiler de bicis, museos,…) a modo de "prácticas".

Este trabajo será realizado por los técnicos/as municipales, técnicos/as de turismo o técnicos/as de gestión de vía verde, de senderos, atendiendo a las diferentes realidades del territorio y las tres comarcas acompañados por expertos en accesibilidad. Este método permite empoderar a éstos, en el compromiso por la accesibilidad de su propio espacio y territorio, permitiendo conocer de primera mano la situación actual y las necesidades de accesibilidad y como debe medirse y monitorizarse.

Esta metodología permite **formar a los gestores y técnicos/as turismo**, **vías verdes y recursos naturales** para que sean ellos y ellas mismos/as los/las que en el presente y en el futuro –por ejemplo, si se abren nuevos establecimientos o si se acometen reformas-, **sean capaces de evaluar los recursos de su territorio y el avance del mismo en clave de turismo inclusivo.**



Así, se facilitará material para la evaluación y auto-evaluación que adaptado a las realidades específicas de este territorio permitirá emplear plantillas y herramientas que permita en el futuro seguir monitorizando la accesibilidad del territorio. La empresa que presente su oferta deberá determinar la metodología que utilizará para ello.

No obstante, -aparte de aquellos establecimientos visitados y analizados por los agentes del territorio a modo de "prácticas"- todos los recursos del territorio establecidos en el cuadro del Anexo 1[5] de este documento serán analizados por técnicos especialistas en turismo accesible.

Asimismo, todos aquellos análisis realizados por los técnicos y responsables locales serán analizados, revisados y filtrados por expertos en accesibilidad, quienes emitirán los informes correspondientes a modo de fichas técnicas, **devolviendo a los participantes públicos y privados la información y valoración en una nueva sesión formativa**, cuya duración se estima en unas 2 o 3 horas, y que podrá ser de manera física, aprovechando algún evento en la zona, o vía on line, a través de un webinario accesible.

Además, la metodología y material de análisis y auto-evaluación estará a disposición de todas las empresas turísticas del territorio y entregadas como material formativo en los citados cursos.

[5] El Anexo 1, no se puede considerar definitivo sino orientativo. El contenido final será establecido durante el desarrollo del trabajo en colaboración y según las necesidades de la Asociacion Cederna Garalur y los territorios.

Acción 1.5. Auditoría y auto-auditoría del Camino Natural Vía Verde del Plazaola y otros senderos de las comarcas.

Del mismo modo que para establecimientos, servicios y recursos turísticos, tras las sesiones formativas impartidas a los agentes del territorio (técnicos/as, gestores, informadores/as, etc.) indicados en la Fase A) y tras el conocimiento de las herramientas de auto-evaluación de senderos y vías verdes a través de cuestionarios desarrollados al efecto para este proyecto, las personas que reciban la formación, acompañadas por los expertos en accesibilidad, realizarán las visitas y evaluaciones a una muestra o un tramo del Camino Natural Vía Verde del Plazaola y otros senderos (uno por comarca).

Este trabajo será realizado por los técnicos/as municipales, técnicos/as de turismo o técnicos/as de gestión de la vía verde, de senderos, etc. acompañados por expertos en accesibilidad. Como se comentaba en la fase anterior este método permite empoderar a éstos, en el compromiso por la accesibilidad de sus propios caminos, itinerarios y senderos, permitiendo conocer de primera mano la situación actual y las necesidades de accesibilidad y como debe medirse y monitorizarse.

Esta metodología permite formar a los gestores y técnicos de vías verdes y recursos naturales para que sean ellos mismos los que en el presente y en el futuro –por ejemplo, si se amplían los itinerarios o se acometen reformas -, sean capaces de evaluarlas en clave de turismo inclusivo.

Así, se facilitará material para la evaluación y auto-evaluación de vías verdes y senderos.



No obstante, -aparte del tramo analizado por los agentes del territorio a modo de "prácticas"- los itinerarios completos establecidos en el Anexo 1 de este documento (Vía Verde del Plazaola, otros senderos a priori más accesibles) serán analizados por técnicos especialistas en turismo accesible en el medio natural.

Asimismo, los análisis realizados por los técnicos/as y responsables locales serán revisados y filtrados por expertos en accesibilidad quienes emitirán los informes correspondientes a modo de fichas técnicas, devolviendo a los/las participantes la información y valoración.

En el caso del análisis del **Camino Natural Vía Verde del Plazaola,** que en la actualidad tiene una longitud de 55,6 km en la Comunidad Foral de Navarra[6] entre la muga con Gipuzkoa y Pamplona/Iruña serán descartados aquellos tramos que incumplen con criterios de facilidad y accesibilidad como el tramo con desniveles muy fuertes entre Erice de Iza y Aizkorbe; algunos entre Sarasa e Iruña/Pamplona y/u otros que pudieran existir en el momento de realizar la valoración.

[6] https://navarra.viasverdes.com/vverdes/VV_Plazaola.htm

Para el análisis de la Vía Verde se establecerán tramos de entre 10 y 15 kilómetros para su valoración. Sobre ellos, se realizarán informes en PDF accesibles. El objetivo de estos informes es dar a conocer a los gestores de esta vía verde y del resto de senderos analizados la información sobre el nivel de accesibilidad de la misma en la fecha de la visita y sugerir actuaciones a corto y medio plazo para mejorar la accesibilidad integral de la infraestructura. Por tanto, cabe remarcar que no serán estudios o proyectos para licitación de obras sino unas recomendaciones de cómo se deben llevar a cabo las futuras reformas para la mejora de la accesibilidad.

El método de análisis de las características de una vía verde y su nivel de accesibilidad comenzaría por conocer las características de determinados ítems de la misma, siendo como mínimo los siguientes:

- Accesos: Pavimento, dimensiones libres de paso, pendientes, espacios de aparcamiento reservados para PMR, etc.
- Características del itinerario: respecto al tipo de pavimento, dimensiones libres de paso, pendientes y otros cambios de nivel, elementos de protección, elementos de contención contra desprendimientos, etc.
- Características de las distintas infraestructuras: respecto al tipo de pavimento, dimensiones libres de paso, pendientes y otros cambios de nivel, elementos de protección, iluminación, filtraciones en túneles, señales podo-táctiles en el inicio y final de los puentes, viaductos y túneles, etc.
- Mobiliario y otros elementos de uso público, así como accesos a las áreas de descanso, miradores y otros posibles espacios aledaños.
- Elementos de urbanización existentes y espacios de uso común en otros equipamientos. Aparcamientos, aseos accesibles en las inmediaciones, etc. Señalización y comunicación de la información.
- Estaciones. Nivel de accesibilidad en el acceso, así como en los edificios recuperados y con algún tipo de uso turístico y cultural.

En la elaboración de los informes detallados de cada itinerario que sea analizado y tramificado según su nivel de accesibilidad se determinarán diferentes niveles (Practicable, Apto y No Apto) teniendo en cuenta que los parámetros de accesibilidad que se utilicen deberán contemplar las necesidades tanto de las personas con discapacidad física como de aquellas que tienen necesidades de accesibilidad sensoriales u otras necesidades especiales. De este modo se puede establecer que será:

- **Apto**. Cuando sus características dimensionales y funcionales permiten el uso autónomo y con comodidad por parte de todas las personas usuarias, ya sean personas con o sin discapacidad, y con independencia de su edad o forma física.
- **Practicable**. Cuando por sus características, aun sin ajustarse éstas totalmente a las necesidades para estar adaptado al 100% de la población, permite ser utilizado de forma autónoma por personas que puedan tener alguna necesidad de accesibilidad ya sea permanente o temporal.
- **No apto.** Cuando por sus características o condiciones no puede ser disfrutado de forma autónoma por personas con algún tipo de discapacidad, ya sea

temporal o permanente, física, intelectual o sensorial, así como por otros colectivos como personas mayores, niños de muy corta edad, etc.

Para la clasificación del análisis de la accesibilidad podrá optarse en la tramificación que se determine por código (de colores, por ejemplo) para definir visualmente los tramos según su grado de accesibilidad, relacionado a su vez con el nivel de dificultad.

Además de la detección de necesidades de accesibilidad de los diferentes tramos de la Vía Verde y otros senderos, se recogerán a modo de fichas las propuestas técnicas de mejora de la accesibilidad.

Estos informes por tramos de accesibilidad de los itinerarios naturales incluirán igualmente la priorización y la viabilidad de las mejoras propuestas para solucionar o solventar los puntos negros o mejoras en la accesibilidad a través de diferentes categorías (tipo Prioridad alta, media, baja) permitiendo al gestor del itinerario planificar las futuras actuaciones.

Niveles de priorización de la accesibilidad

ALTA, significa que la resolución de esa deficiencia es indispensable para el cumplimiento de la cadena de la accesibilidad y además es una exigencia de la normativa de accesibilidad estatal y/o autonómica.

MEDIA, significa que la resolución de esa deficiencia es indispensable para el cumplimiento de la cadena de la accesibilidad, pero no es una exigencia de la normativa de accesibilidad estatal y/o autonómica.

BAJA, significa que la resolución de esa deficiencia no es indispensable para el cumplimiento de la cadena de la accesibilidad y tampoco es una exigencia de la normativa de accesibilidad estatal y/o autonómica, pero su ejecución mejoraría el nivel de accesibilidad del itinerario.

Niveles de viabilidad de la accesibilidad

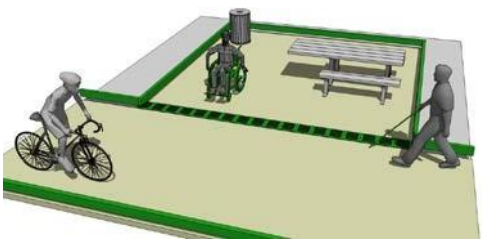
La viabilidad de las reformas se puede clasificar según su posibilidad en las siguientes 3 categorías:

ALTA, significa que la ejecución de la obra no afecta el entorno natural de la Vía Verde y su coste económico es asumible teniendo en cuenta el beneficio obtenido.

MEDIA, significa que la ejecución de la obra no afecta el entorno natural de la Vía Verde pero que el coste económico es demasiado alto para el bajo beneficio obtenido.

BAJA, significa que la ejecución de la obra afecta el entorno natural de la Vía Verde y que, aunque sea una exigencia de la normativa de accesibilidad estatal y/o autonómica dadas las características técnicas exigibles o los altos costes económicos no puede llevarse a cabo de manera prioritaria.

Ejemplo de categorías:

Problema detectado	Solución propuesta
	

Fuente: Fundación de los Ferrocarriles Españoles.



El análisis de accesibilidad de las antiguas **estaciones de ferrocarril** con usos turísticos y/o culturales u otros equipamientos anexos a senderos de uso público se realizará igualmente estando incluidas en el apartado anterior.

Fase 2. La oferta turística accesible del territorio natural Plazaola-Sakana-Ultzamaldea.

Acción 2.1. Catálogo de Recursos Turísticos Accesibles en el destino natural Plazaola-Sakana-Ultzamaldea. La Oferta Turística Accesible.

Con las fases anteriores realizadas se conocerá ya la **oferta real del territorio en materia de turismo accesible**. Junto a los establecimientos turísticos se determina igualmente los tramos del camino natural vía verde y otros senderos que pueden ser incorporados como parte de la oferta accesible de turismo activo descartando aquellos que tengan inicialmente serios problemas o insalvables puntos negros en el itinerario.

Se elaborará un informe en PDF accesible y la inclusión de los contenidos en la web que se cree en el Plan de Marketing que desarrolla el propio PSTD, pudiendo realizarse una l*anding page*, o microsite en el que, además de contener la oferta accesible, se incluirán aquellos establecimientos, servicios y productos accesibles pudiendo incluirse también aquellos que sin ser 100% accesibles al conjunto de la ciudadanía pudieran estar cercanos a cumplir con criterios de accesibilidad tras pequeñas actuaciones propuestas pudiendo pasar en una siguiente fase a formar parte del producto turístico accesible del destino.

Para alcanzar ese nivel tendrían que conseguir un distintivo de calidad que lo acredite. De esta forma, se anima así a cumplir con el compromiso de mejora y avance en la accesibilidad a través de la inclusión de empresas en el citado catálogo con buenos niveles de accesibilidad.

En esta fase, será preciso por tanto, trabajar para la adquisición de algún **distintivo de calidad en materia de accesibilidad turística,** que sin ser certificaciones aseguren mediante este distintivo que se trata de establecimientos, servicios o equipamientos que incorporan criterios de accesibilidad para todas las personas reconocidos en el sector turístico.

La atención al cliente con necesidades especiales

Acción 2.2. Segundo Bloque Formativo: Curso de Atención al Cliente con necesidades de accesibilidad.

Al mismo tiempo que se va desarrollando el catálogo de la oferta turística accesible (Acción 2.1), se abordará la formación específica sobre la **atención a las personas usuarias y al cliente con necesidades de accesibilidad**, de manera que los establecimientos y recursos que físicamente sí son accesibles avancen en materia de turismo inclusivo, también desde el punto de vista de la atención al cliente y a las personas con necesidades.

Este curso, en función de las empresas participantes finalmente podrá realizarse de en las tres comarcas y en los lugares más idóneos para la mayor asistencia de las empresas turísticas y emprendedores locales, pudiendo desarrollarse hasta 3 cursos a razón de uno por comarca para facilitar la asistencia a las empresas y proveedores turísticos.

De cara a una mayor sensibilización en materia de turismo accesible en las comarcas podrá considerarse el carácter abierto de la actividad formativa a todas las empresas locales. Se estima que este curso que también incluirá una parte de formación práctica y empática "ponte en mi lugar" y podrá tener de duración una jornada (una mañana o una tarde en función de la idoneidad de horarios para los asistentes).

Estos momentos formativos, se aprovecharán igualmente para acciones de comunicación sobre el territorio y el desarrollo de esta acción del PSTD.

Fase 3. Testing. Las personas usuarias y viajeras opinan.

Acción 3.1. Viaje al destino natural Plazaola-Sakana-Ultzamaldea con personas usuarias y viajeras con necesidades de accesibilidad y operadores turísticos

Además de todas las fases anteriores, y antes de pasar a la creación del producto turístico, se pondrá en marcha una acción de gran repercusión mediática tanto en el territorio como externamente.

Se ofrecerá que varias personas con necesidades de accesibilidad y algunas personas profesionales *influencers* de la accesibilidad y el turismo inclusivo puedan probar y evaluar los recursos turísticos ligados a estos territorios incluyendo un paseo por un tramo del Camino Natural Vía Verde del Plazaola y/u otros senderos, visita de algún recurso turístico, almuerzo en restaurante local y alojamiento de 1 noche en el entorno de los senderos. Esta acción servirá para contrastar si desde la propia experiencia de las personas usuarias se cumple con el nivel de calidad y accesibilidad esperado.



Para ello se elaborará un programa de una jornada con alojamiento para varias personas (a determinar) y visita a algún otro recurso turístico complementario a los itinerarios accesibles. El coste de esta acción, en su totalidad (viajes, manutención, alojamiento, desplazamientos, etc.), lo asumirá la empresa adjudicataria. Además de las personas invitadas, que pueden ser de fuera del territorio objeto de análisis, sería conveniente la participación de las personas con necesidades de accesibilidad de las comarcas para un mayor impacto de la acción entre la población local. Para ello se deberá contar con las asociaciones, colectivos y centros de atención a personas con discapacidad, así como centros especiales de empleo, centros de día, pudiendo valorarse incluso la participación de algún centro educativo de educación escolar cercano a la zona.

Esta fase servirá para corregir aspectos o elementos que no sean del todo satisfactorios para el cliente final, y como importante acción de difusión de todo el proyecto.

En este viaje las personas participantes tras su experiencia deberán cumplimentar unos cuestionarios de satisfacción y de propuestas de mejora. Se complementará la acción con otras actividades de impacto como grabación de vídeos-testimonios, campaña en redes sociales, etc.

Este viaje, servirá también para invitar a operadores especializados en turismo accesible con objeto de mostrarles los productos y que sirva a su vez para mejorar aquellos aspectos del producto de cara a la comercialización de los mismos.

Fase 4. Creación del Producto Turístico y la Comercialización.

Acción 4.1 Catálogo de Productos Turísticos Accesibles en el destino natural Plazaola-Sakana-Ultzamaldea. El producto

Finalmente, una vez determinada la oferta de recursos de naturaleza accesibles, establecimientos y servicios, y tras el desarrollo del "testing de las personas usuarias y viajeras", se creará un grupo de trabajo entre la empresa adjudicataria y los responsables de las tres comarcas, así como otros actores que puedan considerarse de interés y del desarrollo de esta acción del PSTD para el diseño y creación de los **productos turísticos accesibles en base al camino natural vía verde, senderos y otros recursos de turismo de naturaleza**. En este grupo de trabajo estarán presentes tanto los gestores de las tres comarcas y representantes de las empresas del territorio, así como la empresa adjudicataria y posibles empresas operadoras y agencias de viaje que puedan tener interés en la creación de productos de turismo de naturaleza para todas las personas.

Se tratará de que los productos turísticos que se generen en base a la oferta accesible sean comercializados por alguna agencia de viajes, preferentemente especializada en turismo inclusivo.

De manera adicional, la información organizada de manera "paquetizada" quedará igualmente disponible para poder promover los productos como "viajes accesibles a tu aire" con diferentes propuestas, como por ejemplo "experiencias accesibles en el Camino Natural Vía Verde del Plazaola" "Vacaciones en Sakana para todos", etc. De esta manera, estas propuestas de viajes podrán integrarse también en portales y canales especializados, en las acciones que incluye el Plan de Marketing del PSTD, en las webs locales, en el portal de turismo de Navarra, en la web de viasverdes.com, etc.

Para ello, se realizará una acción pro-activa con objeto de que estas ofertas y propuestas sean promovidas en el máximo número posible de canales especializados, tanto de promoción como de comercialización.

Fase 5. Comunicación. Una actividad siempre en marcha.

En paralelo a todas estas acciones, se irá desarrollando una intensa **campaña de promoción, con actividades de divulgación** y en coordinación y colaboración con el Plan de Marketing que desarrolla el propio PSTD para posicionar desde el inicio del proyecto el territorio natural Plazaola-Sakana-Ultzamaldea como un destino de naturaleza accesible, y que permita divulgar todas las acciones del proyecto desde el inicio del desarrollo del proyecto.

Se propone que se pueda realizar básicamente a través de **canales de comunicación nuevos**, los que desarrolla el Plan de marketing, los propios de Cederna Garalur y de las 3 comarcas, e implicando en lo posible a turismo de Gobierno de Navarra.

La empresa que presente su oferta deberá establecer su propuesta de detalle para la comunicación del proyecto incluyéndose como mínimo las siguientes acciones:

- Microsite o landing page del destino natural accesible, donde se incluya la oferta y los productos turísticos accesibles. Este microsite servirá para poder enlazar al mismo desde diferentes portales, canales de comunicación que desarrolle el Plan de Marketing, así como páginas locales y de las empresas, etc.
- Campaña en redes sociales. Facebook, X e Instagram
- Presentación en medios
- Video divulgativo
- Otras acciones de oportunidad a determinar por la empresa ofertante

3. PRESUPUESTO DETALLADO POR FASES:

En el siguiente cuadro se establece el presupuesto mínimo que se deberá destinar a cada una de las fases establecidas en la presente memoria ejecutiva.

ACCIONES	PRESUPUESTO
TOTAL. FASE 1. ACCIONES DE DIAGNÓSTICO, FORMACIÓN Y COMPROMISO	**55.000€**
FASE 2. LA OFERTA ACCESIBLE Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON NECESIDADES DE ACCESIBILIDAD	**9.000 €**
FASE 3. TESTING DE PERSONAS USUARIAS Y VIAJERAS	**8.000 €**
FASE 4. CREACIÓN DEL PRODUCTO TURÍSTICO Y COMERCIALIZACIÓN	**15.000 €**
FASE 5. ACCIONES DE COMUNICACIÓN	**13.000 €**
TOTAL:	**100.000 € IVA INCLUIDO**

4. CRONOGRAMA

El presente trabajo se desarrollará desde la adjudicación del contrato y siempre antes del **28 de febrero de 2026**, fecha de finalización para la ejecución del PSTD en el que se enmarca este proyecto.

A continuación, se desglosan las diferentes acciones en el Cronograma entendiendo como mes 1 de actuación el mes de junio de 2025.

CRONOGRAMA	2025							2026	
	mes 1	mes 2	mes 3	mes 4	mes 5	mes 6	mes 7	mes 8	mes 9
	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25	oct-25	nov-25	dic-25	ene-26	feb-26
Acción 1.1. Organización de una Jornada sobre Turismo Accesible.									
Acción 1.2. Primer bloque formativo. Organización de tres cursos formativos sobre Turismo Accesible para técnicos de turismo, responsables y empresas.									
Acción 1.3. Encuesta telefónica a empresas del sector y agentes turísticos sobre el nivel de accesibilidad de equipamientos y servicios del territorio									
Acción 1.4. Auditoría y auto-auditoría: Visita a establecimientos y análisis de la accesibilidad de equipamientos y servicios									
Acción 1.5. Auditoría y auto-auditoría del Camino Natural Vía Verde del Plazaola y otros senderos de las comarcas									
Acción 2.1. Catálogo de Recursos Turísticos Accesibles en el destino natural Plazaola-Sakana-Ultzamaldea en el destino natural Plazaola-Sakana-Ultzamaldea. La Oferta.									
Acción 2.2. Segundo bloque formativo: Organización de un curso sobre Atención al Cliente con necesidades de accesibilidad.									
Acción 3.1. Viaje al destino natural Plazaola-Sakana-Ultzamaldea con personas usuarias y viajeras con necesidades de accesibilidad y operadores turísticos									
Acción 4.1. Catálogo de Productos turísticos Accesibles en el destino natural Plazaola-Sakana-Ultzamaldea. El producto.									
Acción 5. Acciones de Comunicación		microsite/ landing page							video divulgativo

ANEXO 1[7]. LISTADO APROXIMADO DE RECURSOS TURISTICOS DEL TERRITORIO PLAZAOLA – SAKANA –ULTZAMALDEA

Según los datos sobre la oferta turística recogidos en el PSTD de la zona Plazaola-Sakana-Ultzamaldea la oferta a analizar se compone de:

- Servicio de alojamiento: 226 establecimientos
- Servicio de hostelería: 75 restaurantes, incluyendo las estaciones.
- Empresas de servicio: 12 empresas

Los principales Equipamientos Turísticos del destino Plazaola-Sakana-Ultzamaldea objeto de análisis son:

- Museos y otros centros culturales:
  - Museo de Mendukilo,
  - Museo de apicultura,
  - Museo de la Piedra (Peru-harri)
  - Museo de San Miguel de Aralar.
  - Antonea (Lekunberri)

- Rutas cicloturísticas, vías verdes y senderos:
  - Camino Natural Vía Verde del Plazaola
  - Tramos de determinados senderos Ej. senderos accesibles de Orgi.
  - Camino Santiago, tramos más accesibles
  - Otros.

- Puntos de información y acogida de Visitantes:
  - Sierra de Aralar. Punto de información estival;
  - Área Natural Recreativa del Bosque de Orgi. Punto de información y diversos equipamientos como senderos accesibles, punto de avistamiento de aves y oferta de actividades culturales en la naturaleza.
  - Artikutza

- Oficina de información turística: Lekunberri.
- Clubs de Golf
  - Ultzama.
  - Lizaso Golf Club

- Centros ecuestres:
  - Hípica Ulzama,
  - Centro Ecuestre "Robledales de Ultzama"

- Parque aventura Beigorri de Lekunberri
- Granja Escuela Ultzama.
- Parque Micológico de Ultzama

HERNANDEZ COLORADO MARIA ARANTZAZU - 20262730Y

Firmado digitalmente por HERNANDEZ COLORADO MARIA ARANTZAZU - 20262730Y
Fecha: 2025.04.30 15:38:28 +02'00'

[7] El Anexo 1, no se puede considerar definitivo sino orientativo. El contenido final será establecido durante el desarrollo del trabajo en colaboración y según las necesidades de la Asociacion Cederna Garalur y los territorios.