



equalitas
ACCESIBILIDAD

Plan estratégico de turismo accesible de Calp



ÍNDICE

1. Introducción y objetivos

1. Necesidad de accesibilidad universal en turismo	6
2. Antecedentes	7
3. Objetivos	9
4. Metodología	10

2. Análisis externo

1. Análisis del Macroentorno	12
1.1 Factores Político-Legales	12
1.2 Factores económicos	14
1.3 Factores Socio-Culturales	15
1.4 Factores Tecnológicos	18
1.5 Tecnologías aplicadas al turismo accesible	18
2. Análisis del microentorno	21
2.1 Análisis de la demanda del turismo accesible .	21
2.2 Análisis de la competencia	35

3. Análisis interno

1. Accesibilidad en entornos urbanos	44
1.1 Itinerarios urbanos	44
1.2 Pasos peatonales	47
1.3 Semáforos	49
1.4 Mobiliario urbano	49
1.5 Señalización	50
1.6 Aseos públicos	56
1.7 Parques urbanos	58
1.8 Plazas aparcamiento PMR	59
2. Edificios uso público	61
2.1 Oficinas de turismo y puntos de información turística	61
2.2 Museos y cultura	63
2.3 Instalaciones deportivas	65
2.4 Ermitas / Iglesias	67
2.5 Spas / Balnearios	68
2.6 Otros recursos de interés turístico	69
3. Alojamiento	71
3.1 Hoteles	72
3.2 Hostales / Pensiones / Albergues / Hostels	76
3.3 Viviendas turísticas / Apartahoteles	77
3.4 Campings / Zonas autocaravanas	78
4. Hostelería y comercio	82
4.1 Hostelería	82
4.2 Comercio	87
5. Naturaleza y playas	89
5.1 Senderos	89
5.2 Miradores	91
5.3 Áreas recreativas	93
5.4 Yacimientos	94
5.5 Playas	96

6. Transporte	100
6.1 Taxi	100
6.2 Tram	100
6.3 Autobús urbano	101
6.4 Autobús interurbano	103
6.5 Tren turístico	104
6.6 Vehículos de alquiler	105
6.7 Servicio transfer	105

7. Actividades turísticas y deportivas	107
7.1 Excursiones marítimas	107
7.2 Deporte náutico	108
7.3 Senderismo y cicloturismo	110
7.4 Monumentos	113

8. Análisis de accesibilidad de la comunicación turística	116
8.1 Alcance y objetivos	116
8.2 Análisis de los folletos	117
8.3 Vídeo / Spot	120
8.4 Página web: calpe.es	122
8.5 Redes sociales	124
8.6 Representatividad y visibilidad de las personas con discapacidad. Análisis del lenguaje sobre discapacidad en noticias y notas de prensa .	125

4. Participación social

1. Entrevistas	128
2. Encuestas online	129

5. Diagnóstico turístico. Dafo

1. DAFO	132
2. Posición estratégica de Calp en la matriz A+D	134
3. Conclusión y objetivos estratégicos	136
4. Líneas estratégicas	137

6. Plan operativo

1. Mapa de proyectos	142
2. Fichas de actuaciones	143
2.1 Línea estratégica 1: Sensibilización y formación del sector turístico de Calp	143
2.2 Línea estratégica 2: Desarrollo y mejora de oferta accesible e inclusiva (recursos, servicios y urbanismo)	153
2.3 Línea estratégica 3: Información de la oferta accesible e inclusiva	170
2.4 Línea estratégica 4: Promoción y comercialización	174
2.5 Línea estratégica 5: Financiación del turismo inclusivo	184
2.6 Línea estratégica 6: Gobernanza y coordinación del plan	187
3. Cronograma y presupuesto	190



1. Necesidad de accesibilidad universal en turismo	6
2. Antecedentes	7
3. Objetivos	9
4. Metodología	10

1 NECESIDAD DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN TURISMO.

Atendiendo al informe sobre la Base Estatal de Datos de Personas con Valoración del Grado de Discapacidad del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, de diciembre de 2018, más de 4,3 millones en España tienen una discapacidad reconocida.

Según el estudio “Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe” de enero de 2013, el número total de personas con necesidades de accesibilidad en la Unión Europea era de más de 138 millones de personas.

A nivel mundial la OMS estima según informe realizado en 2011 que el número de personas con discapacidad que había en ese momento eran 1.000 millones. En la actualidad hay alrededor de 1.300 millones de personas con discapacidad, en torno al 15% de la población.

Sin embargo, no son sólo las personas con discapacidad las que tienen necesidades de accesibilidad universal. La guía “ACTIVANDO La Accesibilidad Universal: Guía Práctica” realizada por el CERMI en el año 2016, cuantifica en casi el 40% de la población la que necesita entornos, productos y servicios accesibles. Este 40% se determina concretamente por “el colectivo directo de personas con discapacidad (8,8%); las de edad avanzada sin discapacidad (10,9 %); y las que, por circunstancias transitorias, tienen reducida su movilidad: accidentes, enfermedades, embarazos avanzados o actividades diversas, como compras, mudanzas, viajes, etc. (19,5 %)”.

En otro estudio publicado por CERMI, Fundación ONCE y ESADE en 2015 y llamado “El Mercado Potencial de las Personas con Discapacidad en España”, se citaba al INE para cifrar en 3,2 millones de hogares en los que hay al menos una persona con discapacidad en España. En estos hogares, según las mismas fuentes, viven 11 millones de personas que valoran tanto o más la accesibilidad universal y el diseño para todos ya que conviven a diario con personas con discapacidad.

La Organización de las Naciones Unidas, por su parte, indica que en la actualidad hay más de 1.000 millones de personas son mayores de 60 años, datos que se espera que en 2030 lleguen a los 1.400 millones. Personas mayores de 60 años o aquellas que por accidente o por situaciones concretas tienen temporalmente limitada su movilidad, tienen necesidades de accesibilidad pese a no tener una discapacidad reconocida.

Un importante número de estas personas viaja o tiene disponibilidad de hacerlo y el gasto medio por viaje de las personas con discapacidad es superior al de las personas sin discapacidad. Según el Observatorio de Accesibilidad del Turismo en España de Fundación Once, el gasto medio de las personas con necesidades de accesibilidad universal en sus viajes es de 813,65 € frente a 637,60€ de los viajeros sin discapacidad o sin necesidad de accesibilidad. Por otra parte, existen numerosos programas como los viajes del IMSERSO o viajes subvencionados para ONGs que facilitan y promueven los viajes de personas con necesidades de accesibilidad.

Es importante tener en cuenta también el concepto “multicliente” y es que el 92% de las personas con discapacidad viaja acompañado por familiares, amigos o personal de asistencia.

Así pues, es evidente que la falta de accesibilidad universal en el turismo limita las posibilidades de disfrutar del ocio con autonomía y seguridad para un importante segmento de la población. Las personas con discapacidad deben disfrutar de servicios accesibles en toda la cadena de valor turística en un destino y para ello es necesario que no sólo el alojamiento sea accesible sino también el transporte, la hostelería, la cultura, la naturaleza, las playas o actividades lúdicas también lo sean.

2 ANTECEDENTES.

Calp viene demostrando su interés por hacer de la ciudad un destino turístico inclusivo para todas las personas. Así queda reflejado en el Plan Director Calp DTI en el que se incluye un Eje de Accesibilidad con los siguientes objetivos:

- ✓ Favorecer el acceso a la información turística.
- ✓ Adaptar los contenidos turísticos a los idiomas de los visitantes extranjeros.
- ✓ Mejorar el transporte público mediante la sensorización y las TIC.
- ✓ Facilitar vías participativas y de colaboración con ciudadanos y visitantes.
- ✓ Mejorar el acceso a los recursos turísticos para personas con discapacidad.

Para conseguir los objetivos planteados en el eje de accesibilidad se proponen las siguientes líneas estratégicas:

- ✓ Avanzar en la eliminación de barreras físicas para mejorar la experiencia turística de viajeros con necesidades de accesibilidad.
- ✓ Mejorar en accesibilidad digital mediante la eliminación de barreras sensoriales y comunicativas en las herramientas tecnológicas y plataformas web de promoción y difusión turística.
- ✓ Formación a empresas, ciudadanos y visitantes en el uso de plataformas digitales.
- ✓ Ofrecer datos turísticos en abierto.

El Plan Estratégico de Turismo de Calp 2020-2030 también advierte de la necesidad de implementar medidas de accesibilidad universal de forma transversal en algunas de las acciones propuestas. Hay una línea estratégica en materia de accesibilidad, aunque en este caso más orientado a la movilidad. Transversalmente se plantea trabajar la accesibilidad en otras líneas como en la adaptación de recursos turísticos para su transformación en productos seguros y competitivos. Así pues, se plantea mejorar la señalética e incluir códigos QR o Beacons que permitan ofrecer contenido digital accesible. Se plantea la creación de un nuevo espacio museístico “Ciudad de Calp” que sea accesible para todas las personas, eliminando barreras arquitectónicas para facilitar la movilidad a personas con discapacidad física y haciendo contenidos accesibles y comprensibles para personas con discapacidad auditiva, visual o intelectual.

En diciembre de 2018 se realizó el Plan de Movilidad Urbana Sostenible de Calp en cuyo informe se plantean acciones como la creación de itinerarios accesibles y funcionales, mejoras de accesibilidad en el transporte público, mejoras en el plan de estacionamiento adecuando las plazas reservadas a personas con movilidad reducida para que reúnan óptimas condiciones de accesibilidad e incluso se plantean acciones formativas para concienciar sobre las necesidades de estas personas.

Durante el año 2020 se realizó el proyecto “Calp, ciudad amigable con las personas mayores” en el que se recogen acciones para que la localidad mejore sus infraestructuras y servicios para mejorar la calidad de vida de este colectivo. Este plan contó con la colaboración de ocho grupos de trabajo de personas mayores de la localidad que hicieron sus aportaciones de mejora en materia de accesibilidad y movilidad, tanto a nivel urbanístico (aceras, accesibilidad en semáforos, etc.) como en la mejora de accesibilidad en el sector comercial y hostelero o en el transporte público.

En el momento de la redacción de este documento ya se han implementado algunas de las mejoras planteadas en dichos proyectos como la instalación de 75 beacons con información direccional y turística de diferentes hitos representativos de la localidad, se han instalado 8 pantallas digitales para ofrecer información turística, se ha desarrollado una APP que permite la realización de rutas autoguiadas al turista y que interactúa con los beacons. Esta aplicación es compatible con los lectores de pantalla de personas con discapacidad visual.

Otro tipo de mejoras que se están desarrollando son la adecuación de plazas de aparcamiento de personas con movilidad reducida o la instalación de un paso de peatones inteligente, que mediante sensores que detectan a los viandantes se activan señales luminosas que alertan a los vehículos de la aproximación de peatones.

Este Plan de Accesibilidad Turística de Calp, viene así a alinearse con dichos planes previos desarrollados en Calp así como con el propio Plan de Turismo Accesible de la Comunidad Valenciana del año 2016 y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible que en 2015 aprobó la ONU en la Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible.

3 OBJETIVOS.

El objetivo fundamental del Plan de Accesibilidad Turística de Calp es **diagnosticar la situación actual de la oferta turística para establecer una estrategia que permita a Calp desarrollarse y posicionarse como destino turístico inclusivo** para todas las personas.

Los objetivos específicos son:

- √ Diagnosticar la calidad en materia de accesibilidad de la oferta turística de Calp.
- √ Crear un inventario de la oferta turística accesible.
- √ Detectar las posibles carencias que en materia de accesibilidad universal pueda haber en la oferta turística de Calp.
- √ Realizar propuestas de mejora que permitan subsanar dichas carencias o plantear la implementación de nuevas acciones que promuevan el turismo inclusivo.
- √ Proponer la creación de rutas turísticas inclusivas.
- √ Identificar posibles vías de colaboración y unión de sinergias entre los agentes implicados para promover el turismo inclusivo en Calp.
- √ Poner en valor y promocionar la oferta turística accesible existente.

4 METODOLOGÍA.

Para la realización del presente estudio se aplicaron las siguientes herramientas metodológicas:

- ✓ Reuniones de trabajo con personal técnico de Turismo del Ayuntamiento de Calp.
- ✓ Análisis de la documentación existente.
- ✓ Entrevistas con 14 representantes de diferentes áreas del sector turístico privado (alojamientos, hostelería, transporte, comercio, empresas de actividades turísticas y empresas de actividades náuticas).
- ✓ Entrevistas con 7 representantes de servicios técnicos del Ayuntamiento de Calpe en las áreas de Bienestar Social, Turismo, Medio Ambiente y Urbanismo.
- ✓ Entrevistas con representantes de 3 asociaciones de personas con discapacidad de la Mancomunidad de la Marina Alta.
- ✓ Encuestas telemáticas con agentes del sector turístico.
- ✓ Encuestas online usuarios y personas con necesidades de accesibilidad.
- ✓ Realización de trabajo de campo mediante diagnóstico presencial de accesibilidad a 381 empresas y recursos turísticos.

El Plan de Accesibilidad Turística de Calpe queda estructurado en 5 fases:

- ✓ Diagnóstico de la oferta turística.
- ✓ Diagnóstico de la comunicación y accesibilidad digital.
- ✓ Formación en accesibilidad.
- ✓ Redacción del Plan Estratégico.
- ✓ Promoción.



1. Análisis del Macroentorno	12
1.1 Factores Político-Legales	12
1.2 Factores económicos	14
1.3 Factores Socio-Culturales	15
1.4 Factores Tecnológicos	18
1.5 Tecnologías aplicadas al turismo accesible	18
2. Análisis del microentorno	21
2.1 Análisis de la demanda del turismo accesible ..	24
2.2 Análisis de la competencia	35

El objetivo de este apartado es realizar un análisis de situación del contexto externo en el ámbito del Turismo Accesible de Calp que permita:

- ✓ Profundizar sobre cómo influyen los factores político-legales, económicos, socio culturales y tecnológicos en el turismo accesible de Calp,
- ✓ Obtener una visión cualitativa y cuantitativa de la demanda en el Turismo Accesible, y
- ✓ Conocer cuáles son los destinos competidores para conocer en detalle actividades que puedan servir de inspiración.
- ✓ Proporcionar una base para la toma de decisiones y acciones de cara a las futuras intervenciones que se deseen desarrollar por parte del Ayuntamiento de Calp.

1 ANÁLISIS DEL MACROENTORNO.

Para realizar un análisis del macro entorno se desarrolla un análisis PEST que identifica los factores del entorno general que afectan a Calp como destino accesible en los ámbitos: Político-Legales, Económico, Social y Tecnológico.

Este análisis se realiza antes de llevar a cabo el DAFO.

1.1 FACTORES POLÍTICO-LEGALES

En este apartado se estudian los factores relacionados con la regulación legislativa en los distintos niveles y al grado de intervención por parte de las autoridades en el ámbito de la accesibilidad.

La cobertura legislativa en materia de accesibilidad ofrece información sobre la protección de derechos de las personas con discapacidad. Los parámetros normativos de accesibilidad ofrecen la información de cómo hay que aplicar los requerimientos en los diferentes entornos, productos y servicios.

1.1.1 Legislación

A continuación, se incluye una relación no exhaustiva de la principal legislación que aplica al Turismo Accesible y que se ha tenido en cuenta para el desarrollo del presente documento.

Ámbito nacional:

- ✓ Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las personas con discapacidad
- ✓ Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado.
- ✓ Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones.

- ✓ Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.
- ✓ Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados.
- ✓ Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación (CTE), de 17 de marzo de 2006, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad.
- ✓ Ley 26/2011, de 1 de agosto de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad
- ✓ Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social
- ✓ Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

Ámbito autonómico:

- ✓ Ley 1/1998, de 5 de mayo, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de la Comunicación.
- ✓ Decreto 39/2004, de 5 de marzo, por el que se desarrolla la Ley 1/1998, de 5 de mayo, en materia de accesibilidad en la edificación de pública concurrencia y en el medio urbano.
- ✓ ORDEN de 25 de mayo de 2004, de la Conselleria de Infraestructuras y Transporte, por la que se desarrolla el Decreto 39/2004 de 5 de marzo, del Gobierno Valenciano en materia de accesibilidad en la edificación de pública concurrencia.
- ✓ Orden 9/2004, del 9 de junio, por el que se desarrolla el Decreto 39/2004.
- ✓ Ley 9/2009, de 20 de noviembre, de Accesibilidad Universal al Sistema de Transportes de la Comunitat Valenciana.
- ✓ Ley 15/2018, de 7 de junio, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana.

En este sentido hay que resaltar el compromiso de la Comunidad Valenciana con el turismo accesible, evidenciado en el artículo 15 Políticas de turismo social inclusivo, de la Ley 15/2018, de 7 de junio, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana, que establece:

1. La administración turística fomentará el desarrollo del turismo social para facilitar el acceso de toda la ciudadanía al ocio, a los viajes y a las vacaciones.
2. Especialmente, fomentarán y facilitarán el turismo de las familias, de la juventud y el estudiantado, de las personas mayores y de las personas con diversidad funcional.

1.1.2 Normativa

Debido a cómo los entornos, las infraestructuras y un amplio rango de servicios turísticos han sido concebidos, con frecuencia los turistas con discapacidad se enfrentan a una serie de desafíos, que pueden dificultar desde la planificación de su viaje hasta la experiencia en el destino. Estas normas pretenden ser una palanca para promover dicho cambio:

- ✓ **UNE 170001-1** Accesibilidad universal. Parte 1: Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno
- ✓ **UNE 170001-2** Accesibilidad universal. Parte 2: Sistema de gestión de la accesibilidad
- ✓ **UNE 41512** Accesibilidad en playas y su entorno
- ✓ **UNE 178501 Sistemas de gestión de los destinos turísticos inteligentes. Requisitos**, como base para mejorar la gestión de los destinos turísticos españoles dotándoles de mayor competitividad, y para mejorar su posicionamiento en el mapa turístico nacional e internacional. Dentro de esta norma se incluye el **Eje Accesibilidad**, que aborda aspectos clave para mejorar la accesibilidad del destino desde la perspectiva del turista
- ✓ **UNE 178502 Indicadores y herramientas de los destinos turísticos inteligentes**, que facilita vías para evaluar el cumplimiento de los requisitos de la Norma UNE 178501, comparar destinos entre sí, y realizar el seguimiento de la evolución del DTI en el tiempo.
- ✓ **ISO 21902 Turismo y servicios relacionados – Turismo accesible para todos**. La primera norma mundial sobre turismo accesible, que está dirigida tanto a los proveedores de servicios y operadores turísticos, como a las administraciones públicas y destinos turísticos.

1.2 FACTORES ECONÓMICOS

La pandemia por Covid-19 está suponiendo el mayor reto al que se está enfrentando el sector turístico en toda su historia. No solamente por su impacto sobre la demanda y la oferta, sino por su carácter global, afectando a todos los destinos y mercados del planeta. El turismo es un sector estratégico para España que aporta el 12,3% del PIB y el 12,7% del empleo, los efectos que el Covid-19 está teniendo consecuencias para el sector, debido a las restricciones a la libre circulación de personas y el cierre temporal de los establecimientos turísticos.

1.2.1 Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia 2021-2023

El Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) es el proyecto que traza la hoja de ruta para la modernización de la economía española y para responder a los retos de la próxima década. El Plan se articula a través de cuatro ejes transversales que el gobierno ha situado en el centro de su estrategia de política económica:

- ✓ Transición verde
- ✓ Transición digital
- ✓ Cohesión y la inclusión
- ✓ Eliminación de las brechas de género

Según se establece en el artículo 5, párrafo 2 de la Convención Marco de la OMT sobre Ética del Turismo: “Las actividades turísticas deberían respetar la igualdad de hombres y mujeres. Asimismo, deberían promover los derechos humanos y, en particular, los derechos específicos de los grupos de población más vulnerables, especialmente los niños, **las personas mayores y las personas con discapacidad**, las minorías étnicas y los pueblos indígenas”. Así pues, cuando hablamos de incorporar la sostenibilidad en los programas de recuperación del turismo, debemos reconocer que la sostenibilidad solo será posible si **todos los grupos vulnerables** están plenamente incluidos en los nuevos programas.

En este ámbito, se ha lanzado la **Estrategia de Sostenibilidad Turística en Destinos** que dispondrá de presupuesto estimado es de **1.858 millones de euros** para el periodo 2021-2023, y en particular contempla ayudas para destinos de sol y playa muy internacionalizado y mixto/ residencia (subcategoría 5.1), como es el caso de Calp. En estos programas se prevé la posibilidad financiar actuaciones encaminadas para la **mejora de la accesibilidad universal**.

1.3 FACTORES SOCIO-CULTURALES

1.3.1 Tendencias del turismo accesible

Se está produciendo una redefinición de los criterios de calidad integral de la oferta turística entre cuyas variables estructurales más importantes se encuentra la accesibilidad. Esto se debe a una tendencia que contribuye al **aumento de la demanda** de la accesibilidad y que influyen de manera directa en materia de **afluencia, calidad y beneficios económicos**.

Debido a los constantes cambios socio-demográficos del mundo actual se está experimentando un **incremento en el número de personas con discapacidad**. Para explicar este aumento se toman en consideración distintos factores:

- √ **Mayor probabilidad de supervivencia** tras enfermedades o accidentes.
- √ **Envejecimiento y discapacidad**, es decir el aumento de la esperanza de vida y el envejecimiento de la población. Actualmente una persona tiene 14 veces más probabilidades de tener una discapacidad en el momento en que alcance los 65 años que cuando contaba con cuatro años⁽¹⁾.

Por otro lado, se observa que existe una mayor participación de las personas con discapacidad en el turismo. Para explicar este aumento se toman en consideración distintos factores:

- √ **Mejoras en los ingresos** que perciben las personas con discapacidad, por la consolidación de las ayudas sociales y la posibilidad de integración en el mercado laboral.
- √ **Estabilidad de las pensiones**. Ingresos estables que provienen de los sistemas públicos o privados de pensiones
- √ **Mejoras tecnológicas**. Los avances tecnológicos permiten mayor información y facilitan los desplazamientos y el disfrute de los destinos turísticos.
- √ **Beneficiarios de planes sociales**.
- √ **Mayor disponibilidad para viajar**.
- √ **Interés en desarrollar actividades turísticas**.

(1) Australian Bureau of Statistics, (2004), Disability, Ageing and Carers.

Los turistas con necesidades de accesibilidad, incluido las personas mayores, normalmente **gastan más cuando viajan**, se quedan **más tiempo** y es más probable que disfruten de **varios periodos vacacionales al año**, como se puede comprobar en el apartado de estudio de la demanda. Todos estos aspectos se tienen en cuenta en el desarrollo del presente Plan Estratégico.

1.3.2 Perfil general del cliente con discapacidad

Entender las demandas y los requisitos del Turismo Accesible desde una perspectiva individual necesita de un análisis de factores socio-económicos así como de la consideración de todas las partes que integran un viaje y la experiencia turística. Hay una serie de dinámicas que afectan la buena disposición y capacidad para viajar. Estas pueden ser divididas en tres factores clave:

- ✓ **Comprensión de los factores socio económicos** de las personas con discapacidad o las personas mayores a la hora de participar en viajes y turismo.
- ✓ **Oportunidad de viajar**; aquí es necesario entender la incidencia de cada fase de la experiencia del visitante, donde cada elemento del viaje debe tratarse coordinadamente para asegurar la satisfacción del visitante. Los puntos clave son
 - ✓ el acceso a la información
 - ✓ los procedimientos y métodos de reserva
 - ✓ el viaje al destino, y
 - ✓ la estancia.
- ✓ **Identificación de problemas sociales, del entorno y los servicios.** Los cuales en la práctica pueden suponer un coste adicional para el visitante. Esto incluye, por ejemplo, los modos de transporte accesible, las barreras en el entorno edificado e instalaciones turísticas en sí mismas, y también aspectos como el coste del alojamiento para aquellos con mayores niveles de exigencias en relación a la accesibilidad. La disponibilidad de asistencia y productos de apoyo pueden también ser un factor de ayuda u obstáculo. El personal formado o los asistentes profesionales pueden ser vitales para el viaje de muchos viajeros con alguna discapacidad o viajeros de más edad. Los elementos de servicio pueden incluir la disponibilidad de cuidado por parte de enfermeros, funciones médicas, o información sobre hospitales más cercanos, médicos o fisioterapeutas, etc.

1.3.3 Factores en la toma de decisión de viajar

La decisión de viajar para las personas con necesidades de accesibilidad, se puede aplicar un modelo de “empuje-impulso” (push-pull factors). Los factores son:

- ✓ **Factores de empuje (push factors)** son internos; **factores emocionales** que inspiran a la gente a viajar y son los relativos a los posibles beneficios de visitar un destino. Los factores que empujan incluyen el deseo de viajar, descanso, relax, prestigio, salud y bienestar, aventura, interacción social, estancia en comunidad con la familia, etc.
- ✓ **Factores de impulso (pull factors)**⁽²⁾ incluyen el **atractivo del destino**, elementos naturales como playas o montañas, instalaciones para el recreo, atracciones culturales, oportunidades gastronómicas, entretenimiento y compras.

(2) Buhalis, D. y Darcy, S. (2012), Best Practice in Accessible Tourism.

Para asegurar una estancia inclusiva y accesible, el visitante debe experimentar las instalaciones, el transporte y los servicios como apropiados y adecuados en relación a sus necesidades de acceso. Esta experiencia intrínseca del turista es vital para el entendimiento del Turismo Accesible, más que la suma de medidas de accesibilidad que puedan estar presentes en un evento ofertado o no.

La interacción entre los factores de empuje e impulso influencia la decisión de viajar. Estos factores motivadores junto con la **experiencia de viaje (hacia, desde y en el destino)**, determinarán si el cliente desarrolla una **fidelidad** hacia el **destino turístico Calp** o si la fidelidad se pierde por otro destino que reconozca sus necesidades.

Así pues, Calp como destino, deberá desarrollar acciones encaminadas a mejorar la experiencia del viaje, eliminando las posibles barreras en cada fase del viaje.

1.3.4 Principales barreras en el Turismo Accesible

Las principales barreras en el Turismo Accesible son⁽³⁾:

Aspecto	Barreras
Planificación y reservas	<ul style="list-style-type: none"> • Páginas web no accesibles • Agencias de viajes: Entornos no accesibles y falta de formación del personal
Transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Traslado al punto de partida/origen desde el domicilio. • Acceso a las terminales de transporte: estaciones, aeropuerto. • Acceso al interior del medio de transporte. • Ausencia de servicios adaptados: aseos, sistemas de información, emergencias, entre otros.
Edificación	<ul style="list-style-type: none"> • Accesos e interior del establecimiento turístico: habitaciones, zonas comunes, aseos, zonas de ocio, deportivas, etc. • Accesos e interior de otros atractivos turísticos.
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Señalización adecuada • Sistemas alternativos de transmisión de la información
Destino	<ul style="list-style-type: none"> • Desplazamiento por el entorno urbano y rural del destino. • Acceso a los recursos turísticos (naturales, culturales, entre otros) y a los genéricos (tiendas, supermercados, farmacias) • Actividades de ocio y culturales.

Se incluye esta relación para tenerlas en consideración con el objeto de establecer el mayor número de medidas posibles encaminadas a eliminar las barreras existentes en el ámbito del Turismo Accesible.

(3) Capítulo 5 del Manual sobre Turismo Accesible para Todos. Módulo I: OMT, Madrid.

1.3.5 COVID y Turismo Accesible

Las personas con discapacidad y las personas mayores son un colectivo que se han visto especialmente afectadas por la COVID-19. En esta situación, esta crisis nos da la oportunidad de replantearnos cómo ha de ser el sector turístico y su aportación a las personas y al planeta; la oportunidad de que, al reconstruirlo, el sector sea mejor, más **sostenible, inclusivo y resiliente**, y que los beneficios del turismo se repartan extensamente y de manera justa⁽⁴⁾.

En este sentido es especialmente importante que Calp como destino aplique medidas que garanticen la seguridad del destino ante pandemias, desarrollando el Eje Seguridad que se está comenzando a aplicar en los Destinos Turísticos Inteligentes.

1.4 FACTORES TECNOLÓGICOS

En las sociedades contemporáneas, caracterizadas por el alto desarrollo tecnológico y la interconexión, es necesario introducir el estudio de las Tecnologías en su contribución al bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de las personas. En la actualidad, es evidente su relevancia como elemento inherente al desarrollo de la sociedad en los diversos entornos en los que ejerce influencia. De igual forma, esto es perceptible por la trascendencia de las tecnologías en la vida diaria de las personas, tanto a nivel de lo que posibilita en los procesos de comunicación interpersonal y masiva, como para la socialización, la sociabilización, el entretenimiento y su potencial para generar información y conocimiento. Para el caso específico de las personas con discapacidad, resulta también pertinente realizar esta valoración, en tanto la Tecnología cumple un papel activo y relevante como instrumentos facilitadores de apoyo y promotores de calidad vida, con autonomía e independencia en la cotidianidad (Borg, Lantz, Gulliksen, 2015). De igual forma, gracias al crecimiento tecnológico, son, hoy por hoy, un eje trascendental para favorecer la igualdad de oportunidades, tanto porque facilitan la movilidad, como el acceso al conocimiento, la información y el desarrollo general de las personas con discapacidad en el mundo.

1.5 TECNOLOGÍAS APLICADAS AL TURISMO ACCESIBLE

Las tecnologías son una palanca para facilitar los viajes y hacerlos más inclusivos, incorporando formatos.

Son numerosas las aplicaciones de tecnologías en el ámbito de la accesibilidad desde el uso de nuevos formatos alternativos la lengua de signos, la lectura fácil, subtítulos, las descripciones de audio, el Braille, etc. hasta aplicaciones de comunicación como los chatbots o la apuesta por la innovación y la investigación para lograr una comunicación directa con el cliente final y una mayor inteligencia de mercado.

En el apartado de análisis de competidores se exponen distintos ejemplos de destinos que están aplicando la tecnología con el fin de conseguir una experiencia más inclusiva.

1.5.1 Destinos Turísticos Inteligentes

Un Destino Turístico Inteligente, según establece la norma UNE 178501, es un **territorio accesible para todos**, que hace uso de la innovación y la tecnología, garantiza el desarrollo turístico sostenible en sus tres vertientes (económico, socio-cultural y medioambiental) para mejorar la experiencia del turista y la calidad de vida del ciudadano y está gobernado por un Ente Gestor.

(4) Zurab Pololikashvili, Secretario General de la OMT 2020

Esta definición integra los pilares sobre los que se sustenta un DTI: Gobernanza, Innovación, Tecnología, **Accesibilidad Universal** y Sostenibilidad, las bases para la estrategia de desarrollo que garantice la competitividad a través de un proceso de mejora continua

Actualmente existen tres modelos para el desarrollo de destinos turísticos inteligentes:

- ✓ **Red DTI.** Modelo de la SET - SEGITTUR. Es una metodología propia desarrollada por la Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR), que se basa en el análisis de los destinos alrededor de cinco ejes: gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad.



Calp es miembro de la Red DTI desde el año 2019.

- ✓ **Red DTI CV.** El Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas (INVATTUR) desarrolla desde el año 2014 el proyecto Destinos Turísticos Inteligentes Comunidad Valenciana (DTI-CV) a través del cual se define el modelo de destino turístico inteligente y traza las líneas estratégicas a seguir para alcanzar la adaptación del sistema de innovación turística de la Comunidad Valenciana al desarrollo de DTI.



**DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES
COMUNITAT VALENCIANA**

Calp es un destino adherido a la red DTI CV en nivel 3.

- ✓ **Normas UNE.** El CTN 178 de Ciudades Inteligentes ha desarrollado distintas normas que permitan ayudar a los destinos para la puesta en marcha y gestión de Destinos Turísticos Inteligentes. Las dos normas publicadas hasta la fecha que son de aplicación a los DTIs son:

- ✓ UNE 178501 Sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes. Requisitos.
- ✓ UNE 178502 Indicadores y herramientas de los destinos turísticos inteligentes.

Este modelo se basa en el análisis de los destinos alrededor de cinco ejes: Gobernanza, Innovación, Tecnología, Accesibilidad Universal y Sostenibilidad.

Existe un proceso de reconocimiento o distinción establecido para aquellos destinos que demuestren el cumplimiento de la norma UNE 178501, a través del cual se obtiene la Q de Calidad Turística.



Actualmente los destinos que disponen de esta distinción son: **Benidorm** y **Costa del Sol**.

1.5.2 Calp como DTI

Calp es un destino adherido a la red DTI CV en nivel 3, es decir que dispone de un plan Directo DTI en donde se establecen líneas de actuación en el eje de accesibilidad.

El nivel de cumplimiento obtenido en los indicadores del Eje Accesibilidad del modelo DTI CV en el año 2019 fueron:

Indicador	Cumplimiento
Recursos/atractivos turísticos accesibles	33%
Servicio de información adaptado a personas con discapacidad	80%
Cumplimiento de accesibilidad Web (Protocolo WAI)	33%
Promoción del turismo accesible	15%
Transporte público accesible	0%
Existencia de un inventario municipal de recursos, empresas y servicios turísticos accesibles	80%
Media	40%

Se evidencia un grado de cumplimiento aceptable, pero con un amplio margen de mejora en algunas áreas.

Por otro lado, en el **Plan Director DTI** se establecen una serie de objetivos encaminados a mejorar la accesibilidad como destino turístico, como son:

- ✓ **Potenciar y favorecer el acceso a la información turística** por parte de turistas y ciudadanos a través de las distintas vías, en formatos tradicionales (papel, radio, televisión), tecnológicas y presenciales.
- ✓ **Adaptar los contenidos turísticos a los idiomas más relevantes para Calp** dentro del espectro de visitantes extranjeros, ofreciendo una información de calidad y que cubra toda la oferta del área de influencia de Calp.
- ✓ **Mejorar los sistemas de transporte mediante la sensorización** y la implantación de tecnologías de seguimiento y localización en las líneas de autobuses que permitan a los usuarios conocer el tiempo de espera, las incidencias en el transporte, etc.
- ✓ **Integrar la información de los servicios de transporte municipales dentro de las aplicaciones móviles** de turismo y municipal, de forma que los visitantes y ciudadanos tengan acceso rápido a los datos y comunicaciones.
- ✓ **Facilitar vías participativas y colaborativas de comunicación** entre el Ayuntamiento y los turistas y ciudadanos, portales de incidencias, comunicación vía app por notificaciones push, WhatsApp de atención turística, etc.
- ✓ Continuar avanzando en los trabajos para **mejorar el acceso a los recursos turísticos para personas con discapacidad**, playas, monumentos y edificios municipales, calles, etc.

Las actuaciones planificadas para la mejora de la accesibilidad turística son:

- ✓ AE7 Proyectos de mejora de la accesibilidad física
- ✓ AE8 Proyectos de mejora de la accesibilidad digital
- ✓ AE9 Formación a empresas, ciudadanos y visitantes de Calp
- ✓ AE10 Datos turísticos en abierto

2 ANÁLISIS DEL MICROENTORNO.

2.1 ANÁLISIS DE LA DEMANDA DEL TURISMO ACCESIBLE

En este apartado se pretende analizar los perfiles y los hábitos turísticos de las personas con discapacidad y necesidades especiales tomado como base estudios realizados en distintos ámbitos geográficos. El objetivo es obtener una imagen global de los comportamientos turísticos, incluyendo las preferencias y actitudes de los viajeros con necesidades de accesibilidad que reflejen los aspectos principales de los datos del mercado turístico accesible que son de interés para el destino turístico Calp.

En cualquier análisis de la demanda se debería contestar a distintas cuestiones:

1. ¿Cuántas personas con discapacidad hay?
2. ¿Cuántas personas hay con necesidades de acceso?
3. ¿A cuántos de ellos les gustaría ir de vacaciones?
4. ¿A dónde les gustaría ir?
5. ¿Cómo encuentran sus destinos y cómo hacen la reserva?
6. ¿Cómo viajan?
7. ¿A dónde viajan?
8. ¿Con quién viajan?
9. ¿Qué les gusta hacer?
10. ¿Qué tipo de servicios necesitan?
11. ¿Están satisfechos con las instalaciones y el servicio?
12. ¿Cuánto dinero invierten?

Según se indica en el **Plan Estratégico de Turismo Accesible de la Comunidad Valenciana**, actualmente no existen estadísticas de fuentes oficiales sobre la demanda turística de las personas con necesidades de accesibilidad. Ante la imposibilidad disponer de un estudio de la demanda específico de personas con necesidades de accesibilidad, se toma como referencia el análisis de la demanda del Plan Estratégico de Turismo de Calp 2020-2030 para comprobar la capacidad potencial y cruzar los datos con la demanda de turismo accesible a nivel internacional, en particular con los datos de Europa.

A continuación, desarrollamos un estudio con una serie de conclusiones basados en los estudios e información disponible.

2.1.1 Análisis de la demanda del Turismo Accesible Internacional

Se ha tenido en cuenta la información recogida en el Plan Estratégico de Turismo Accesible de la Comunidad Valenciana.

TAMAÑO DEL MERCADO

Pese a la no existencia de estadísticas de fuentes oficiales sobre la demanda turística, a continuación, se realiza una estimación del número de turistas con estas características para España y para los principales mercados internacionales emisores de turismo.

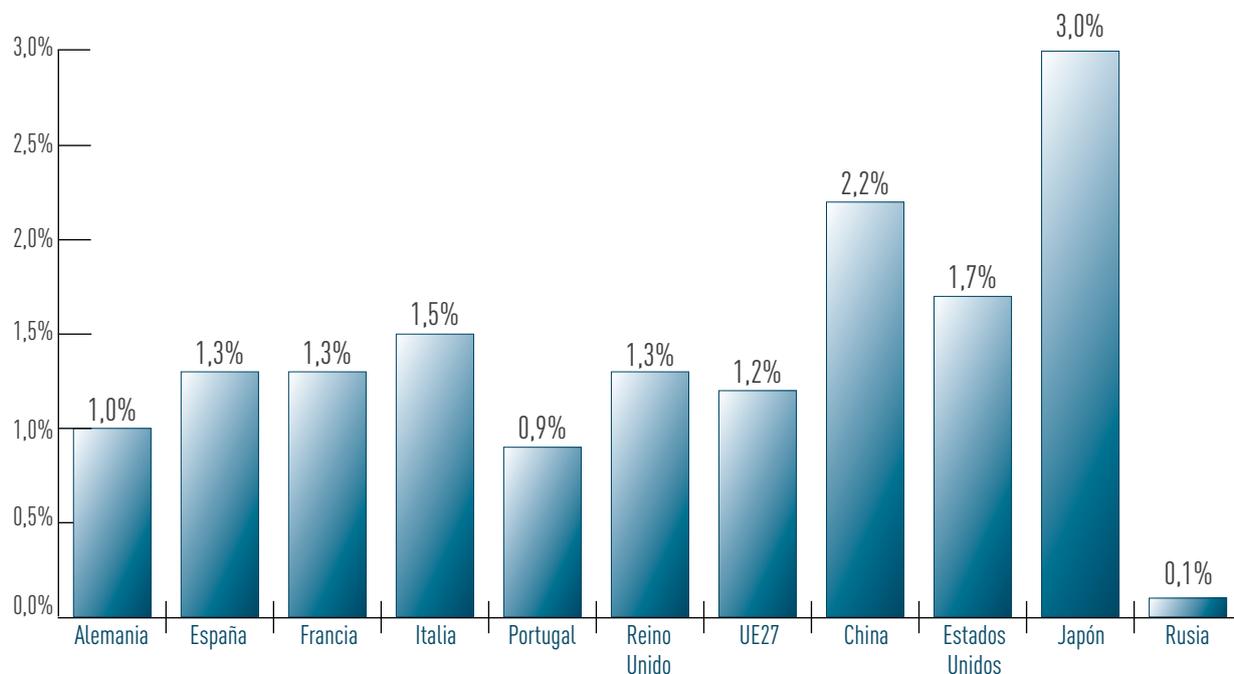
Número de personas con necesidades de accesibilidad en mercados europeos relevantes			
Mercado	Personas con discapacidad (15-64 años)	Personas mayores (65+ años)	Necesidades de accesibilidad (Total)
Alemania	4.534.000	16.829.000	21.363.000
España	2.726.000	7.918.000	10.645.000
Francia	10.394.000	11.169.000	21.563.000
Italia	2.621.000	12.509.000	15.130.000
Portugal	1.454.000	1.934.000	3.388.000
Reino Unido	11.219.000	10.547.000	21.766.000
UE 27	49.825.000	88.778.000	138.603.000
China	61.441.000	112.498.000	173.939.000
Estados Unidos	31.961.000	41.444.000	73.405.000
Japón	4.695.000	29.892.000	34.587.000
Rusia	9.193.000	18.104.000	27.298.000

Fuente: Plan Estratégico de Turismo Accesible de la Comunidad Valenciana a partir de European Commission: Economic Impact and Travel pattern of Accessible Tourism in Europe – Final Report. Datos 2011.

Según datos de la **Comisión Europea**, en los Estados Miembros, el número total de personas con necesidades específicas de accesibilidad supone más de 138 millones (esta cifra incluye tanto a personas con discapacidad como a personas mayores).

Según informes de la ONU, el colectivo de personas con discapacidad supone alrededor de **1.000 millones** en el mundo, correspondiendo a **España 4 millones de personas**. Por otro lado, es importante tener en cuenta que las personas con discapacidad son “**multiclientes**”, ya que cada viaje que realizan atrae mediamente a 1,5 acompañantes.

Además, se espera que el número de personas con necesidades de accesibilidad continúe incrementándose en los próximos años: para la Unión Europea se espera un crecimiento medio del **1,2%**.



Fuente: Plan Estratégico de Turismo Accesible de la Comunidad Valenciana a partir de European Commission: Economic Impact and Travel pattern of Accessible Tourism in Europe – Final Report. Datos 2011.

Análisis. Vemos que los principales mercados emisores de Calp, como son Alemania, Francia, Italia y Reino Unido, suponen **casi un 60 %** (57.59 %) del total de las personas con necesidades de accesibilidad., una cifra relevante, además teniendo en cuenta los niveles de crecimiento interanuales.

PROPENSIÓN AL VIAJE

En la tabla adjunta que recoge el comportamiento turístico de las personas con necesidades de accesibilidad de los principales mercados emisores de turismo europeo, comprendiendo, la propensión de viaje, el número de viajes realizados al año y el destino de estos viajes realizados por las personas con necesidades de accesibilidad.

Comportamiento turístico de personas con necesidades de accesibilidad en la UE en 2012 (Viajes con pernoctación)

Mercado	Propensión de viaje	Nº de viajes / año	Viajes en la UE	Viajes domésticos
Alemania				
Personas con discapacidad	71,6%	6,3	26%	62,2%
Personas mayores de 65 años	65,0%	5,3	29,3%	64,7%
España				
Personas con discapacidad	49,5%	8,0	23,3%	67,4%
Personas mayores de 65 años	40,0%	6,3	19,3%	75,4%
Francia				
Personas con discapacidad	70,7%	6,3	23,1%	62,9%
Personas mayores de 65 años	65,8%	5,4	8,5%	83,8%
Italia				
Personas con discapacidad	26,0%	6,3	26%	62,2%
Personas mayores de 65 años	23,6%	5,3	29,3%	64,7%
Portugal				
Personas con discapacidad	34,1%	8,0	23,3%	67,4%
Personas mayores de 65 años	27,5%	6,3	19,3%	75,4%
Reino Unido				
Personas con discapacidad	63,7%	6,9	29,6%	55,3%
Personas mayores de 65 años	60,8%	4,7	21,8%	65,4%
UE27				
Personas con discapacidad	58,1%	6,7	25%	62,90%
Personas mayores de 65 años	47,5%	5,5	21,25%	71,57%

Fuente: Plan Estratégico de Turismo Accesible de la Comunidad Valenciana a partir de European Commission: Economic Impact and Travel pattern of Accessible Tourism in Europe – Final Report. Datos 2011.

Análisis. El comportamiento turístico de las personas con necesidades específicas de accesibilidad en la Unión Europea, denota una elevada propensión al viaje (casi un 60% de personas con discapacidad y alrededor del 50% de personas mayores de 65 años tienen una actitud favorable por la realización de viajes turísticos con pernoctación). Por otro lado, el número de viajes que realizan de media anual estos colectivos es de 6,7 desplazamientos para personas con discapacidad y de 5,5 desplazamientos para personas mayores de 65 años. Aunque si bien es cierto que en muchos casos son viajes domésticos, alrededor de un 25 % lo realizan en la UE.

Reforzando las actividades de comunicación por parte de Calp, junto con las realizadas por la Comunidad Autónoma y a nivel nacional, se puede reforzar el posicionamiento de Calp como destino accesible en los países emisores.

TENDENCIAS DEL TURISMO ACCESIBLE EN LA DEMANDA INTERNACIONAL

Como se indica en el **Plan Estratégico de Turismo Accesible de la Comunidad Valenciana**, se identifican como tendencias del turismo accesible las siguientes:

- √ En el **2050** el número de personas **mayores a los 65 años** será el **triple** que en el 2003, y **cinco veces superior** para **personas por encima de los 80**.
- √ El turismo accesible se está configurando como una ventaja en aquellos destinos que están apostando por este segmento. No solo permite **captar mayor número de turistas**, sino que contribuye a **bajar la estacionalidad** entre otros factores.
- √ En la UE27, la población de personas **mayores de 65 años pasó más noches y gastó más dinero en sus viajes**, lo que sitúa a este colectivo como uno de alto interés en términos de contribución económica.

2.1.2 Análisis de la demanda del Turismo de Calp

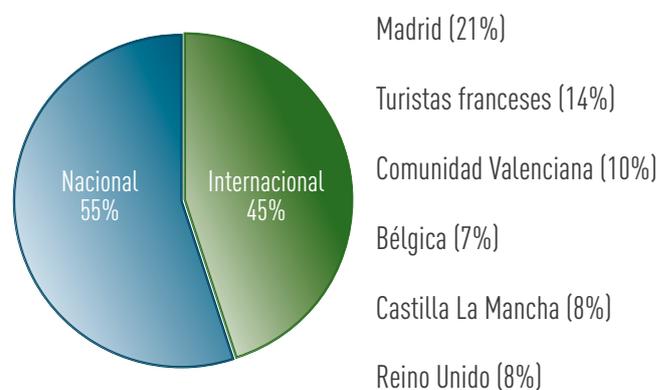
El estudio de la demanda recogido en el Plan Estratégico de Turismo de Calp 2020-2030 se ha realizado a partir de las siguientes fuentes secundarias disponibles:

1. Estudio sobre la oferta y demanda estival realizado en 2016, y
2. Estudio de demanda de temporada baja, un tipo de demanda muy caracterizada por el turismo residencial, otra de las vertientes turísticas muy importante del destino, realizado en 2018.

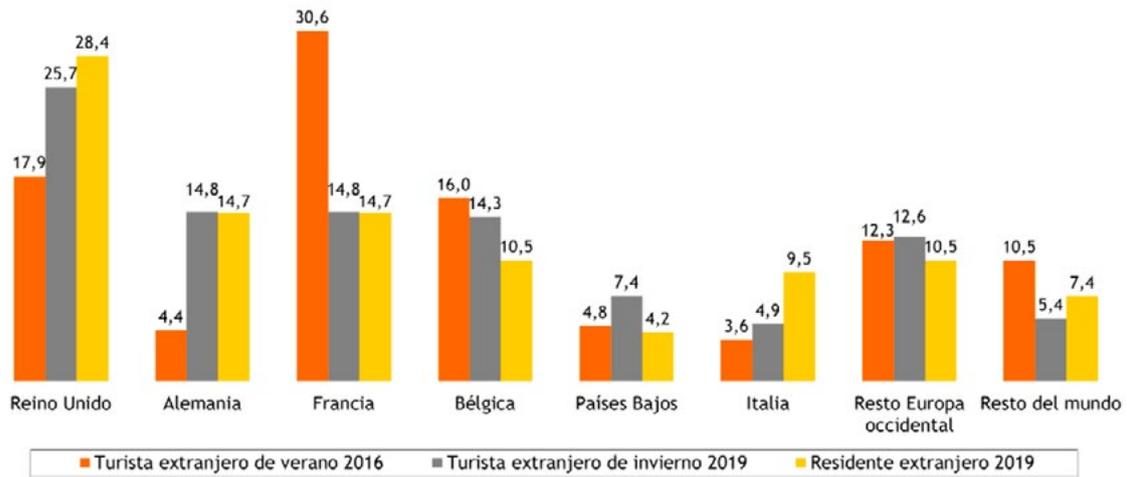
A continuación, se procede al análisis de los aspectos más relevantes:

ESTUDIO SOBRE LA OFERTA Y DEMANDA ESTIVAL REALIZADO EN 2016

Procedencia general:



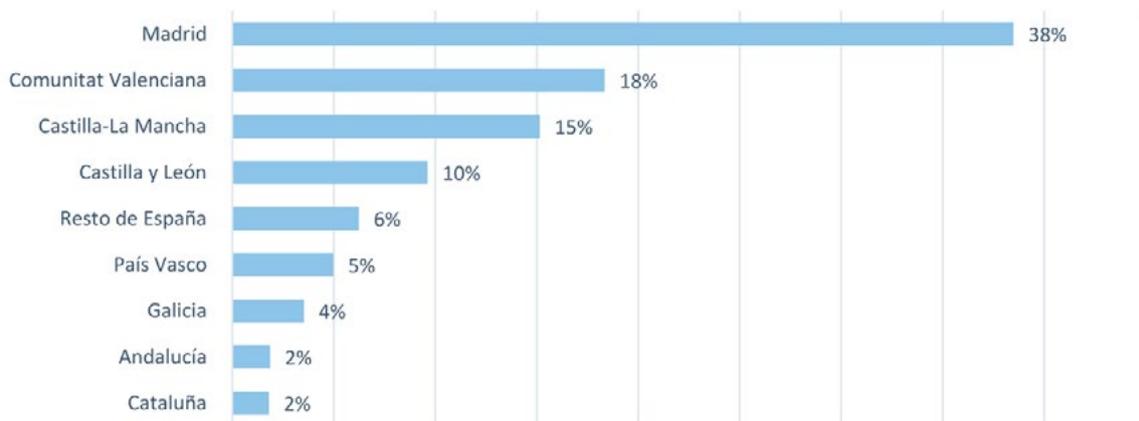
Fuente: Plan Estratégico de Turismo de Calp 2020-2030. Estudio de la demanda estival 2016



Fuente: Plan Estratégico de Turismo de Calp 2020-2030. Estudio de la demanda invernal 2019

Análisis. Existen un gran número de turistas que puedan tener necesidades de servicios adaptados son extranjeros, por lo que se debe tener en cuenta de cara al diseño y comunicación de los mismos, según la época del año.

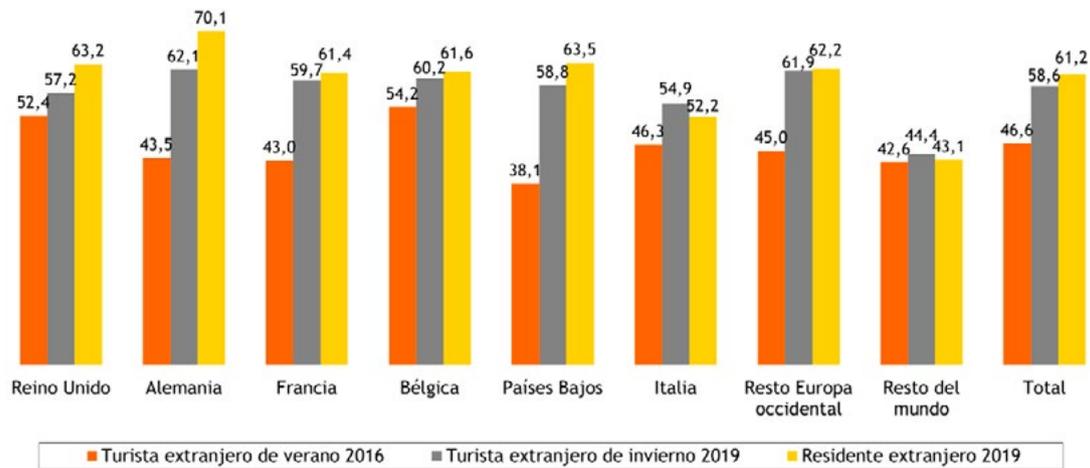
Procedencia nacional:



Fuente: Plan Estratégico de Turismo de Calp 2020-2030. Estudio de la demanda estival 2016



Fuente: Plan Estratégico de Turismo de Calp 2020-2030. Estudio de la demanda estival 2016

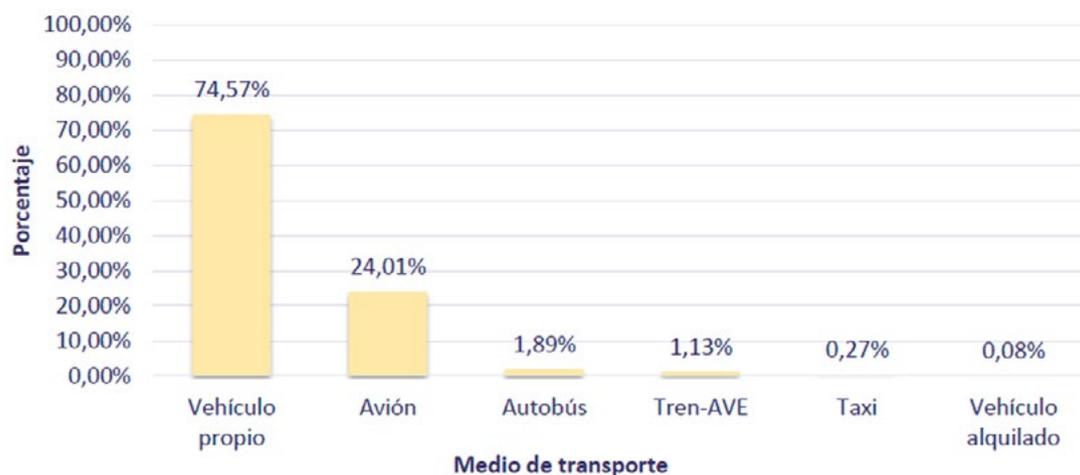


Fuente: Plan Estratégico de Turismo de Calp 2020-2030. Estudio de la demanda invernal 2019

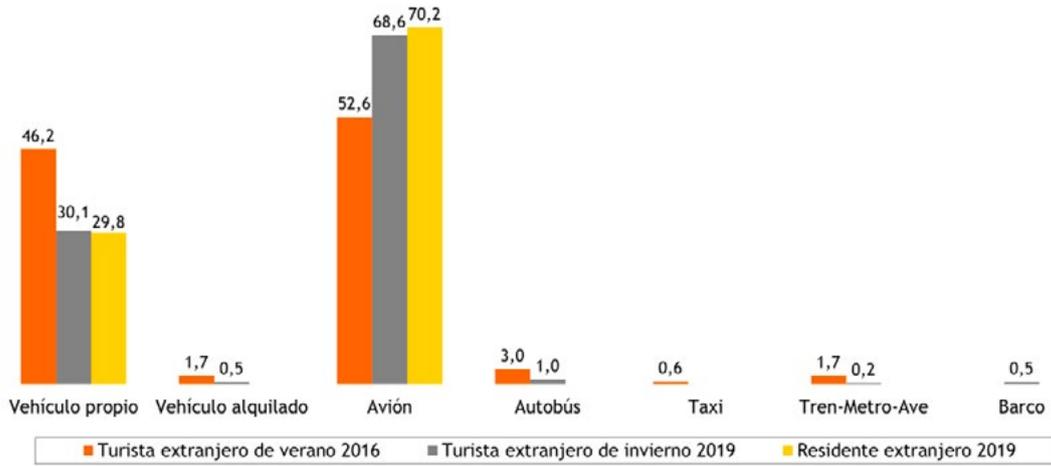
Análisis. Si analizamos diferencias de edad entre turistas españoles y extranjeros, cabe destacar que el **turista extranjero suele ser de mayor edad**. Mientras que en el **turista español la media de edad es 42,53 años**, en el internacional se sitúa en los 46,57 años. De hecho, el caso de Reino Unido y Bélgica es más pronunciado, ya que se sitúan en una media de edad de 53,36 y 54,19 años, respectivamente.

Los turistas de mayor edad y que puedan tener necesidades de servicios adaptados son extranjeros, por lo que se debe tener en cuenta de cara al diseño y comunicación de los mismos.

Medio de transporte empleado:



Fuente: Plan Estratégico de Turismo de Calp 2020-2030. Estudio de la demanda estival 2016

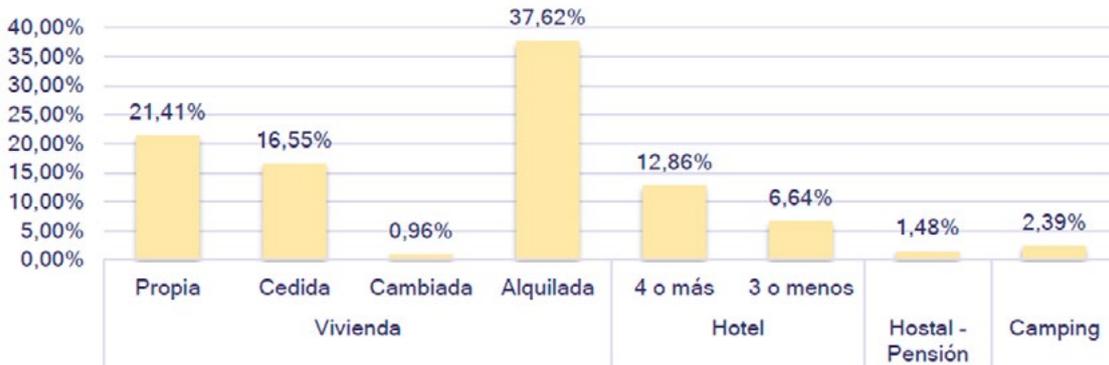


Base de los residentes extranjeros: residentes que vuelven todos los años a su país de origen

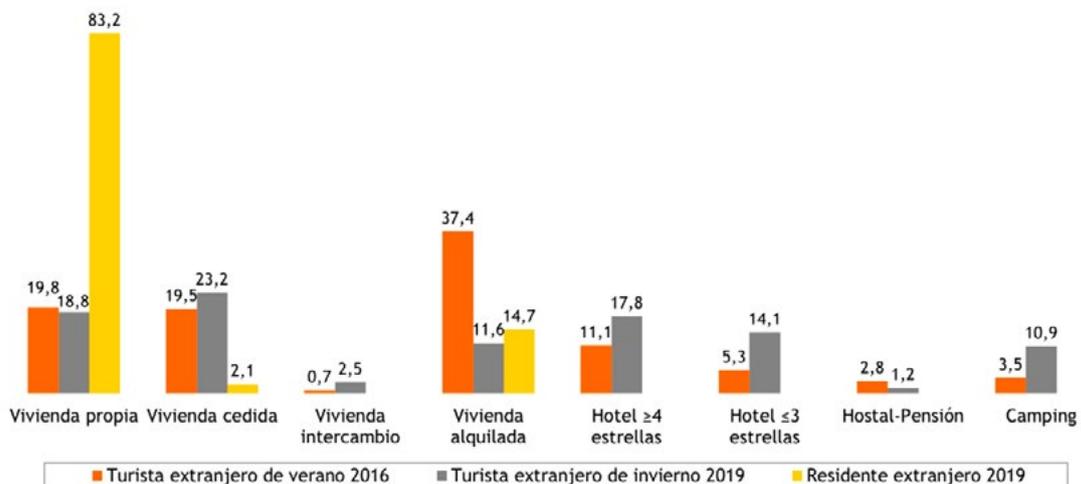
Fuente: Plan Estratégico de Turismo de Calp 2020-2030. Estudio de la demanda invernal 2019

Análisis. Como quiera que el medio de transporte más utilizado es el vehículo propio, las acciones a planificar debe ir a encaminadas a facilitar el acceso en vehículo propio, como por ejemplo ampliando el número de plazas PMR. Tanto las infraestructuras de transporte aérea o de ferrocarril no son competencia directa del Ayuntamiento de Calp.

Alojamiento de interés de la demanda:



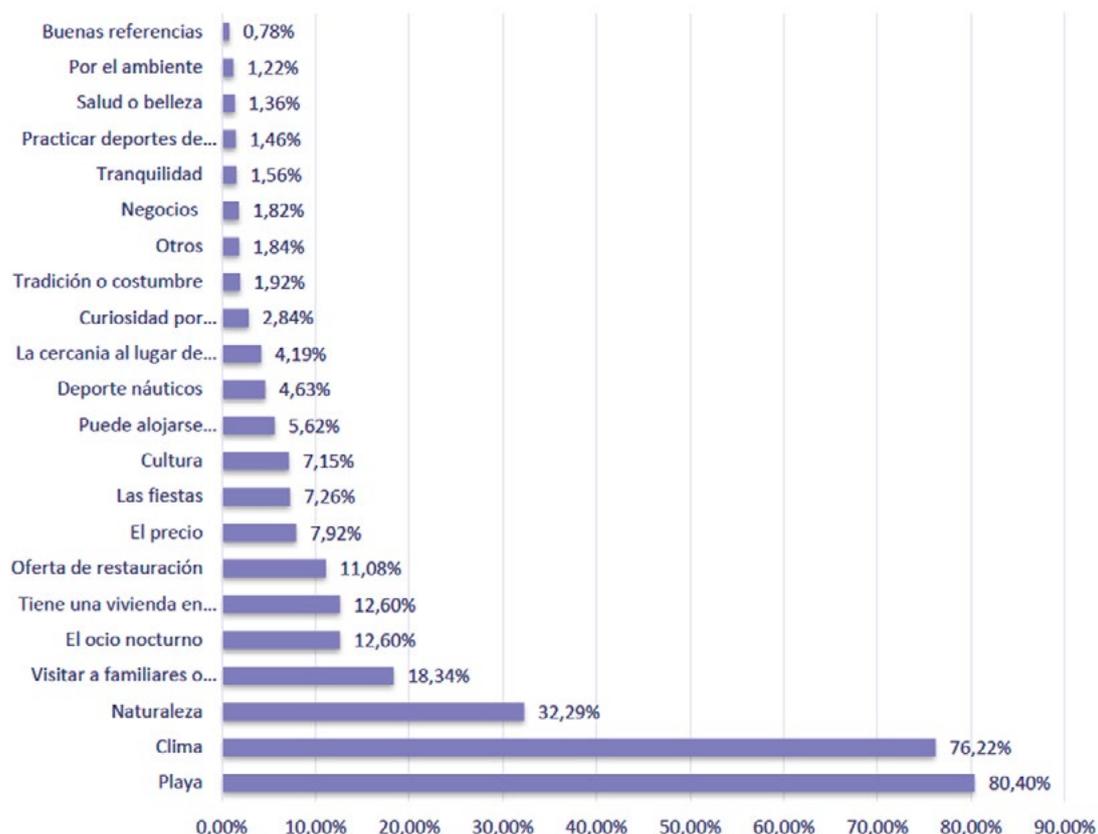
Fuente: Plan Estratégico de Turismo de Calp 2020-2030. Estudio de la demanda estival 2016



Fuente: Plan Estratégico de Turismo de Calp 2020-2030. Estudio de la demanda invernal 2019

Análisis. El tipo de alojamiento más utilizado por los turistas que visitan el destino, tanto turistas nacionales como internacionales, es la **vivienda alquilada**, además de las medidas encaminadas a mejorar la accesibilidad de Hoteles, Hostales o Campings, se deberían adoptar medidas para mejorar la accesibilidad de los edificios de vivienda de uso turístico como, por ejemplo, mediante el incentivo fiscal o ayudas directas a los propietarios.

Motivaciones del viaje:



Fuente: Plan Estratégico de Turismo de Calp 2020-2030. Estudio de la demanda estival 2016

¿Qué le motivó venir a Calp la primera vez que lo hizo?	Turista extranjero de verano 2016	Turista extranjero de invierno 2019	Residente extranjero 2019
El clima	88,7	83,6	82,1
El poder ir a la playa	78,5	36,0	28,4
Visitar a familiares o amigos	22,1	24,7	26,3
La naturaleza, paisaje, salinas	37,5	19,4	14,7
Sus precios	12,9	10,6	6,3
El peñón de Ifach	-	9,8	1,1
Su oferta de restauración o la gastronomía	17,2	7,8	2,1
Tiene una vivienda en Calp	9,4	6,5	28,4
Puede alojarse en Calp con familiares o amigos	6,1	5,8	1,1
El patrimonio cultural e histórico	8,3	3,0	-
Practicar deportes de otro tipo	2,3	3,0	-
La cercanía de su hogar de residencia	0,9	1,8	4,2
Practicar deportes náuticos	5,1	1,5	3,2
El ocio nocturno	17,0	1,3	-
Recomendación de amigos	-	1,3	-
Las fiestas	9,9	0,8	1,1
Negocios o por motivos profesionales	2,5	0,8	7,4
Salud o belleza	2,2	0,5	1,1
Curiosidad por conocer el municipio	2,0	-	-
Por el ambiente	1,9	-	-
Tranquilidad	0,0	-	-
Otros	1,7	-	-
Ns/c	-	0,8	1,1

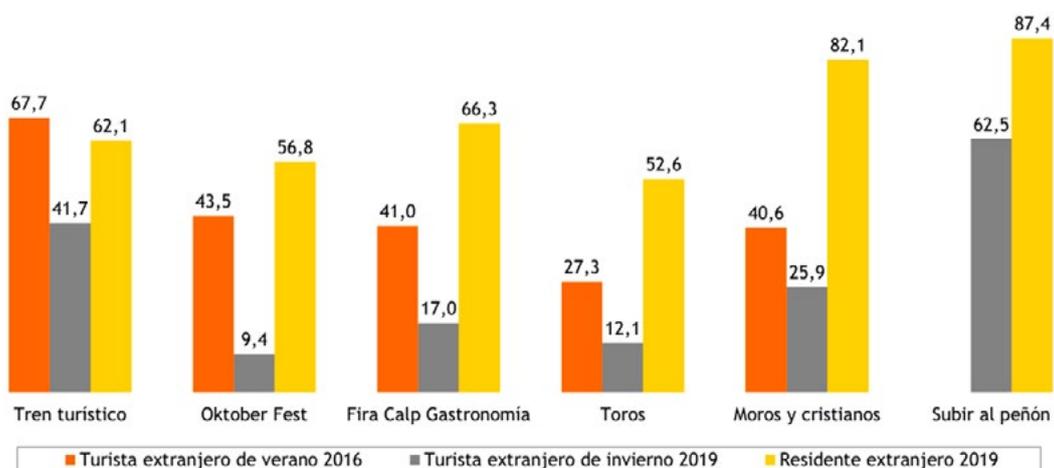
Fuente: Plan Estratégico de Turismo de Calp 2020-2030. Estudio de la demanda invernal 2019

Analizando los gustos de los turistas a través de las respuestas al Estudio Turístico de Calp 2016, dicho estudio determinó que además de la principal motivación de “sol y playa” para visitar el municipio, se podían encontrar las siguientes tipologías de visitantes:

- ✓ **Turista vinculado:** son personas que tienen vínculos familiares o de amistad en el destino y, por lo tanto, van a realizar visitas a estas personas. Sería el **17,48%** de los turistas consultados, principalmente de origen extranjero (muy especialmente del Reino Unido y Bélgica).
- ✓ **Turista cultural:** un turista que disfruta visitando museos, haciendo excursiones, senderismo, ... Forman el grupo menos numeroso con un **9,52%**.
- ✓ **Turista gastronómico:** como su propio nombre indica son los que más acuden a restaurantes, el grupo más abundante con el **24,3%**.
- ✓ **Turista urbano:** aquellos que principalmente realizan actividades en el núcleo de Calp o municipios próximos, compras, ocio nocturno, paseos y visitas urbanas, etc. Representan el **13,77%** de los turistas, principalmente de origen español y rentas relativamente altas.
- ✓ **Turista de atracciones:** son aquellos que acuden a los recursos turísticos complementarios y externos al municipio de Calp (Terra Mítica, Terra Natura, Aqualandia y la Ciudad de las Artes y las Ciencias). Suponen el **11,39%** de los turistas.
- ✓ **Turista plano:** aquellos que no destacan en ninguna actividad concreta. Computan el **23,53%** de los turistas. Entre ellos destacan los españoles y especialmente de la Comunitat Valenciana, con renta menor que la media.

Análisis. La motivación principal del turista que visita Calp es principalmente la playa. Aunque si bien es cierto que la experiencia accesible debe ser integral desde la llegada de cualquier visitante al destino hasta su salida de él, se debería poner especial atención a la mejora de los recursos turísticos más demandas por este tipo de público incluido la creación de experiencias cuyo desarrollo o temática esté relacionada con la playa o el mar.

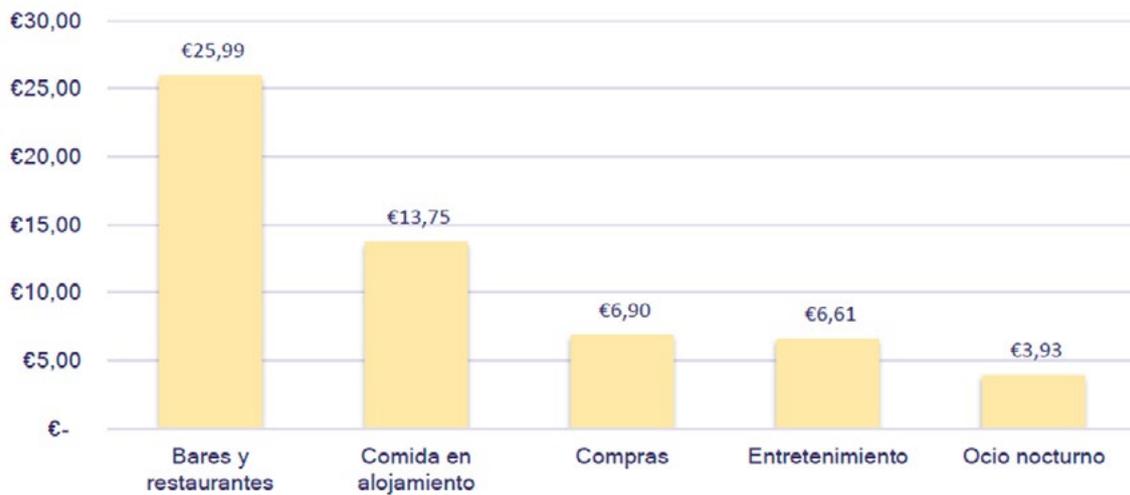
Comparativa de la asistencia de las actividades de gran atractivo de Calp:



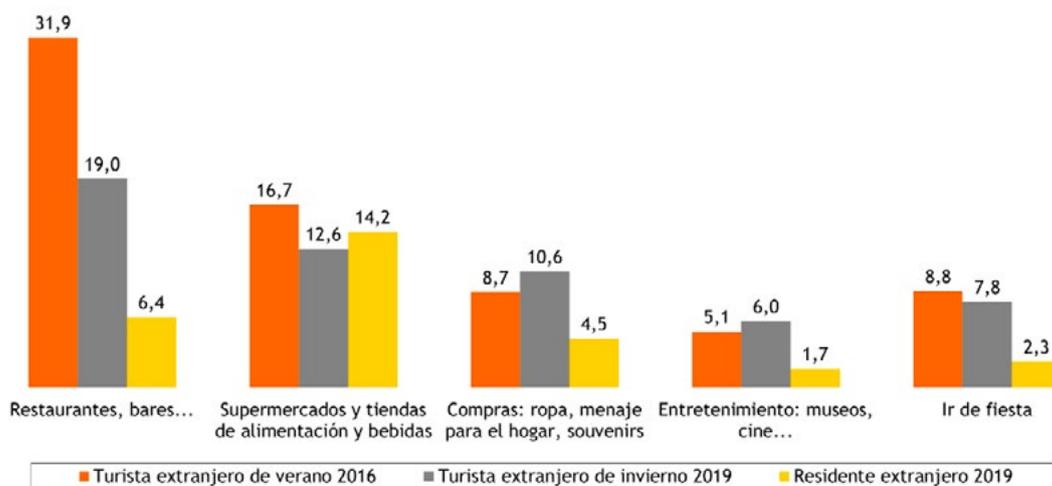
Fuente: Plan Estratégico de Turismo de Calp 2020-2030. Estudio de la demanda invernal 2019

Análisis. Se tendrá en cuenta las actividades de gran atractivo de Calp para, en la medida de lo posible, adaptar los recursos y las experiencias.

Gasto turístico:



Fuente: Plan Estratégico de Turismo de Calp 2020-2030. Estudio de la demanda estival 2016

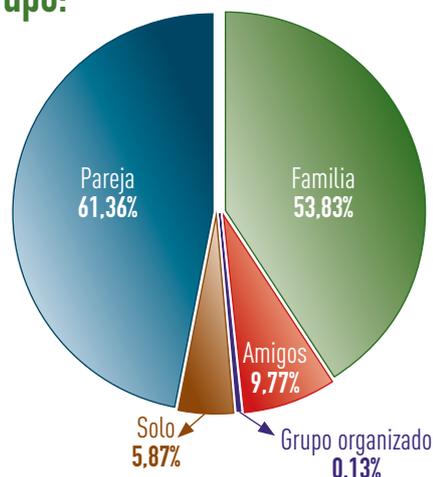


Fuente: Plan Estratégico de Turismo de Calp 2020-2030. Estudio de la demanda invernal 2019

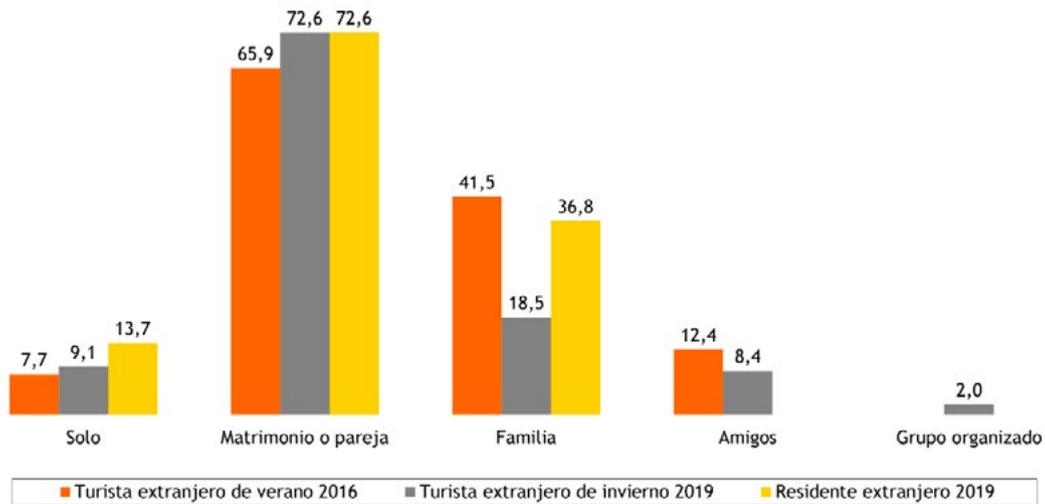
Análisis. El turista de Calp hace su mayor proporción de gasto en bares y restaurante. En este sentido se pondrá especial atención en la necesidad de disponer de una importante oferta de restaurantes y bares que se encuentre razonablemente adaptados a las necesidades de la demanda de personas con capacidades diferentes.

También se tendrá en cuenta el nivel de accesibilidad de los supermercados ya que el uso es importante para los turistas residentes.

Composición y tamaño del grupo:



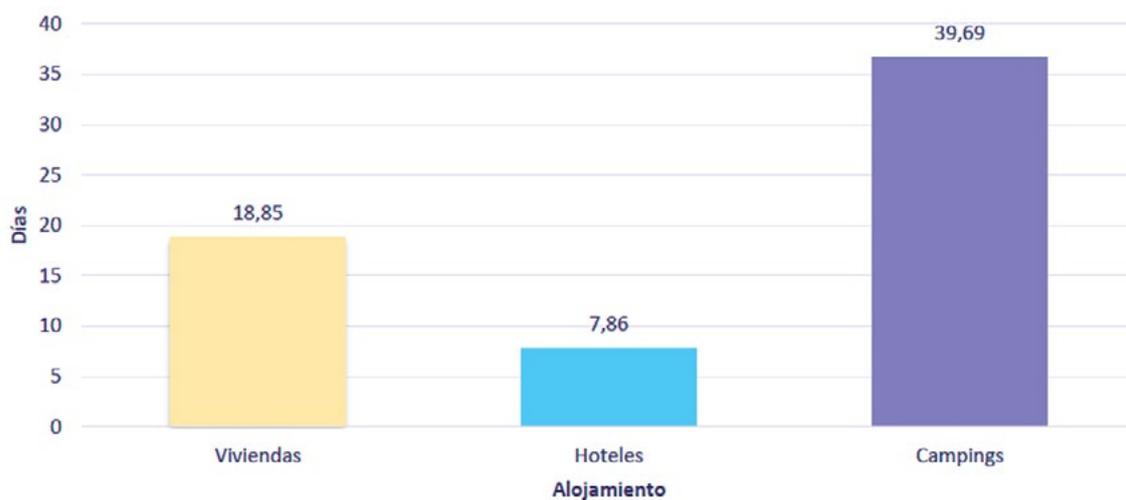
Fuente: Plan Estratégico de Turismo de Calp 2020-2030. Estudio de la demanda estival 2016



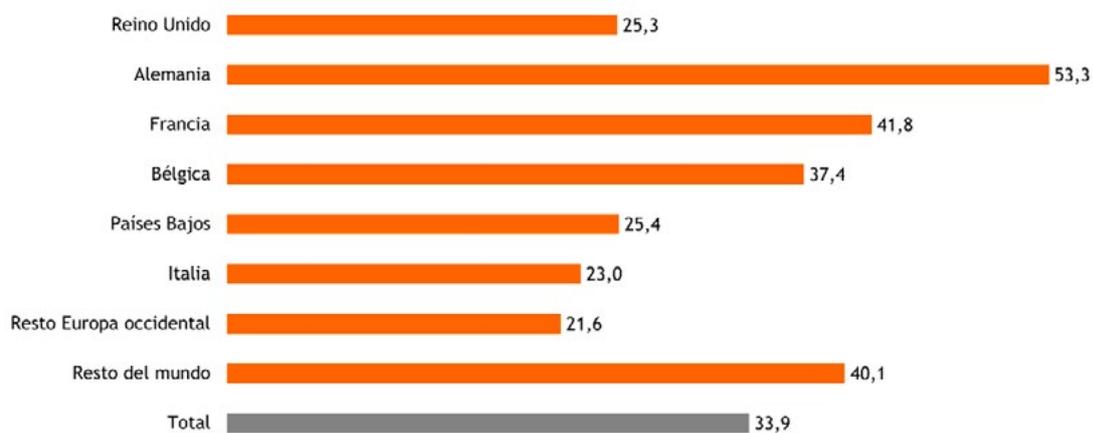
Fuente: Plan Estratégico de Turismo de Calp 2020-2030. Estudio de la demanda invernal 2019

Análisis. Esta distribución se debe tener en cuenta de cara a la conformación de experiencias, acciones de promoción, etc., especialmente dirigidos a matrimonios/parejas para turistas extranjeros.

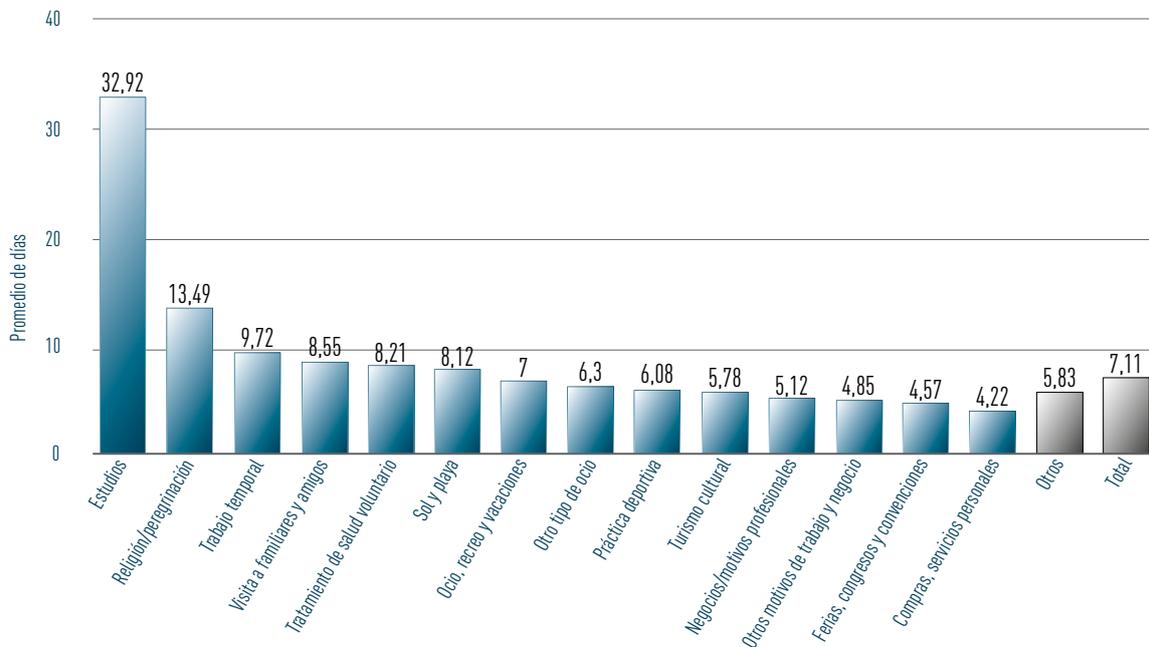
Estancia media:



Fuente: Plan Estratégico de Turismo de Calp 2020-2030. Estudio de la demanda estival 2016



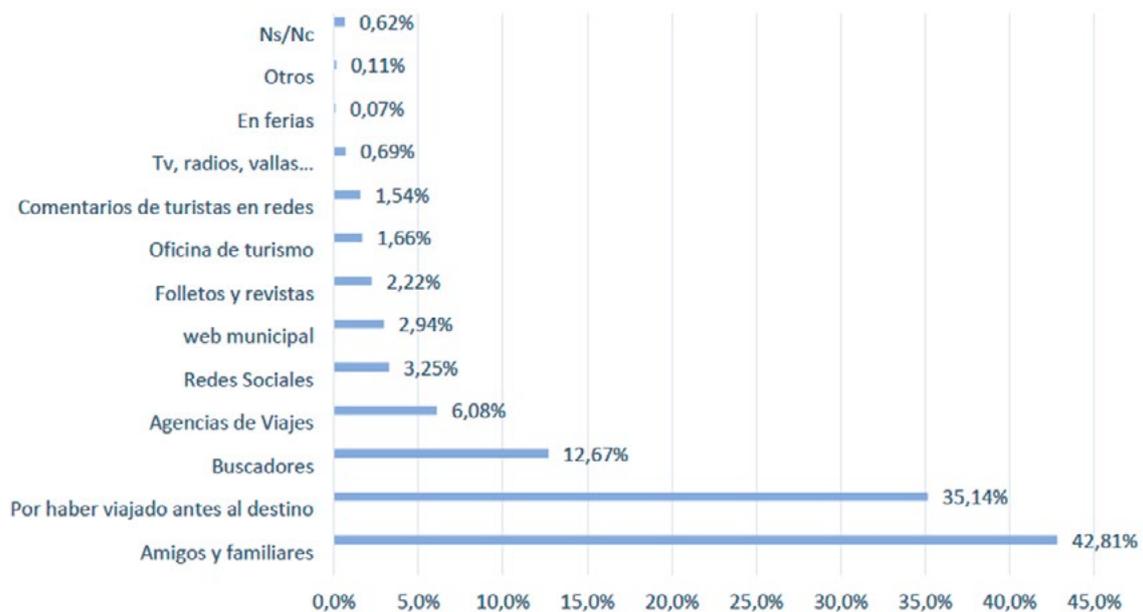
Fuente: Plan Estratégico de Turismo de Calp 2020-2030. Estudio de la demanda invernal 2019



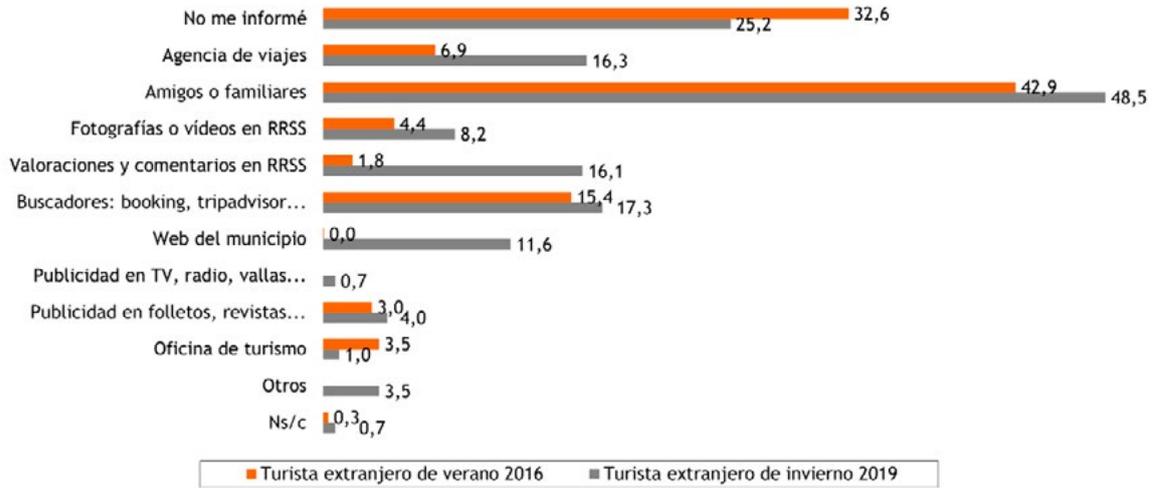
Estancia media de los turistas extranjeros en España 2019, por motivo del viaje Fuente: Statista 2021

Análisis. Calp tiene una elevada estancia media en el destino durante el verano (17 días) y en invierno (34 días), muy por encima de la estancia media a nivel nacional. Este aspecto es una oportunidad que se debe aprovechar adoptando acciones encaminadas al desarrollo de una oferta accesible numerosa y variada que permita al turista consumir distintas propuestas a lo largo de su estancia en Calp.

Sistema promocional de Calp:



Fuente: Plan Estratégico de Turismo de Calp 2020-2030. Estudio de la demanda estival 2016



Fuente: Plan Estratégico de Turismo de Calp 2020-2030. Estudio de la demanda invernal 2019

Análisis. Como quiera que el mayor porcentaje de conocimiento del destino viene por amigos y familiares y por haber viajado antes al destino, es importante que se desarrolle un sistema de medición de la reputación de marca y grado de satisfacción general del destino, posibilitando conocer lo más rápido posible aquellos aspectos que puedan incidir de manera negativa en la experiencia del viajero con discapacidad.

2.2 ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

En este apartado se identifican destinos turísticos accesibles del ámbito internacional y más cercano, exponiendo distintas iniciativas que se identifiquen como buenas prácticas y que puedan servir como referencia para el desarrollo de actuaciones concretas.

2.2.1 Destinos turísticos accesibles internacionales

Hay numerosos destinos internacionales que trabajan para promover el turismo inclusivo como un producto turístico más. En estos casos, en general se establecen criterios uniformes de accesibilidad que los recursos turísticos deben cumplir para formar parte de las iniciativas de promoción turística inclusiva. Suelen tener un distintivo de accesibilidad que obtienen los establecimientos, recursos o servicios turísticos tras pasar un proceso de auditoría.

La principal ventaja de este tipo de iniciativas agrupadas es la unión de sinergias entre los agentes implicados y la facilidad, de cara al usuario o turista con discapacidad, para encontrar información en una única plataforma sobre el destino.

Como aspecto negativo se puede determinar el escaso conocimiento de las mismas fuera de su zona de acción y, en ocasiones, la escasa información objetiva de las condiciones de accesibilidad de dichos recursos.

Alemania

A nivel estatal, Alemania dispone de un distintivo de accesibilidad que identifica aquellos recursos turísticos que disponen de instalaciones accesibles para personas con discapacidad (física, visual, auditiva y cognitiva). Para conseguir este distintivo es preciso pasar una auditoría en accesibilidad y cumplir con unos requisitos mínimos.

Disponen de una página web donde aparece toda la información de dichos recursos segmentados por zona geográfica, tipo de recurso (alojamiento, transporte, ocio, gastronomía, deporte...).

<https://www.germany.travel/en/ms/barrier-free-travel/experience-barrier-free-travel-in-germany.html>

En la región de Brandemburgo de Alemania, se está trabajando de forma coordinada instituciones y empresas turísticas para crear un destino turístico inclusivo. Disponen de una página web en la que se ofrece detallada información de accesibilidad.

Flandes

En Flandes (Bélgica) existe a nivel nacional un distintivo de accesibilidad que se otorga a los alojamientos turísticos que reúnen unas condiciones de accesibilidad mínimas. En este caso también disponen de una página web donde aparece la información de dichos alojamientos, aunque prácticamente no hay información de otro tipo de recursos turísticos.

<https://www.visitflanders.com/es/accesibilidad/distintivo/>

Francia

Francia también dispone de un distintivo nacional de accesibilidad que se otorga a recursos turísticos que reúnen unas condiciones de accesibilidad pre establecidas.

<http://www.tourisme-handicaps.org/les-labels/>

2.2.2 Destinos turísticos accesibles nacionales

Se ha realizado una selección de destinos que han trabajado en el ámbito de la accesibilidad. Para selección se han tenido en cuenta los siguientes criterios:

- ✓ Producto turístico similar: Sol y Playa
- ✓ Tamaño similar.
- ✓ Cercanía, preferentemente de la Comunidad Valenciana.
- ✓ Planificación de actuaciones en el ámbito del Turismo Accesible, a través de:
 - ✓ Realización de un Plan de Accesibilidad Turística, o
 - ✓ Destino que disponga de un Plan Director DTI. Que se encuentre en el nivel 3 de la Red DTI CV o en la fase 3 del Ciclo 1 DIAGNOSTICO Y PLANIFICACIÓN de la Red DTI nacional. En este caso se entiende que dentro de Plan Director DTI se han definido actuaciones concretas dentro del Eje Accesibilidad.
- ✓ Mencionados en fuentes de información, guías o plataformas (App TUR4all, App Turismo Accesible, Web pantou) sectoriales nacionales o internacionales.

Los destinos identificados son: Arona, Benicarló, Benicàssim, Benidorm, Cullera, El Campello, Finestrat, Fuengirola, Gandía, La Vila Joiosa, Los Alcázares, Lloret de Mar, Mijas, Oropesa del Mar, Peñíscola, Torrevieja, Sagunto, Salou, Santa Pola, Vélez Málaga, Vinaròs

Del listado anterior, en algunos destinos las actuaciones que han desarrollado en el ámbito de la accesibilidad se han circunscrito a la adaptación de zonas de baño en las playas, mejora de información de los recursos, el diagnóstico del Eje Accesibilidad para el desarrollo del Plan Director DTI y en algunos casos el desarrollo de algún plan de Accesibilidad del municipio o Plan de Movilidad Urbana Sostenible (PMUS) general del municipio, pero no con un enfoque específicamente turístico. No obstante, se han seleccionado entre ellos, aquellos destinos en los que se ha considerado que han desarrollado aspectos relevantes o singulares, que puedan servir a Calp como referencia o buena práctica de cara a la determinación de las actuaciones del presente Plan.

ARONA

Arona es un municipio que lleva trabajando casi 20 años en la mejora de la accesibilidad. Como prueba de ello ha conseguido numerosos reconocimientos, como son:

- ✓ Recibió en 2005 el premio de accesibilidad del Gobierno de Canarias
- ✓ Recibió en 2010 el premio Reina Sofía de accesibilidad 2009
- ✓ La playa de Las Vistas cuenta desde 2016 con la bandera de accesibilidad universal según la norma UNE 170001-2 de AENOR.
- ✓ Premio Excelencia Turística en Accesibilidad 2016.

BENICASSIM

Dispone de dos playas con alto grado de accesibilidad como indica su Plan Estratégico de Turismo 2016-2020, cuentan con servicio de accesibilidad hasta el agua para personas con movilidad reducida.

Por otro lado, en el eje de accesibilidad universal de su Plan Director DTI se establecen distintas acciones como son:

- ✓ PROGRAMA PLAYAS INTELIGENTES DE BENICÀSSIM
- ✓ WEB TURÍSTICA DE BENICÀSSIM ACCESIBLE
- ✓ PROYECTO CENTRE D' INTERPRETACIÓ TORRE DE SANT VICENT
- ✓ DESARROLLO DE UNA APLICACIÓN PARA EL PAGO DEL APARCAMIENTO EN ZONA AZUL

BENIDORM

Este destino ha desarrollado numerosas actuaciones en el ámbito de la accesibilidad, que se enumeran a continuación de manera no exhaustiva:

- ✓ Desarrollo de **Plan de Accesibilidad Turística**, que tiene como objetivo principal convertir a Benidorm en el destino más accesible de España.
- ✓ Definir líneas de actuación en el eje Accesibilidad en su Plan DTI, como son:
 - ✓ 5.5.1. Plan de Movilidad Urbano sostenible- PMUS Mejorar de la movilidad en Benidorm siguiendo criterios de sostenibilidad y accesibilidad, incorporando las innovaciones y tecnologías necesarias para el DTI.
 - ✓ 5.5.2. Plan de accesibilidad universal. Incorporar la Accesibilidad Universal para ser cada día más accesibles y pioneros en este campo.
- ✓ Obtención de la Q de Calidad como DTI. 1º destino de España en conseguirlo.
- ✓ Creación en la web visitbenidorm.es el apartado de información de recursos accesibles y de playas accesibles

<https://www.visitbenidorm.es/ver/4586/benidorm-accesible.html>

<https://www.visitbenidorm.es/ver/1273/playas-accesibles-benidorm.html>

CULLERA

Gran parte de su núcleo urbano, patrimonio, playas y ofertas culturales están adaptados para que las personas con algún tipo de discapacidad.

Se ha creado un apartado específico en su web en donde se informa sobre los recursos accesibles.



Cullera, un paraíso accesible para todos

Fuente: <https://www.culleraturismo.com/2018/03/07/cullera-paraíso-accesible-todos/>

EL CAMPELLO

Como iniciativa singular el Campello Turismo ha editado para su campaña de promoción turística 2017 un folleto que pretende acercar los recursos turísticos más emblemáticos del municipio a personas con discapacidad visual, que tengan dificultad para leer o que precisen de pictogramas para interpretar la realidad. Con dibujos punteados en relieve, textos de fácil comprensión, braille y pictogramas, el folleto hace un recorrido por los recursos turísticos de El Campello.



Audioguías adaptadas



El Campello
#EsMediterráneo

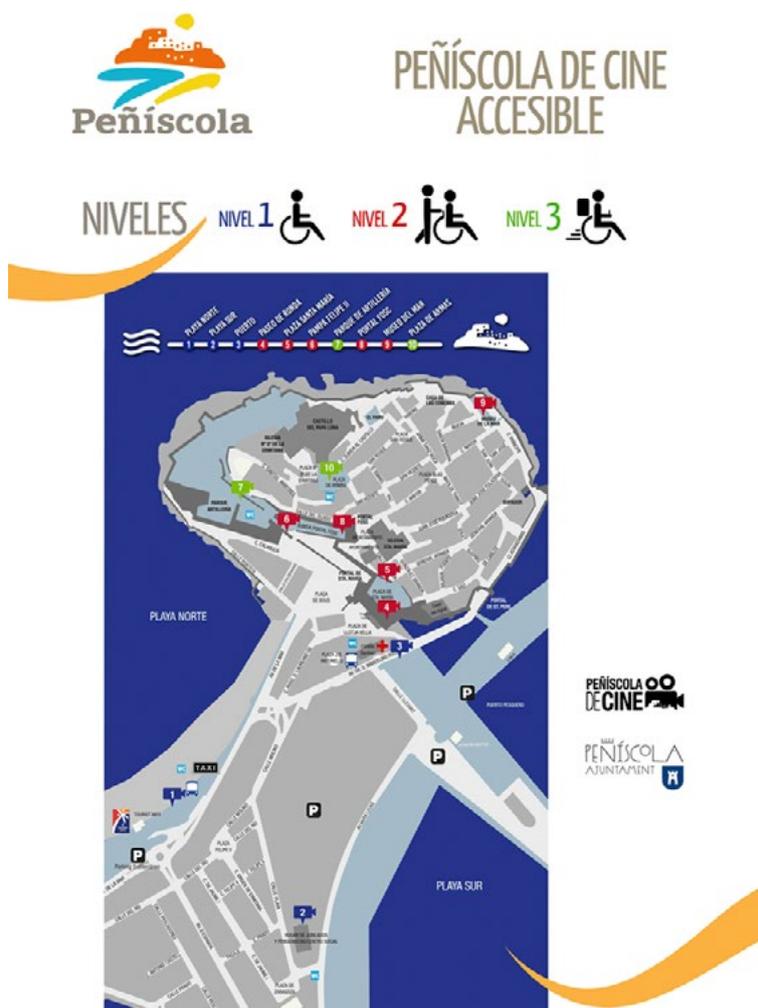
MIJAS

En 2019 obtuvieron la certificación del sistema de accesibilidad universal en las playas de Calahonda, La Cala, El Bombo y Riviera según la norma UNE 170001-2.

PEÑÍSCOLA

Peñíscola ha desarrollado diversas actuaciones encaminadas a mejorar la accesibilidad como, por ejemplo:

- ✓ Diseño de una Ruta Peñíscola de Cine en donde se informe del grado de accesibilidad de los distintos puntos del itinerario.



- ✓ Desarrollo del Plan de Accesibilidad en 2021.
- ✓ Recorrido virtual del Castillo de Peñíscola en ruta teatralizada en lengua de signos, con subtítulos y locución.

- √ Establecimiento en el Plan Director DTI de numerosas actuaciones en el eje accesibilidad como son:
 - √ ACC.A1 Establecimiento de protocolos y herramientas documentadas de verificación para hacer cumplir la normativa en accesibilidad de las infraestructuras y servicios tanto existentes como de nueva implantación
 - √ ACC.A2 Creación de Ordenanza municipal de accesibilidad
 - √ ACC.A3 Formación técnica específica en materia de accesibilidad para técnicos municipales
 - √ ACC.B1 Puesta en marcha de las acciones identificadas y estipuladas en el nuevo PGOU
 - √ ACC.B2 Creación de un Plan de Accesibilidad Integral en el Destino
 - √ ACC.B3 Creación de un órgano responsable de la Accesibilidad
 - √ ACC.B4 Creación de un Plan de Turismo Accesible
 - √ ACC.B5 Diagnóstico Documentado de accesibilidad de recursos
 - √ ACC.B6 Formación en accesibilidad universal y atención a clientes con discapacidad para profesionales del sector turístico
 - √ ACC.B7 Manuales de accesibilidad y turismo accesible
 - √ ACC.B8 Información sobre las condiciones de accesibilidad de la oferta del destino
 - √ ACC.B9 Mejora de la accesibilidad de la información turística
 - √ ACC.B10 Promoción de la oferta turística accesible
 - √ ACC.C1 Seguimiento de la mejora de accesibilidad en espacios públicos
 - √ ACC.C2 Incluir la accesibilidad universal en los pliegos y políticas de compra de mobiliario urbano
 - √ ACC.C3 Incorporación de alternativas viables de acceso a la zona histórica
 - √ ACC.C4 Adaptación de los edificios públicos a la normativa de accesibilidad
 - √ ACC.C5 Inclusión de la formación en atención a personas con discapacidad en los pliegos de contratación del personal de la oficina de turismo
 - √ ACC.C6 Cumplimiento de la normativa de accesibilidad para establecimientos privados de uso público
 - √ ACC.C7 Favorecer la accesibilidad para personas con necesidades de accesibilidad en actividades, eventos, fiestas
 - √ ACC.C8 Mejoras en la accesibilidad de las paradas de autobús
 - √ ACC.C9 Adquisición de juegos infantiles inclusivos
 - √ ACC.D1 Mejoras en la aplicación web de turismo de Peñíscola

SAGUNTO

Ha desarrollado una web en donde se recogen los recursos turísticos y comerciales del destino.



SANTA POLA

Turisme Comunitat Valenciana ha desarrollado un **chatbot** inclusivo para Santa Pola y Vinaròs que proporcionará información más accesible. La información digital relacionada con el turismo en los municipios es más accesible para las personas con discapacidad, adaptado a personas con problemas de visión y personas mayores.



Como actuaciones principales en el ámbito de la accesibilidad cabe destacar:

- ✓ Miembro del Grupo de trabajo de Accesibilidad de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunitat Valenciana.
- ✓ Participación junto con Santa Pola, en el proyecto de **chatbot** para información turística.

- ✓ Señalización. Que incorpora las siguientes adaptaciones:
 - ✓ Texto en Lectura Fácil. Textos especialmente redactados para que puedan ser entendidos por personas con discapacidad cognitiva o intelectual
 - ✓ Comunicación aumentativa con pictogramas de ARASAAC. Facilita la comunicación a las personas que tienen dificultad en ese ámbito a causa de varios factores (diversidad funcional, desconocimiento del idioma, traumatismos y degeneración cognitiva).
 - ✓ Guía multimedia.
 - ✓ Colocación de paneles adaptados para personas usuarias de silla de ruedas

VILLAJOYOSA

Villajoyosa ha desarrollado diversas actuaciones encaminadas a mejorar la accesibilidad como, por ejemplo:

- ✓ Destino pionero en la aplicación del modelo DTI, siendo destino piloto en 2013.
- ✓ Miembro del el Grupo de trabajo de Accesibilidad de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes de la Comunitat Valenciana,
- ✓ Vilamuseu, un ejemplo de museo inclusivo, ya que se ha hecho realizado los principios de diseño universal, atendiendo a todas las necesidades:



- ✓ Desarrollo del proyecto **Red chef's voice** La Vila Joiosa. Una carta gastronómica digital de fácil uso y difusión, que permite el acceso a toda la oferta gastronómica e información relevante de restaurantes, bares, pastelerías o cafeterías, a través de cualquier dispositivo móvil, que permite escuchar los platos en catorce idiomas, incluido el valenciano.



1. Accesibilidad en entornos urbanos	44	5. Naturaleza y playas	89
1.1 Itinerarios urbanos	44	5.1 Senderos	89
1.2 Pasos peatonales	47	5.2 Miradores	91
1.3 Semáforos	49	5.3 Áreas recreativas	93
1.4 Mobiliario urbano	49	5.4 Yacimientos	94
1.5 Señalización	50	5.5 Playas	96
1.6 Aseos públicos	56	6. Transporte	100
1.7 Parques urbanos	58	6.1 Taxi	100
1.8 Plazas aparcamiento PMR	59	6.2 Tram	100
2. Edificios uso público	61	6.3 Autobús urbano	101
2.1 Oficinas de turismo y puntos de información turística	61	6.4 Autobús interurbano	103
2.2 Museos y cultura	63	6.5 Tren turístico	104
2.3 Instalaciones deportivas	65	6.6 Vehículos de alquiler	105
2.4 Ermitas / Iglesias	67	6.7 Servicio transfer	106
2.5 Spas / Balnearios	68	7. Actividades turísticas y deportivas	107
2.6 Otros recursos de interés turístico	69	7.1 Excursiones marítimas	107
3. Alojamiento	71	7.2 Deporte náutico	108
3.1 Hoteles	72	7.3 Senderismo y cicloturismo	110
3.2 Hostales / Pensiones / Albergues / Hostels	76	7.4 Monumentos	113
3.3 Viviendas turísticas / Apartahoteles	77	8. Análisis de accesibilidad de la comunicación turística	116
3.4 Campings / Zonas autocaravanas	78	8.1 Alcance y objetivos	116
4. Hostelería y comercio	82	8.2 Análisis de los folletos	117
4.1 Hostelería	82	8.3 Vídeo / Spot	120
4.2 Comercio	87	8.4 Página web: calpe.es	122
		8.5 Redes sociales	124
		8.6 Representatividad y visibilidad de las personas con discapacidad. Análisis del lenguaje sobre discapacidad en noticias y notas de prensa	125

1 ACCESIBILIDAD EN ENTORNOS URBANOS.

1.1 ITINERARIOS URBANOS

Dentro del PMUS (Plan de Movilidad Urbana Sostenible de Calp) se refleja la necesidad de crear un Plan de itinerarios peatonales accesibles y funcionales en la localidad. En este documento ya se indicaba la necesidad de atender algunos aspectos como el control del ancho de las aceras, la eliminación de desniveles injustificados, el control de la vegetación en itinerarios peatonales, colocación de mobiliario urbano, ocupación del espacio público y colocación de elementos sensoriales.

Durante la realización del trabajo de campo se observa que algunas de las medidas reflejadas en el PMUS ya se están acometiendo, por ejemplo, los alcorques del arbolado en zona Plaza Constitución y alrededores están ya tapados, árboles y arbustos están podados y no suponen obstáculos en el desarrollo del itinerario, así como la instalación de señalización lumínica en un paso peatonal.



Alcorques enrasados con pavimento



Bancos con reposabrazos y respaldo

Los anchos de paso cumplen en gran medida las condiciones exigidas en artículo 5 de la Orden VIV/561/2010 aunque en algunos puntos pueden verse limitados por la colocación de terrazas y mobiliario urbano

El pavimento es en general uniforme y homogéneo en los itinerarios urbanos de las zonas de playa, de mayor tránsito por turistas. Sin embargo, se observa que en la Playa de la Fossa el pavimento está deteriorado.





Mobiliario urbano y pavimento en zona Playas



La zona del casco histórico se encuentra en la zona alta de la ciudad. La propia orografía del terreno hace que el acceso a esta parte de Calp resulte más complicada para personas con movilidad reducida. En la actualidad se están acometiendo acciones para mejorar la accesibilidad a esta zona mediante la instalación de escaleras mecánicas, actuación contemplada dentro del proyecto "Edusi revitaliza Calp".

Muchas de las calles del casco histórico cuentan con aceras estrechas y elevada pendiente. Sin embargo, se ha identificado una ruta ([VER PROPUESTA RUTAS](#)) por en la que se han elegido calles de plataforma única e itinerario descendente para facilitar el tránsito a personas con movilidad reducida.



Calles en casco histórico de Calp

Existen también diferentes senderos urbanos que ofrecen óptimas condiciones de accesibilidad, fundamentalmente para personas con movilidad reducida, por encontrarse en zona con práctica ausencia de desniveles y pavimento uniforme.

Especialmente destacables son el Paseo Ecológico Princesa de Asturias, el Paseo Infanta Elena, el paseo marítimo por la Playa de la Fossa y la Ruta circular de las Salinas.

En el caso del Paseo Ecológico Princesa de Asturias, se trata de un amplio paseo peatonal desde el que se puede disfrutar de las vistas a las sierras de Oltá, serra Gelada, el Puig y Bernia. Este paseo discurre junto a las paredes del Parque Natural del Peñón de Ifach y finaliza en un mirador con vistas al Mediterráneo.



Paseo Ecológico Princesa de Asturias



El Paseo Infanta Elena es también un amplio paseo peatonal que discurre paralelo a la Playa del Arenal y en el que se encuentran diferentes elementos de especial interés como la Torre del Molí o los Baños de la Reina así como un punto de playa accesible. A lo largo de recorrido hay numerosos bancos y zonas de descanso.



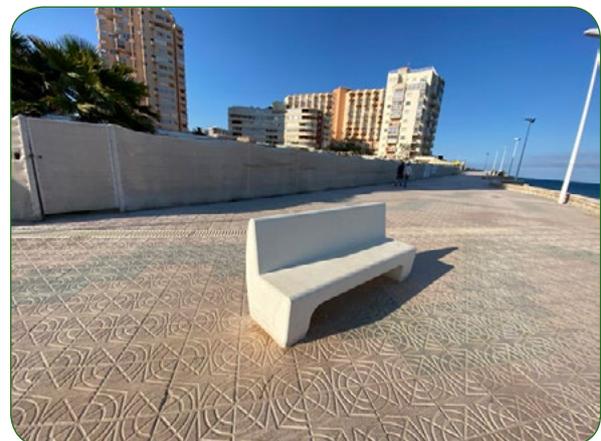
Paseo Infanta Elena en Playa Arenal-Bol



En el caso del Paseo Marítimo de la Playa de la Fossa, el pavimento está algo deteriorado en algunos tramos. Este paseo cuenta también con zonas de descanso y finaliza en uno de los puntos más fotografiados de la localidad, las letronas de Calp con el Peñón de Ifach de fondo.



Paseo Infanta Cristina en Playa de la Fossa



En cuanto a las Salinas, existe la posibilidad de realizar una ruta circular bordeando las Salinas como ruta alternativa para personas con movilidad reducida. Aunque en el interior del paraje natural se han acondicionado 2 observatorios de aves el itinerario hasta ellos no es accesible para personas usuarias de silla de ruedas por lo que se plantea la posibilidad de realizar una ruta circular bordeando las Salinas. Este itinerario cuenta con un recorrido de poco más de 2,5 km pavimentado con zonas de descanso y desde donde se pueden observar diversidad de aves y una vegetación propia de este ecosistema.

El itinerario tiene en general una anchura superior a 150 cm, excepto en el tramo de Avd. Polonia donde la acera se estrecha a 100 cm y puede ser limitado en el caso de tránsito de sillas de ruedas.



Ruta exterior bordeando Las Salinas



PROPUESTAS DE MEJORA

- ✓ Itinerarios con anchura mínima de 150 cm.
- ✓ Asegurar la inexistencia de elementos volados que puedan suponer un riesgo para personas con discapacidad visual.
- ✓ Pavimentos uniformes, sin resaltes y que aseguren antideslizamiento en seco y mojado.

1.2 PASOS PEATONALES

La gran mayoría de los pasos peatonales identificados en el trabajo de campo cuentan con rebajes, aunque todavía hay determinadas zonas como las calles próximas al puerto o calles secundarias que comunican las zonas de playas que no están rebajados o los rebajes no son accesibles.



Pasos peatonales con rebajes que no cumplen con Orden VIV/561/2010



No se observan acciones de señalización con pavimento táctil y contraste cromático que sirvan de orientación a personas con discapacidad visual para indicar el sentido transversal a la marcha o lo largo de la línea de encuentro entre los vados y la calzada. La orden VIV/561/2010 establece la correcta aplicación de la señalización táctil en vados.



Pasos peatonales con mensajes "Para, mira, cruza"



La pintura de algunos pasos de peatones está desgastada por lo que convendría realizar acciones de mantenimiento.

En algunos pasos de cebra se indican acciones a realizar por parte de los peatones "Para, mira, cruza" como se observa en la imagen, mensaje que sirve como llamada de atención para cualquier peatón y especialmente para personas con discapacidad intelectual.

Se ha instalado un paso de peatones inteligente en la confluencia entre Avenida de los Ejércitos Españoles con las calles Corbeta y L'Esport. Se han instalado sensores que detectan la presencia de peatones y activan señales luminosas en el paso de cebra para alertar a los vehículos de la proximidad de peatones. Además de ofrecer mayor seguridad para todos los peatones, resulta más sencillo de identificar para personas con baja visión.



Paso peatonal inteligente

PROPUESTAS DE MEJORA

- ✓ Asegurar rebajes accesibles en todos los pasos de peatones.
- ✓ Incluir pavimento podotáctil en los pasos de peatones.

1.3 SEMÁFOROS

Ninguno de los semáforos de la ciudad cuenta con dispositivos adaptados para personas ciegas o sordociegas.

Algunos de los semáforos incluyen llamada de activación para peatones. En estos casos se indica la forma de uso en formato texto y con pictograma, lo que facilita la comprensión del mensaje para personas con discapacidad intelectual.



Semáforo con llamada manual de activación

PROPUESTAS DE MEJORA

- ✓ Disponer de semáforos que emitan señales acústicas. Se pueden activar mediante bluetooth cuando se acercan personas con discapacidad visual. El usuario recibe una señal de cercanía y le indica así mismo si el semáforo se encuentra en verde o rojo para peatón.

1.4 MOBILIARIO URBANO

Existen diferentes tipos de bancos en la ciudad si bien una gran cantidad de ellos disponen de respaldo y reposabrazos.

Sería recomendable que todos los bancos tuvieran un diseño adecuado desde el punto de vista de la accesibilidad: respaldo, reposabrazos, no existencia de elementos volados y material termoestable.



Diferentes tipos de bancos y zonas de descanso

En cuanto a los contenedores de basura, se observa cierta heterogeneidad, si bien en la zona del casco histórico se han instalado contenedores accesibles para personas usuarias de silla de ruedas. Sería recomendable unificar este criterio e ir instalando este sistema en nuevas actualizaciones.

También se observa la instalación de algunas fuentes de agua adaptadas a doble altura como la instalada en el Parque de la Creativitat.



Mobiliario urbano accesible. Fuente y contenedor de basura



PROPUESTAS DE MEJORA

- ✓ Bancos con respaldo y reposabrazos.
- ✓ Sustitución paulatina de contenedores por equipos accesibles.
- ✓ Instalación de más fuentes accesibles.

1.5 SEÑALIZACIÓN

1.5.1 Orientación y localización

Existen diferentes tipos de señales de orientación y localización de recursos turísticos.

Los principales recursos e itinerarios de interés turístico están identificados con señalización urbana vertical tipo A.I.M.P.E.



Señales de orientación vertical tipo A.I.M.P.E.



En ocasiones la señalización urbana se mezcla con señalización vertical publicitaria de empresas, comercios y negocios, lo que puede dificultar la identificación de la señalización de orientación.

Por otra parte, se observa la existencia de numerosos planos de situación en el centro histórico. En algunas ocasiones falta el icono identificativo de “usted está aquí” lo que dificulta en exceso la comprensión del plano. Sería conveniente actualizar contenidos e incluir icono de ubicación para facilitar la comprensión de los planos/mapas.



Planos de ubicación en casco antiguo y centro histórico

Dentro del casco histórico hay señales direccionales que indican la ruta turística a seguir. Cuentan con texto, pictograma y flecha direccional que sirve para facilitar la comprensión del mensaje a personas con discapacidad intelectual o con baja visión.



Señales indicativas de ruta turística por el casco histórico

Por otra parte, se observa que en diversos paneles hay instalados códigos QR que en la actualidad no enlazan con nada. Sería conveniente realizar un mantenimiento de esta señalización.

Una buena opción sería utilizar los códigos QR para enlazar con contenidos informativos en formato accesible (PDF accesible compatible con lectores de pantalla para personas con discapacidad visual o vídeos inclusivos con narración, subtítulos y lengua de signos, accesible para todas las personas).



Señalización direccional Las Salinas

La señalización existente en las Salinas y Paseo de la Princesa de Asturias para observación de aves, cuenta con pictogramas y flechas direccionales que facilitan la comprensión de la información ofrecida.

PROPUESTAS DE MEJORA

- ✓ Realizar un plan de señalización con criterios de diseño universal:
 - ✓ Grandes caracteres.
 - ✓ Contraste cromático.
 - ✓ Información en formato alternativo al visual, por ejemplo auditivo o táctil.
 - ✓ Uso de lenguaje sencillo.
 - ✓ Uso de pictogramas.

1.5.2 Información turística

En cuanto a la señalización de información turística hay dos tipos fundamentalmente. Señales verticales o mesas interpretativas.

En las señales verticales se aprecia que hay algunas más antiguas, que están muy deterioradas. Además, la altura de colocación y el tamaño de la letra dificulta mucho la lectura y no reúnen condiciones mínimas de legibilidad.

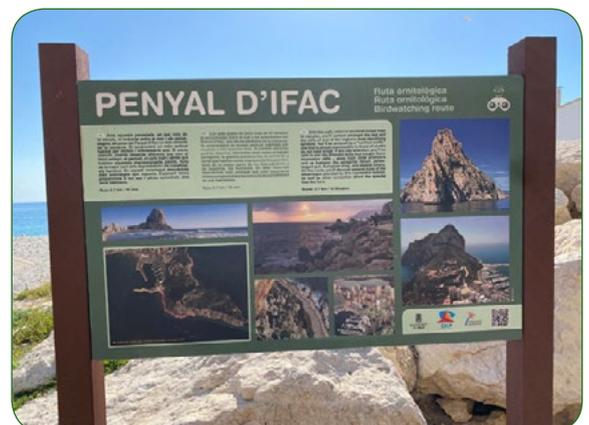
Se recomienda actualizar este tipo de señalización de información turística adecuando sus condiciones para que sean más accesibles a todas las personas.



Señales verticales información recursos turísticos



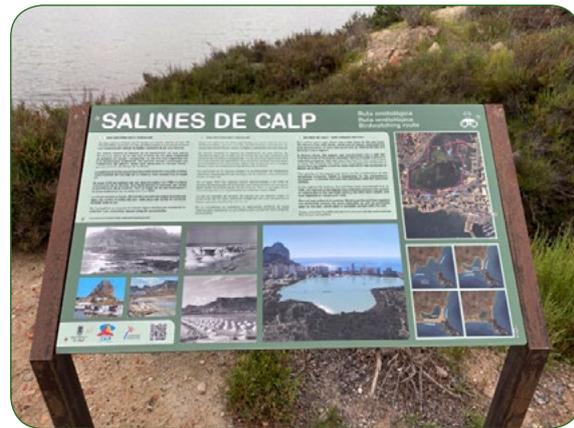
Se observa otro tipo de paneles informativos, especialmente en rutas ornitológicas, de más reciente creación. La altura de colocación de este tipo de señales es más baja y facilita el acercamiento a todas las personas y especialmente a personas usuarias de silla de ruedas. Ofrece información en 3 idiomas, valenciano, castellano e inglés y el tamaño de la letra resulta insuficiente para una cómoda lectura.



Panel informativo Penyal D'Ifach en Paseo Princesa de Asturias

3. ANÁLISIS INTERNO

Algo similar ocurre con las mesas interpretativas colocadas tanto en las Salinas como en el Mirador D´Ifac.



Mesas interpretativas en Penyal D´Ifach y Salinas

Ninguno de los paneles informativos o mesas interpretativas existentes cuentan con información en alto relieve, braille ni siguen criterios de legibilidad y accesibilidad dispuestos en los artículos 40 y 41 de la Orden VIV/561/2010 de 1 de febrero.

Aunque alguno de ellos tiene código QR, este no enlaza con contenido.

PROPUESTAS DE MEJORA

- ✓ Renovación de la señalización más anticuada con criterios de diseño universal.
- ✓ Incluir mesas interpretativas con planos hápticos que incluyan información en altorrelieve, braille, pictogramas y conceptos en lectura fácil.
- ✓ Utilizar códigos QR para ofrecer información digital en formato accesible y compatible con lectores de pantalla para que las personas con discapacidad visual puedan tener acceso al contenido.
- ✓ Crear información digital inclusiva (Vídeo que incluya narración con contenidos de audiodescripción, subtítulos e intérprete de lengua de signos).

1.5.3 Pantallas digitales

En diferentes puntos de la ciudad se han instalado pantallas táctiles que ofrecen información en formato digital.

Esta opción es muy interesante para ofrecer información actualizada de forma dinámica y facilitar el acceso a los contenidos a colectivos que de otra forma no tienen fácil acceso.

Durante las entrevistas realizadas, el colectivo de personas mayores advertía de la dificultad en su caso para acceder a la información de actividades a través de Internet. Esta opción puede resultarles más amigable.



Pantalla digital en Playa La Fossa

3. ANÁLISIS INTERNO

Sin embargo, estas pantallas no permiten interacción con dispositivos móviles por lo que el acceso a la información para personas con discapacidad visual queda limitada. Sería aconsejable que las pantallas permitieran la interacción con dispositivos móviles.

En el momento de la recogida de datos la información que se ofrece es acceso a la página web de turismo de Calp. Previsiblemente a futuro se ofrecerá un mayor contenido de interés para el turista y ciudadano. Sería aconsejable que los contenidos estuvieran diseñados para que sean accesibles para todas las personas.

Conviene también advertir que este sistema informativo necesita de una actualización constante de la información para que realmente sea efectivo y útil.

En el momento de la realización del estudio las pantallas ofrecían exclusivamente acceso a la página web de Turismo de Calp. <https://www.calpe.es/es>.

PROPUESTAS DE MEJORA

- ✓ Se recomienda que esta herramienta ofrezca información actualizada de actividades a realizar, programación cultural, horarios de autobuses, etc.
- ✓ Esta información sería aconsejable que fuera accesible para todas las personas, por ello, convendría que además de la versión visual, la información estuviera locutada.
- ✓ En caso de la proyección de vídeos, se recomienda que incluyan narración, subtítulos e intérprete de lengua de signos

1.5.4 Beacons

Otra de las mejoras de reciente implantación para la orientación y facilitar información de puntos de interés es la instalación de 75 balizas beacons en diferentes puntos de la localidad. 50 de ellas están colocadas en el Casco Antiguo y zona centro y otras 25 están repartidas por otras ubicaciones de la localidad.

Para su utilización es necesario descargar la APP Calpp, disponible en IOS y Android.

Por sistema bluetooth el usuario recibe una notificación con información en tiempo real cada vez que pase cerca de una baliza, generalmente ubicadas próximas a un punto de interés. Este sistema puede ser muy útil para todas las personas y especialmente para personas con discapacidad visual ya que además de ofrecer información histórica o cultural del punto en el que está, ofrece datos de orientación para seguir por una ruta.

Sin embargo, probablemente porque en el momento de estudio el sistema estaba en pruebas, se detectaron los siguientes errores de usabilidad:



Mensaje mostrado por beacons en móvil.

- ✓ El sistema no avisa cuando se pasa cerca de una baliza si la APP está abierta. Es necesario cerrarla cada vez que se utiliza para que pueda detectar el siguiente punto de interés.
- ✓ La información en formato vista es una imagen con texto que no permite ser ampliada. El tamaño de texto resulta insuficiente para una correcta lectura.
- ✓ Al utilizar el sistema de navegación Voice Over que utilizan las personas con discapacidad visual en sistema IOS, aunque el texto está en castellano, la voz locuta con acento británico, lo que dificulta considerablemente la comprensión del mensaje.

Se recomienda corregir estos errores para mejorar la usabilidad de la herramienta y favorecer así una experiencia plenamente satisfactoria a todas las personas.

1.5.5 QR

Existen códigos QR instalados en diferentes tipos de señalética.

Los instalados en los mapas de ubicación de soporte vertical de acero corten no enlazan con nada.

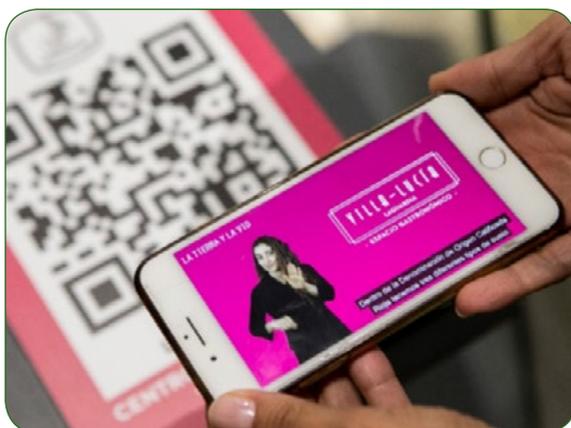
Como ya se ha comentado anteriormente, los instalados sobre las mesas de interpretación, como en Las Salinas, o paneles informativos como, La Ruta Ornitológica de Penyal D´Ifach, enlazan a una página con error 404 de la web de turismo de Calp.



Mesa interpretación y panel en Penyal D´Ifach.



En ambos casos, se recomienda dotar de contenido a estos códigos QR y aprovechar para que dicho contenido sea inclusivo. Pueden colgarse archivos PDF en formato accesible para que sean compatibles con los lectores de pantalla de los dispositivos móviles.



Ejemplo de audio signo guía

Otra opción es crear Video signo guías, es decir, ofrecer la información en formato vídeo con narración, subtítulos e intérprete de lengua de signos. Esta opción es mucho más inclusiva ya que permite acceder al contenido en un formato accesible a todas las personas, incluyendo las personas con discapacidad visual y auditiva.

Por otra parte, en varios puntos de interés cultural o patrimonial del casco histórico hay instaladas placas con otros códigos QR que enlazan con una narración histórica y la misma información en formato vista. Pese a que esta opción es accesible para la mayoría de personas puede no resultar suficiente para personas que se comunican en lengua de signos.



Paneles información histórica con QR que enlazan con audio

PROPUESTAS DE MEJORA

- ✓ Dotar de contenido a los códigos QR existentes o eliminar los que no se utilicen.
- ✓ Generar contenido accesible
 - ✓ Audio signo guía.
 - ✓ PDF accesible compatible con lectores de pantalla.

1.6 ASESOS PÚBLICOS

Existen diversos aseos públicos en la localidad, la mayoría en zonas de playa y en parques.

En el caso de los parques, se observa que, en general, estos aseos cuentan al menos con una cabina de aseo para personas con discapacidad, aunque en algunos no casos no tienen el equipamiento necesario para que pueda hacerse un uso autónomo y seguro por parte de personas con discapacidad física.

Como se aprecia en las imágenes, los inodoros carecen de barras de apoyo.

En ocasiones los lavabos tienen pie, lo que dificulta el acceso frontal con silla de ruedas.

Se recomienda adecuar los baños para que reúnan condiciones óptimas de utilización segura y autónoma para todas las personas.



Imágenes de aseos en Parque de la Creatividad y Parque El Garrofers



Imágenes de aseos accesibles en puntos de Playa Accesible El Arenal y Playa de la Fossa.

En el caso de las playas, antes del periodo estival había cabinas adaptadas en los puntos de Playa accesible de El Arenal y la Fossa. Durante el periodo estival se han colocado numerosas cabinas de aseo en todas las playas y calas de Calp, accesibles para personas con movilidad reducida.

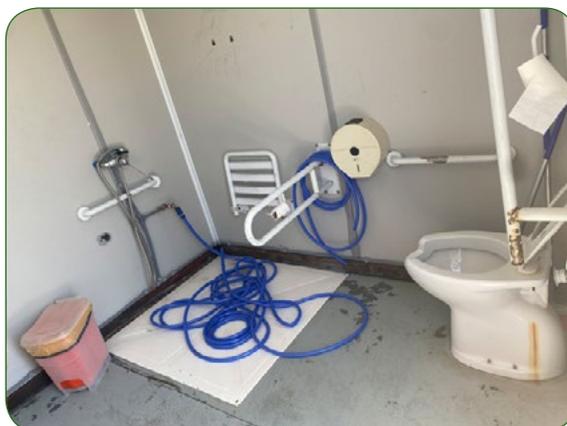
Estas nuevas cabinas, a diferencia de las antiguas, carecen de barra de apoyo por el lado de acercamiento y tampoco tienen lavabo.



Nuevos baños portátiles en playas verano 2021

Por otra parte, en los dos puntos de playa accesible, tanto en Playa del Arenal como en la Fossa, hay una cabina de aseo y vestuario completo con ducha, accesible para personas con discapacidad.

El interior de la cabina reúne óptimas condiciones de accesibilidad, si bien el acceso a la misma se realiza a través de rampa con pendiente superior al 12% de desnivel y anchura inferior a 100 cm. por lo que es precisa ayuda de tercera persona en el caso de personas usuarias de silla de ruedas.



Cabinas de baño y vestuario adaptado en punto de playa accesible.

PROPUESTAS DE MEJORA

- ✓ Colocar barras de apoyo en aseos adaptados.
- ✓ Eliminar pie en lavabos para facilitar acceso frontal con silla de ruedas.
- ✓ Asegurar itinerario accesible a aseos adaptados.
- ✓ Instalar cabinas portátiles con barras de apoyo a ambos lados y lavabo.

1.7 PARQUES URBANOS

Dentro de la localidad hay diversos parques urbanos que, en general, presentan buenas condiciones de accesibilidad, si bien es cierto que en ocasiones como en el caso del Parque de Els Garrofers, está ubicado en la zona alta del municipio lo que puede suponer un gran esfuerzo para personas con movilidad reducida.

Los parques cuentan con mobiliario accesible como fuentes a doble altura, zonas de juego infantil en las que se han instalado elementos de juego inclusivo o senderos pavimentados. También cuentan con equipamiento deportivo para la tercera edad y numerosas zonas de descanso.

Los bancos utilizados en los parques disponen de respaldo y reposabrazos, adecuados desde un punto de vista de la accesibilidad.



Parques de Garrofers y Creativitat.

En aquellos parques donde hay aseos públicos, las cabinas tienen unas dimensiones que permiten el acceso con silla de ruedas pese a que no cumplen correctamente los criterios de accesibilidad exigidos por normativa para servicios higiénicos.

PROPUESTAS DE MEJORA

- ✓ Aumentar el número de columpios o actividades infantiles inclusivas.
- ✓ Realizar mantenimiento en pavimentos para asegurar itinerarios accesibles.
- ✓ Equipar aseos adaptados.

1.8 PLAZAS APARCAMIENTO PMR

Según información facilitada por el Servicio de Urbanismo del Ayuntamiento de Calp, el municipio cuenta en mayo de 2021 con un total de 7.516 plazas de aparcamiento de las cuales, 110 están reservadas para personas con movilidad reducida.

En el estudio PMUS se indica que la reserva mínima debe ser del 2% siendo en la actualidad el 1,46%, así pues, se recomienda aumentar el número de plazas reservadas para personas con movilidad reducida a 150.

Las zonas de playas, y especialmente cercanas a los dos puntos de playa accesible, cuentan con numerosas plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida.

Durante el trabajo de campo se observa que una gran parte de las plazas de aparcamiento PMR (personas con movilidad reducida) han sido recientemente pintadas.

En estos casos, reúnen en general óptimas condiciones de accesibilidad cumpliendo con las condiciones exigidas por normativa en cuanto a dimensiones, ubicación, señalización horizontal y vertical así como en cuanto a su ubicación junto a itinerario accesible.



Plazas de aparcamiento PMR en Puerto y Playa Arenal



Sin embargo, también se observa que otra parte de plazas no presentan las condiciones mínimas exigidas. Les falta señalización horizontal, no están ubicadas junto a itinerario accesible o las dimensiones son inferiores a lo recomendable.

Estas carencias ya aparecían reflejadas en el Plan de Movilidad Urbana Sostenible de Calp en el que se identificaba existencia de plazas de aparcamiento reservadas, que no adaptadas, por ser estrechas o no disponer de rampa de acceso. Durante el trabajo de campo se observa que se están subsanando las carencias detectadas en el PMUS por lo que se intuye que las plazas que todavía no están adaptadas lo estarán según se vaya avanzando con la ejecución de las mejoras propuestas en el plan.

También se aprecia falta de conciencia ciudadana en el respeto de este tipo de plazas de aparcamiento siendo utilizadas en numerosas ocasiones por furgonetas de reparto o vehículos de empresa fundamentalmente. Este aspecto también aparecía reflejado en el Estudio Calp, Ciudad amigable con las personas mayores, por lo que sería conveniente realizar campañas de concienciación ciudadana en relación al uso de las plazas reservadas para personas con discapacidad.



Plazas de aparcamiento en casco histórico sin señalización horizontal.



Vehículo sin tarjeta de aparcamiento PMR ocupando plaza reservada

PROPUESTAS DE MEJORA

- ✓ Aumentar el número de plazas reservadas para personas con discapacidad al 2% del total de plazas existentes.
- ✓ Actualizar la señalización horizontal y vertical de las plazas de aparcamiento más antiguas, cumpliendo con las dimensiones, superficie, diseño y ubicación para que sean accesibles a todas las personas.

2 EDIFICIOS USO PÚBLICO.

2.1 OFICINAS DE TURISMO Y PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

Calpe cuenta con 2 oficinas de turismo abiertos durante todo el año y 2 puntos de información turística que funcionan en periodo estival.

En el caso de las oficinas de turismo, en general reúnen buenas condiciones de accesibilidad. Cuentan con entrada accesible a través de rampa, mostrador a doble altura (aunque en el caso de la oficina del Mosquit no permite acercamiento frontal con silla de ruedas) y bucle de inducción magnética para facilitar la escucha de personas usuarias de audífonos.

Los mostradores accesibles deben reunir las siguientes características:

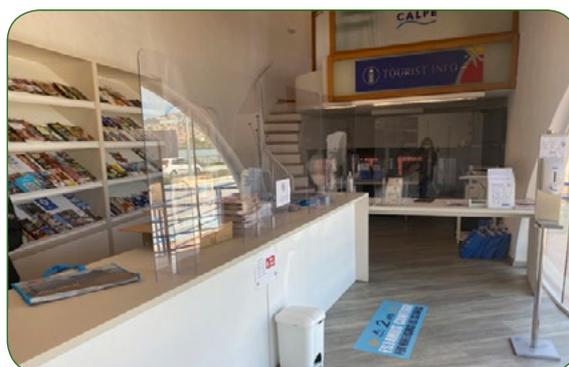
- √ Deben permitir acceso frontal con silla de ruedas.
 - √ Altura superior 80 cm.
 - √ Altura mínima en la parte inferior 70 cm.
 - √ Fondo 60 cm.



Oficina turismo Mosquit



Oficina turismo Peñón



En el caso de los puntos de información turística, el existente en la Playa de la Fossa presenta condiciones de accesibilidad similares, es decir, entrada accesible, en este caso a cota cero, óptima movilidad en el interior y mostrador a doble altura. Como en el caso de la oficina del Mosquit, el mostrador no permite el acercamiento frontal con silla de ruedas.

El punto de información turística de la Playa del Arenal no existe zona de atención a doble altura para facilitar el acceso a personas usuarias de silla de ruedas.

Ninguno de los dos puntos de información turística dispone de bucle magnético.



Puntos Información turística playas



Si bien es cierto que el personal que atiende al público en las oficinas de turismo ha recibido en alguna ocasión formación en el trato y atención a personas con discapacidad, sería conveniente realizar formación de forma periódica, tanto para el personal fijo como para el temporal.

No existe personal con conocimiento de lengua de signos por lo que se recomienda la contratación de servicio online de video interpretación en lengua de signos para ofrecer este servicio a viajeros que lo precisen cuando sea necesario.

No existe información sobre la oferta turística accesible de la localidad. Una vez realizado el Inventario de Accesibilidad Turística de Calpe, se recomienda disponer de esta información para ofrecer a los viajeros con necesidades de accesibilidad. Esta información deberá ofrecerse en formato accesible para todas las personas. Se recomienda a su vez, contar dentro de la página web de Calpe, con un apartado en el que esté identificada esta oferta turística accesible en la que se detallen las condiciones de accesibilidad de los recursos presentes.

En cuanto a los folletos y material promocional ofrecido, ninguno de ellos está disponible en versión digital accesible o en versión lectura fácil. Se recomienda revisar el análisis de folletos en el apartado que hace referencia a la accesibilidad en la comunicación y advertir las recomendaciones para hacer folletos inclusivos en posteriores ediciones.

PROPUESTAS DE MEJORA

- ✓ Que los mostradores de atención al público estén adaptados a doble altura, permitiendo el acceso frontal don silla de ruedas.
- ✓ Disponer de bucles de inducción y formar al personal de atención al público para que sepa utilizarlos correctamente.
- ✓ Disponer de servicio de teleinterpretación de lengua de signos en remoto. Vídeo servicio Svisual <https://www.youtube.com/watch?v=20mMdXqQuWM>
- ✓ Que el personal de atención al público conozca la oferta turística accesible de Calpe y ofrezca esta información al turista que lo precise.
- ✓ En nuevas ediciones de folletos y material promocional diseñarlos de forma que sean accesibles y comprensibles para todas las personas, por ejemplo utilizando lenguaje sencillo, técnicas de lectura fácil, código QR con documento digital accesible (narración, subtítulo y lengua de signos o PDF accesible), etc.

2.2 MUSEOS Y CULTURA

Durante el trabajo de campo se realizaron visitas a los 4 museos existentes en la localidad: Museo del Cocó, Museo de la Senyoreta, Museo del Coleccionismo y Galería de Arte Contemporáneo.

Se observa que ninguno de ellos es accesible en su totalidad para personas con movilidad reducida. En el caso del Museo del Cocó y el Museo de la Senyoreta, es posible visitarlo parcialmente, sólo en la planta baja del edificio. El acceso al resto de plantas se realiza a través de escaleras sin itinerario alternativo accesible.

Ninguno de ellos tiene medidas de accesibilidad sensorial o cognitiva.



Fachada Museo de la Senyoreta



Museo del coleccionismo



Museo de Arte



Museo del Cocó

Existen otros recursos culturales que sí son accesibles para personas con movilidad reducida como son la Casa de Cultura, el Auditorio, El Centro de interpretación del Peñón de Ifach, Casanova, la Biblioteca municipal, el Teatro Odeón o el Centro Imedmar. En estos casos, los edificios disponen también de aseos adaptados, aunque en ocasiones sus condiciones de accesibilidad no cumplen íntegramente con la normativa. Las rampas de acceso de algunos edificios como La Casa de Cultura o el Auditorio, tienen una pendiente y longitud que no puede asegurar el uso seguro y autónomo de todas las personas.



Casa de la Cultura



Centro Imedmar



Centro Visitantes Peñón de Ifach



Casanova



Baños PMR en Casanova y Casa de Cultura convertibles



En general, ninguno de los recursos presenta medidas de accesibilidad visual, auditiva o cognitiva.

PROPUESTAS DE MEJORA

- ✓ Realizar plan de accesibilidad en museos para todas las personas.
 - ✓ En su defecto, mejorar la accesibilidad de los contenidos expuestos para hacerlos accesibles a personas con discapacidad visual, auditiva o intelectual. Se proponen las siguientes acciones como ejemplo:
 - ✓ Incluir en los vídeos y proyecciones lengua de signos, subtítulos y narración con contenidos de audio descripción.
 - ✓ Cartelas con grandes caracteres, alto contraste y braille.
 - ✓ Creación de estaciones táctiles con elementos reales o reproducciones que puedan ser tocadas.
 - ✓ Insertar códigos QR con información digital accesible, ya sea video signo guía o PDF accesible
 - ✓ Ofrecer información de toda la exposición en PDF accesible compatible con lectores de pantalla y ejemplares en braille para personas ciegas o sordociegas.
 - ✓ Realizar folleto del museo o fichas de las diferentes temáticas o hitos de interés en lectura fácil.

2.3 INSTALACIONES DEPORTIVAS

Calp dispone de una importante oferta de instalaciones deportivas, 7 de ellas de titularidad pública y algunas, como el Club de Tenis, de titularidad privada.

Se observa que, pese a haber realizado acciones para mejorar la accesibilidad de las instalaciones, estas no cumplen con la normativa vigente. Todas las instalaciones cuentan con rampas en los accesos o en los itinerarios interiores, pero en ocasiones la pendiente es superior a la recomendada.

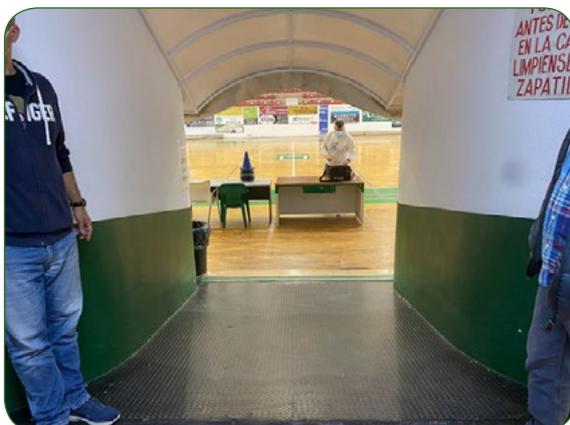


Acceso a través de rampa Pabellón Domingo Crespo y Pabellón Ifach

Se ha valorado la accesibilidad de las instalaciones desde el punto de vista del espectador y del jugador o participante. En el primer caso, no se encuentran zonas reservadas e identificadas para espectadores con movilidad reducida que quieran presenciar eventos deportivos.

Cuando se da la circunstancia, fundamentalmente ciudadanos de Calp que quieren ver a familiares, se les permite estar en la cancha o campo, pero no hay ningún lugar concreto establecido, reservado e identificado para tal fin.

En el caso de que los jugadores tengan movilidad reducida, los itinerarios a vestuarios, aseos y acceso a campo cuentan con rampas, aunque en ocasiones estas tienen elevada pendiente, lo que dificulta que lo puedan hacer de una forma autónoma y segura.



Rampas de acceso a zona canchas en Pabellón Domingo Crespo y Pabellón Ifach

En el caso de instalaciones con baños accesibles, estos presentan carencias que deberían subsanarse.

Se detecta como habitual el patrón de que las puertas abran hacia el interior, lo que dificulta la movilidad, falta de barras de apoyo o ausencia de aseos abiertos al público. Los aseos accesibles están, en varias instalaciones, limitados para uso exclusivo de los jugadores.



Baños PMR pabellón Ifach y Domingo Crespo



En el caso de las piscinas municipales la instalación cuenta con aseos y vestuario adaptado equipado con camilla, grúa hidráulica en los dos vasos o silla de ruedas de agua, entre otras opciones. En la zona de inodoro falta una barra de apoyo por el lado contrario al de acercamiento.

En el momento del estudio esta instalación estaba cerrada por reforma.



Piscina con grúa hidráulica. Aseo



En cuanto a las instalaciones privadas, sólo pudo realizarse visita al Club de Tenis. No fue posible visitar el Campo Municipal de Tiro con Arco.

El Club de Tenis cuenta con un aseo adaptado e itinerarios accesibles por las instalaciones. En este caso, también se han realizado algunas acciones para dotar a la instalación de accesibilidad que no reúnen óptimas condiciones. Por ejemplo, el restaurante cuenta con una rampa de dos tramos cuya pendiente llega a superar el 20% de desnivel, lo que compromete la seguridad de uso a personas usuarias de silla de ruedas o de andador.

En general, ninguno de los recursos presenta medidas de accesibilidad visual, auditiva o cognitiva.

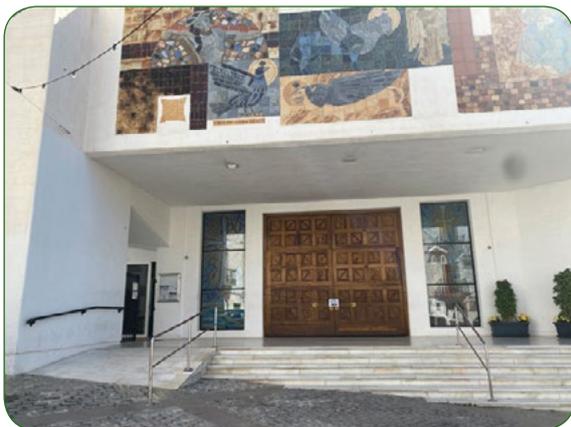
PROPUESTAS DE MEJORA

- ✓ Realizar plan de accesibilidad en los edificios deportivos, al menos los de titularidad pública.
- ✓ Mejorar las condiciones de accesibilidad física para asegurar un cómodo uso a personas con movilidad reducida, tanto espectadores como usuarios que quieran utilizar las instalaciones.
- ✓ Incluir acciones de accesibilidad visual, auditiva o cognitiva.

2.4 ERMITAS/IGLESIAS

En cuanto a los edificios religiosos, se observa que las iglesias que están ubicadas en el casco urbano presentan en general buen nivel de accesibilidad física. Disponen de entrada accesible a través de rampa o entrada a cota cero.

No hay acciones de accesibilidad auditiva, visual o cognitiva.



Iglesia Nuestra Señora de las Nieves e Iglesia Antigua



En cuanto a las ermitas, estas suelen estar fuera del casco urbano y sus condiciones de accesibilidad son más deficientes. Tanto en el caso de la ermita de la Cometa como en el caso de San Salvador, el itinerario hasta la entrada es complicado para personas con movilidad reducida y el acceso presenta escaleras sin itinerario alternativo accesible.



Ermita de San Salvador y Ermita de la Cometa



PROPUESTAS DE MEJORA

- ✓ Mejorar los accesos a las ermitas de San Salvador y la Cometa.
- ✓ Adecuar una zona de aparcamiento accesible que comunique con las ermitas que hay en el exterior del centro urbano.

2.5 SPAS / BALNEARIOS

Hay 6 spas y centros wellness de gestión privada, ubicados en alojamientos turísticos.

En términos generales cuentan con itinerario accesible, pero carecen de instalaciones especialmente adaptadas para que puedan ser utilizadas con autonomía y seguridad todas las personas (sauna, jacuzzi, todas las piscinas...)

Pese a que en general todos tienen aseo adaptado, el equipamiento y distribución de los espacios no siempre cumplen con la normativa. Por otra parte, no hay cabina de vestuario con el equipamiento necesario para personas con movilidad reducida como camilla o silla de ruedas de agua, por ejemplo.

Dos de los establecimientos disponen de grúa hidráulica para facilitar el acceso a la piscina a personas con movilidad reducida.

Ninguno de los establecimientos cuenta con silla de ruedas de agua que permita el tránsito por la zona de spa.

En general, sí hay señalización identificando los diferentes usos y servicios (aseos, sauna, piscina,...) La señalización suele tener contraste visual, grandes caracteres e incluye pictograma.

PROPUESTAS DE MEJORA

- ✓ Mejorar las condiciones de accesibilidad física de los Spas, terminando de dotar a las instalaciones de los equipamientos que faltan para que las personas con movilidad reducida puedan hacer un uso autónomo de las mismas.
- ✓ Formar al personal de atención al público en recepción de las necesidades que tienen las personas con discapacidad para tener listas las instalaciones, conociendo el equipamiento y el modo de uso, así como para ofrecer un correcto trato que redundará en una mejor experiencia del viajero diverso.

2.6 OTROS RECURSOS DE INTERÉS TURÍSTICO

Existen otros recursos como son el puerto pesquero o la lonja de pescado, con alto atractivo turístico. Cada tarde es posible ver en el puerto cuando arriban los barcos con la mercancía que han pescado, cómo la descargan y la llevan a la lonja para su subasta.

En el momento de la realización de este estudio, y por motivos de la COVID 19, no es posible acceder al interior de la lonja para asistir a la subasta como espectador, aunque previsiblemente se podrá realizar de nuevo cuando finalice la pandemia.

La visita a la subasta para el público general se realiza desde una pasarela-mirador situado en el primer piso de la lonja y al que se accede a través de escaleras sin itinerario alternativo accesible. Sin embargo, las personas con movilidad reducida pueden verlo directamente en la planta baja. Hay varias entradas a cota cero desde el puerto pesquero.



Puerto pesquero y mirador en el interior de la Lonja



En la planta baja de la lonja es posible comprar pescado fresco en una pequeña tienda con entrada accesible a través de rampa.



Pescadería en la lonja de pescado del puerto



PROPUESTAS DE MEJORA

- ✓ Identificar entrada accesible a personas con movilidad reducida y zona reservada para ellos en la lonja.
- ✓ Incluir beacon o código QR que enlace con vídeo explicativo sobre la subasta de pescado, horarios, tradición, etc. Este vídeo deberá ser accesible para todas las personas por lo tanto deberá incluir como mínimo:
 - ✓ Narración.
 - ✓ Subtítulos
 - ✓ Lengua de signos.

3 ALOJAMIENTO.

Tomando como referencia la información en materia de oferta de alojamientos turísticos existente en la página web www.calpe.es, en el Plan Estratégico de Turismo de Calp 2020-2030 y en la web de los Servicios Territoriales tiene una oferta alojativa de más de 27.700 plazas de alojamiento reglado distribuidas en 4.852 alojamientos.

 Total alojamiento  Alojamiento con accesibilidad



Por categoría de alojamiento, los hoteles son el tipo de alojamiento que más plazas de alojamiento accesible ofrece con un total de 27 habitaciones reservadas para personas con movilidad reducida. El nivel de accesibilidad es superior en esta categoría que en otras con más servicios y equipamientos más completos para satisfacer las necesidades de personas con discapacidad.

En la categoría de hostales y hostels, hay un total de 4 habitaciones dobles reservadas para personas con discapacidad mientras que en la categoría de pensiones no hay ninguna.

Especialmente llamativo es el caso de las viviendas turísticas ya que tan sólo se han identificado 4 establecimientos que han realizado alguna acción de accesibilidad física entre las más de 4.800 viviendas turísticas existentes.

En cuanto a campings y zonas de autocaravana, si bien no hay bungalows adaptados, todas las instalaciones disponen de instalaciones en zonas comunes accesibles para personas con discapacidad por lo que pueden ser utilizadas por aquellos viajeros con necesidades de accesibilidad que viajen con autocaravana adaptada.

Por tipo de discapacidad se observa que las acciones realizadas son fundamentalmente para personas con discapacidad física y en menor medida para discapacidad intelectual. Prácticamente no hay acciones de accesibilidad para personas con discapacidad sensorial, auditiva o visual.

Si bien es cierto que se han realizado acciones en discapacidad física, se observan algunas carencias de forma común todos los tipos de alojamiento, especialmente en el entorno de los baños accesibles, tanto de zonas comunes como en habitaciones adaptadas.

Otro de los aspectos importantes es la ausencia de información sobre las condiciones de accesibilidad en las páginas webs de los establecimientos y el desconocimiento de las necesidades de este tipo de viajeros por parte del personal de atención al público, tanto en alojamientos turísticos como en empresas gestoras de alquiler de viviendas turísticas. Esta circunstancia dificulta la reserva y contratación de pernoctaciones a personas con discapacidad, que precisan de información detallada para garantizar una estancia placentera.

En las reuniones y entrevistas mantenidas con el personal de recepción y de atención al público, así como en las acciones realizadas a través de "mystery shopper" con persona con discapacidad, se observa una excelente predisposición en la atención con clientes con necesidades de accesibilidad, aunque es evidente la falta de formación en esta materia.

3.1 HOTELES

Calp cuenta con 12 establecimientos hoteleros de diferentes categorías, 11 de los cuales tienen al menos 1 habitación reservada para personas con discapacidad.

Se observa que, en general, se ha trabajado en la accesibilidad física en zonas comunes y habitaciones, pero existen pocas o ninguna acción en materia de accesibilidad sensorial o cognitiva.

Las áreas y servicios comunes del hotel (parking, comedor, gimnasio, terraza, etc.) reúnen en general buen nivel de accesibilidad.



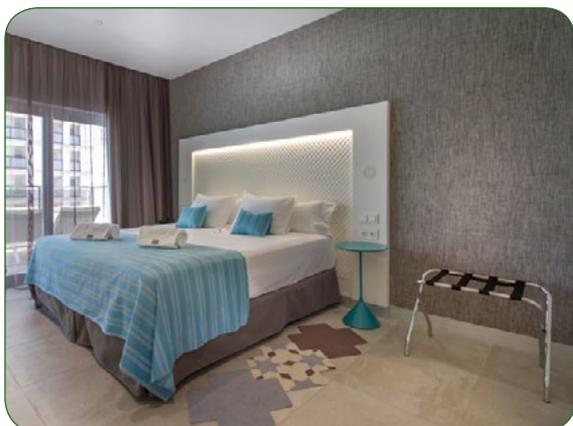
Recepción que permite acercamiento frontal con silla de ruedas en hotel Solymar

Algunos de los alojamientos que tienen piscina cuentan con rampa de acceso al vaso o grúa hidráulica para facilitar el uso a personas con movilidad reducida.



Piscina con rampa para facilitar el acceso al vaso a todas las personas en Hotel Port Europa

En su mayoría disponen de 1 o 2 habitaciones reservadas para personas con discapacidad a excepción de los hoteles Solymar con 11 habitaciones, Suitopía con 8 y AR Diamante Beach con 9. Estos últimos establecimientos turísticos son los únicos que pueden albergar a grupos de personas con discapacidad por el volumen de habitaciones.



Habitación accesible Hotel Suitopía



Armario con perchas de mango largo Hotel Solymar

Las habitaciones adaptadas son amplias y ofrecen óptima movilidad para personas usuarias de silla de ruedas. En alojamientos más pequeños las dimensiones de las habitaciones son menores y en ocasiones puede ser preciso mover el mobiliario para generar espacio de giro libre de obstáculos de 150 cm.

Algunos de los establecimientos cuentan con equipamiento específico para mejorar la experiencia de personas con necesidades de accesibilidad, como perchas de mango largo con que se facilita el uso autónomo de las mismas a usuarios de silla de ruedas.

En cuanto a la accesibilidad física en los baños de las habitaciones, aunque en general son accesibles, se detectan algunas carencias de accesibilidad comunes en varios de los alojamientos, independientemente del tamaño o categoría del mismo. Las principales son:

• Zona duchas:

- ✓ **Ausencia de asiento o colocación incorrecta.** Es imprescindible que una ducha adaptada cuente con asiento. Los asientos pueden estar fijados a la pared o pueden ser portátiles, pero en cualquier caso deben reunir las siguientes características. El asiento de ducha debe tener unas dimensiones mínimas de 45x45 cm, estará colocado a 45-50 cm de altura y deberá existir un espacio mínimo de 80 cm en uno de los laterales para facilitar la transferencia desde una silla de ruedas.
- ✓ **Ausencia de barras de apoyo o colocación incorrecta.** Siempre debe haber barras de apoyo en el interior de una ducha adaptada. Deben colocarse en posición horizontal a 75 cm de altura y a 35 cm de distancia respecto al centro del asiento para facilitar la transferencia lateral a personas usuarias de silla de ruedas. También se podrán colocar barras en posición vertical para el resto de usuarios.
- ✓ **Mamparas o piezas que limitan el acceso a la ducha.** Las dimensiones mínimas de una ducha deben ser 80 x120 cm libres de obstáculos, siendo recomendable 135x135 cm. Es preferible que no haya mamparas y en el caso de que haya, podrán abatirse para facilitar el acceso a la zona de ducha y la realización de transferencia lateral desde una silla de ruedas. No se deben colocar piezas en el suelo que impidan el tránsito con silla de ruedas.



Asiento de ducha sin espacio de transferencia lateral mínimo de 80 cm libre de obstáculos. Pieza de 6 cm en el suelo para evitar salida de agua que dificulta el acceso con silla de ruedas. Hotel Galeón

• Inodoro:

- √ **Falta de una de las barras de apoyo.** Debe haber barras de apoyo a ambos lados del inodoro. Será abatible como mínimo una de ellas, la del lado de acercamiento, o las dos si hay espacio de transferencia a ambos lados.
- √ **Colocación incorrecta de las barras.** Se colocarán a 75 cm de altura respecto al suelo y a 35 cm de distancia respecto al centro del inodoro. Si hay más distancia no es posible aprehender la barra para realizar transferencia lateral desde una silla de ruedas.
- √ **Espacio de transferencia lateral al inodoro inferior a 80 cm.** Como mínimo a uno de los lados, si es posible a los dos, quedarán 80 cm libres de espacio para facilitar la transferencia lateral desde una silla de ruedas.



Inodoro sin espacio de transferencia lateral mínimo de 80 cm para facilitar uso a personas usuarias de silla de ruedas. Hotel RH Ifach.

ACCESIBILIDAD VISUAL

En cuanto a la accesibilidad no se detectan acciones específicas para personas con discapacidad visual como encaminamientos e identificación de itinerarios con pavimentos podotáctil o balizas bluetooth que sirvan a los viajeros a orientarse para llegar a los principales puntos del hotel (recepción, comedor, piscina...)

La señalización de los espacios y usos de los alojamientos, así como directorios no está en alto relieve o braille, aunque en ocasiones sí se ha realizado con grandes caracteres y alto contraste cromático.



Botones en interior de ascensor en relieve y braille. Hotel AR Diamante Beach

Sí se encuentra información en braille en la botonadura interior de los ascensores, aunque no en el exterior de cada planta. Esto es algo recomendable ya que si el ascensor no es parlante el usuario no sabe en qué piso ha parado el ascensor. Con señalización en alto relieve y/o braille en el exterior de cada salida, las personas con discapacidad visual pueden saber de forma autónoma el piso en el que están en cada momento.

La información relativa a los horarios y servicios que se ofrecen desde los hoteles suele estar en formato visual, no accesible para estos usuarios.

En menor medida, sí hay algunos establecimientos que ofrecen esta información en formato digital a través de códigos QR. Esta información digital no suele ser compatible con los lectores de pantalla que utilizan las personas con discapacidad visual. Sería recomendable que esta información digital estuviera en formato PDF accesible o se estuviera alojado en webs usables en las que se pueda navegar por encabezados para facilitar el uso autónomo a este tipo de usuarios.

ACCESIBILIDAD AUDITIVA Y COGNITIVA

De todos los profesionales entrevistados durante las visitas presenciales a los hoteles, ninguno tiene conocimiento de lengua de signos.

Ningún hotel dispone de servicio de tele interpretación a distancia o información de los servicios y horarios del hotel en formato signo guía.

Sí es más habitual contar con información de los servicios y horarios en formato escrito.

En cuanto a la señalización de servicios dentro de los hoteles, hay diversidad de criterios, aunque en un número importante de ellos sí identifican los principales (aseos, comedor, recepción...). Esta señalización suele ser con pictograma, con texto y en menor medida con ambos al mismo tiempo.



Señalización direccional con pictograma y texto



Sí se ha hecho un esfuerzo especial en la señalización de medidas adoptadas ante la pandemia por COVID 19. Se ofrece información de itinerarios a realizar, obligación del uso de mascarillas, límite de aforo y otros servicios, mediante pictogramas acompañados de texto.



Flechas direccionales en el suelo para indicar itinerario a realizar

Algunos hoteles, especialmente los de mayor tamaño, disponen en el interior de ascensores directorios con información en formato texto. En algunos casos también se acompaña el texto de pictograma. Esta opción es muy recomendable para facilitar la comprensión a todas las personas y especialmente a quienes no conocen el idioma o a personas con discapacidad intelectual

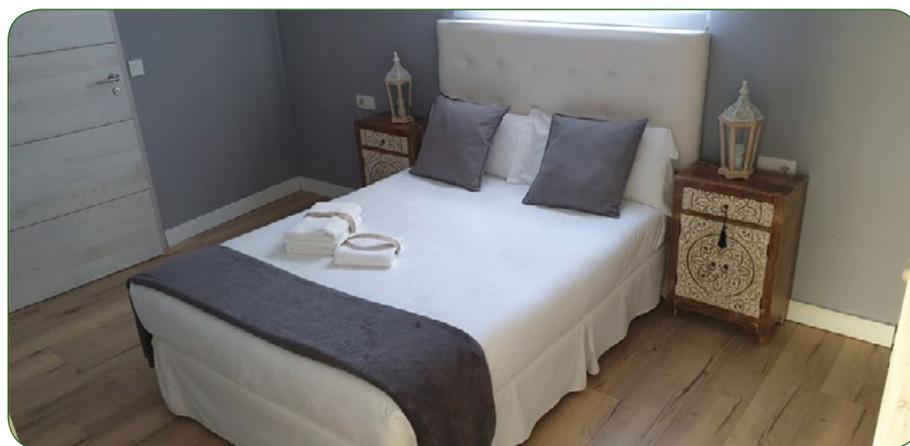
Todos los establecimientos cuentan con carta de servicios e información de horarios en las habitaciones. No existe esta información en formato lectura fácil.



Directorio en interior de ascensor con información con texto y pictograma. Hotel Bahía Calpe

3.2 HOSTALES / PENSIONES / ALBERGUES / HOSTELS

Dentro de la categoría hostales, pensiones, albergues y hostels, Calpe cuenta con 12 alojamientos de los cuales dos hostales y un hostel cuentan con una habitación reservada para personas con discapacidad y uno de los albergues cuenta con 2 habitaciones accesibles.



Habitación reservada para personas con discapacidad en Hostel Sea and Dreams

En accesibilidad física, estos establecimientos cumplen en con algunas medidas de accesibilidad, principalmente en las habitaciones reservadas para personas con discapacidad, si bien es cierto que se detectan carencias en los baños similares a las identificadas en la categoría de hoteles.



Rampas para generar itinerarios accesibles en Albergue Abargues

Aunque el nivel de accesibilidad pueda ser más limitado en esta categoría, los cuatro establecimientos que ofrecen habitaciones adaptadas cuentan con itinerarios accesibles o con soluciones que ayuden en la movilidad de los viajeros con discapacidad. Aun así, se detectan algunos puntos como pavimento irregular en tramos intermedios en los que la autonomía para personas usuarias de silla de ruedas puede verse comprometida.



Pavimento de piedra suelta que puede dificultar el tránsito con silla de ruedas en Albergue Abargues

En cuanto al resto de tipologías de accesibilidad, sensorial y cognitiva, se ha trabajado en menor medida. Como en el caso de los hoteles, hay algunas acciones, como señalización con pictogramas e información escrita, que facilitan la autonomía de personas con discapacidad intelectual y auditiva.

3.3 VIVIENDAS TURÍSTICAS / APARTAHOTEL

El tipo de alojamiento turístico más numeroso en Calp son las viviendas turísticas.

Atendiendo a los datos ofrecidos por Turisme Generalitat Valenciana a fecha 1 de julio de 2021, hay 4.822 viviendas turísticas dadas de alta en Calp.

Tras realizar entrevistas con diferentes empresas gestoras de este tipo de alojamientos se detecta desconocimiento en cuanto a las condiciones de accesibilidad que deben reunir los establecimientos turísticos. Resulta habitual que ofrezcan como accesibles alojamientos sin barreras arquitectónicas, viviendas en planta baja o con itinerario accesible a través de ascensor, pero sin baño adaptado u otras acciones de accesibilidad.

Durante la fase previa al trabajo de campo y visitas presenciales también se hicieron filtrados en diversos portales de reservas online en los que se permite segmentar por criterios de accesibilidad. En estos casos, también se observa que se ofrecen como accesibles alojamientos sin barreras arquitectónicas, pero sin instalaciones específicamente adaptadas para personas con discapacidad.

La falta de información sobre las condiciones de accesibilidad de este tipo de alojamientos y el desconocimiento sobre las necesidades de los viajeros con discapacidad por parte de los gestores hace que resulte complicado la contratación de este tipo de alojamiento, cada vez más demandado por este tipo de viajeros.

Tras consultar a 4 empresas gestoras de alquileres turísticos de la localidad (Abahana Villas, Plus Holidays, Interhome y Unitursa, se han identificado 2 apartamentos y 2 villas turísticas que ofrecen sus servicios como establecimientos turísticos accesibles para personas con discapacidad.

En las visitas presenciales a los alojamientos se detecta que los apartamentos turísticos cuentan con más medidas de accesibilidad que las villas, pese a no cumplir exactamente con los requisitos establecidos en normativa.



Habitación en apartamento con medidas de accesibilidad. Alojamiento Carrisol.

Como en las otras categorías de alojamientos se detectan carencias, fundamentalmente en los baños adaptados, y no existen acciones de accesibilidad en cocinas en ninguna de las viviendas diagnosticadas.

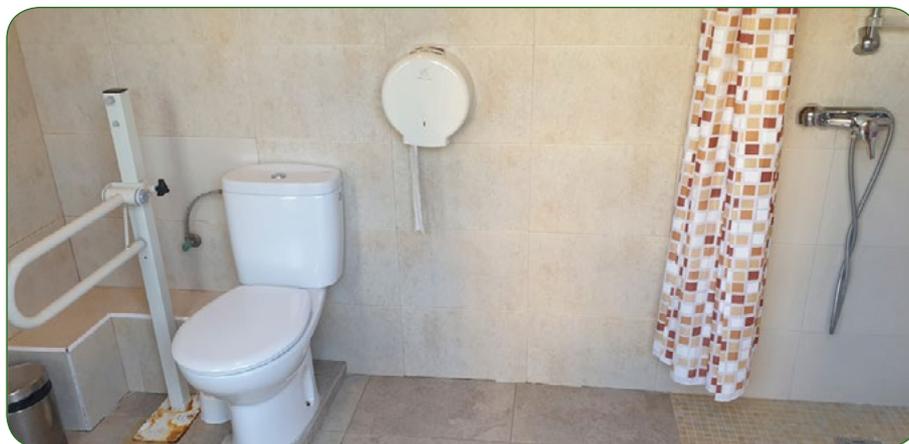
Ninguno de los establecimientos ha realizado acciones de mejora en accesibilidad sensorial o cognitiva.

3.4 CAMPING / ZONAS AUTOCARAVANAS

Calp cuenta en la actualidad con un camping activo y cuatro zonas de acampada para autocaravana.

El camping dispone de parcelas y bungalows, aunque ninguno está adaptado para el uso de personas con movilidad reducida.

Todos ellos cuentan con baños accesibles para personas con discapacidad, aunque en ocasiones, no cumplan exactamente con la normativa.



Baño accesible en Camping Calpemar



Baño accesible en Camping Sol Austral

Aunque viajar en autocaravana, no es la opción más habitual para personas con discapacidad, cada vez hay más usuarios que viajan con autocaravana adaptada propia o de alquiler. Todos estos establecimientos cuentan con parcelas en las que se pueden instalar autocaravanas e incluso Camping Calpe Mar tiene reservadas específicamente 4 parcelas de mayores dimensiones a la estándar, para facilitar el uso a personas con movilidad reducida.

Los itinerarios a servicios y zonas comunes que se ofrecen en los campings permiten en general el tránsito a personas con movilidad reducida, si bien en algunos, hay tramos de sendero de grava suelta que puede dificultar el tránsito a usuarios de silla de ruedas.

Los principales servicios como aseos, lavandería o cafetería cuentan con rampas de acceso o entradas a cota cero.



Rampa de acceso a zona lavandería en Camping La Merced



Rampa de acceso a cafetería en Camping Calpemar

Tres de los establecimientos cuentan con piscina entre sus servicios y uno de ellos dispone de grúa hidráulica e itinerario accesible. En el resto, esta instalación no puede considerarse accesible para personas con movilidad reducida.



Grúa de piscina en Camping Sol de Calpe Austral

En términos generales, los servicios y usos de las instalaciones están señalizadas con pictogramas y texto, lo que facilita la comprensión y orientación de todas las personas, especialmente de las que tienen discapacidad auditiva o intelectual.



Señalización con pictogramas y texto

Ninguno de los establecimientos ha realizado acciones de mejora en accesibilidad sensorial o cognitiva.

PROPUESTAS DE MEJORA

- ✓ Ofrecer información detallada de las condiciones de accesibilidad de cada establecimiento y que el personal de atención al público sea conocedor de ella.
- ✓ Ofrecer un sistema de comunicación y atención al cliente alternativo al telefónico (whatsapp, mail, etc.).
- ✓ Realizar formación sobre accesibilidad en alojamientos turísticos, dirigida a gestores o personal directivo.
- ✓ Mejorar las condiciones de accesibilidad y carencias detectadas fundamentalmente en baños.
- ✓ Realizar acciones de accesibilidad sensorial y cognitiva que mejoren la experiencia de todas las personas y ofrezcan mayor independencia a quienes tienen necesidades de accesibilidad.
- ✓ Realizar formación en atención y atención a la diversidad dirigida a personal que esté en contacto directo con el cliente. En ocasiones la correcta atención al cliente puede suplir la falta de accesibilidad. Por ejemplo, la ausencia de itinerarios accesibles para personas con discapacidad visual dentro de un hotel puede ser suplida por un acompañamiento del personal de recepción al cliente con discapacidad visual para identificar los recorridos habituales que deberá realizar.

4 HOSTELERÍA Y COMERCIO.

4.1 HOSTELERÍA

85 Accesible con WC

125 Accesible sin WC

30 No Accesible

27 Cerrados

La oferta hostelera en Calp es muy variada, con más de 300 establecimientos entre bares, restaurantes, cafeterías y heladerías.

Se han realizado visitas presenciales a un total de 267 establecimientos hosteleros en Calp. Con el objetivo de identificar de un modo claro y sencillo el nivel de accesibilidad de dichos recursos, se han establecido 3 niveles de accesibilidad:

- √ **Accesible:** Establecimientos en los que la terraza y el interior del local son accesibles para personas con movilidad reducida y tiene aseo que reúne unas condiciones mínimas de accesibilidad. Importante indicar que los aseos, pese a tener acciones de accesibilidad no siempre cumplen con los requisitos establecidos en normativa.
- √ **Accesible sin WC adaptado:** Establecimientos en los que el interior o la terraza son accesibles para personas con movilidad reducida, pero carecen de baño adaptado. En esta categoría también se han incluido establecimientos que, pese a tener baños reservados para personas con discapacidad, no reúnen unas condiciones mínimas de accesibilidad que les permita hacer un uso autónomo y seguro.
- √ **No accesibles:** Establecimiento en los que ni terraza ni interior del local son accesibles, o el acceso existente no es seguro para personas con movilidad reducida.

Desde el punto de vista de accesibilidad física, se observa una gran diferencia entre establecimientos antiguos y establecimientos nuevos. En los primeros, especialmente en el casco histórico, un gran número de bares y restaurantes no reúnen condiciones óptimas de accesibilidad en el interior, si bien es cierto que, en su gran mayoría, ofrecen servicio en terraza y estas suelen estar en la propia calle a cota cero. Estos establecimientos carecen, en general, de aseos adaptados para personas con necesidades de accesibilidad.



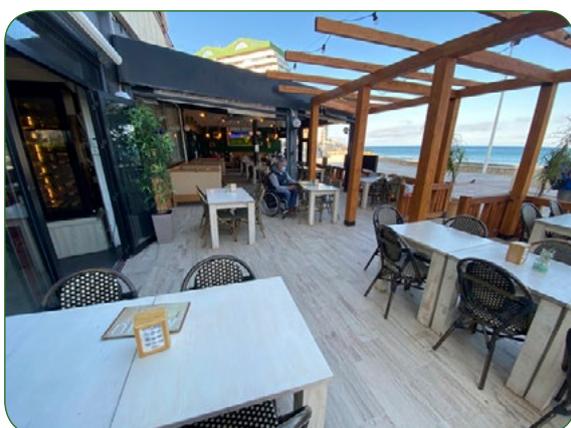
Terrazas exteriores en bares y restaurantes de Casco histórico



En establecimientos nuevos, especialmente en la zona de Playas y establecimientos de la C/ Pintor Sorolla y alrededores, es más común encontrar bares y restaurantes accesibles, con entrada a cota cero o con rampas accesibles.



Terrazas exteriores en bares y restaurantes de Casco histórico



Terrazas e interior accesibles en bares y restaurantes



En el interior de los restaurantes, es habitual encontrar buen nivel de accesibilidad, con amplias zonas de paso y espacios de giro libres de obstáculos superior a 150 cm.



Comedores con amplios espacios de giro libres de obstáculos



En relación a los baños reservados para personas con discapacidad, aunque hay un importante número de establecimientos que disponen de aseos accesibles, es común encontrar algunas carencias que hacen que las condiciones de accesibilidad no cumplan completamente con la normativa. Algunas de las carencias detectadas más repetidas son:

- ✓ Baños con dimensiones inferiores a las recomendadas por normativa.
- ✓ Puertas que abren hacia el interior de la cabina limitando así la movilidad en el interior.
- ✓ Lavabos con mueble que impiden acercamiento frontal con silla de ruedas.
- ✓ Colocación de muebles junto a inodoro lo que impide realizar transferencias laterales desde una silla de ruedas al WC.
- ✓ Incorrecta colocación o ausencia de barras de apoyo.



Ejemplos de baños reservados para personas con discapacidad que no reúnen óptimas condiciones de accesibilidad

Por otra parte, pese a no ser la norma, sí es común encontrar bares y restaurantes en los que se han construido o se han colocado rampas portátiles de elevada pendiente, superior al 10% de desnivel, anchura insuficiente y material, en ocasiones deslizante en seco y mojado.



Rampas de acceso a establecimientos hosteleros que no reúnen óptimas condiciones de accesibilidad

La existencia de este tipo rampas y de baños reservados a personas con movilidad reducida, dan la falsa sensación de accesibilidad a los gestores de dichos bares y restaurantes.

ACCESIBILIDAD VISUAL

En cuanto a la accesibilidad visual, no existen acciones específicas que mejoren la experiencia de personas con discapacidad visual (balizas bluetooth, información en braille, textos con alto contraste y grandes caracteres, pavimento táctil, etc.).

Con motivo de la COVID 19, prácticamente todos los bares y restaurantes cuentan con cartas y menús digitales a través de códigos QR. Algunas de estas cartas son compatibles con lectores de pantalla para personas con discapacidad visual.



Cartas digitales compatibles con lectores de pantalla

Otros muchos enlazan con archivos PDF o imágenes, no accesibles para todas las personas, aunque sí puede ampliarse el tamaño del documento en dispositivo móvil, lo cual facilita la lectura a personas con baja visión.

ACCESIBILIDAD AUDITIVA Y COGNITIVA

De todas los profesionales de hostelería entrevistados, ninguno tiene conocimiento de lengua de signos.

La gran mayoría de los restaurantes sí cuentan con señalización con texto y/o pictograma de usos (aseos, salida, etc), lo que facilita la comprensión e identificación de espacios a todas las personas y especialmente a personas con discapacidad auditiva o cognitiva.



Señalización de aseos con texto y/o pictogramas

En cuanto a las cartas y menú, no se han encontrado cartas en versión lectura fácil especialmente indicadas para personas con discapacidad intelectual.

Sí hay disponibilidad de la carta o menú en versión escrita en papel, en formato digital y en pizarras exteriores.

FORMACIÓN DEL PERSONAL

Para la realización del diagnóstico de accesibilidad se han realizado visitas presenciales por parte del personal técnico de Equalitas Accesibilidad indicando el motivo de la visita, pero también se han realizado visitas tipo “mystery shopper” con personal con discapacidad.

En las entrevistas y preguntas realizadas al personal de bares y restaurantes, se constata que hay muy buena predisposición en la atención a personas con discapacidad por parte de los profesionales de la hostelería, pero se detecta la falta de formación y el conocimiento sobre las necesidades de este tipo de viajeros. Algunos de los profesionales encuestados afirman tener interés por recibir formación en el trato y atención a personas con discapacidad, lo que redundará en un servicio de mayor calidad.

Esta falta de formación y de conocimiento en las necesidades que tienen las personas con discapacidad hace que los gestores, propietarios o trabajadores de hostelería, tengan una falsa sensación de accesibilidad de sus establecimientos.

Pese a que Calpe cuenta con una variada oferta de establecimientos que han tomado medidas para mejorar su accesibilidad y se observa la clara intención de apostar por la mejora en esta materia, son numerosos los ejemplos de acciones de accesibilidad no ejecutadas correctamente. Así pues, se recomienda realizar sesiones formativas al sector hostelero para ayudarle a mejorar la accesibilidad de sus instalaciones de un modo efectivo.

PROPUESTAS DE MEJORA

- ✓ Realizar formación sobre accesibilidad en establecimientos hosteleros, dirigida a gestores o personal directivo.
- ✓ Mejorar las condiciones de accesibilidad y carencias detectadas fundamentalmente en baños.
- ✓ Realizar acciones de accesibilidad sensorial y cognitiva que mejoren la experiencia de todas las personas y ofrezcan mayor independencia a quienes tienen necesidades de accesibilidad.
- ✓ Realizar cartas y menús en formato digital accesible, compatible con lectores de pantalla.
- ✓ Realizar formación en atención y atención a la diversidad dirigida a camareros y personal que esté en contacto directo con el cliente.

4.2 COMERCIO

En cuanto al comercio, si bien no se ha realizado un estudio pormenorizado de la accesibilidad de los establecimientos como se ha hecho con otros recursos turísticos, sí se ha contrastado el acceso a tiendas y comercios en diferentes zonas de la localidad.

Se observa que aproximadamente el 50% de las tiendas ubicadas en las Playas del Arenal y de la Fossa tienen entrada a cota a cero o con rampa con pendiente inferior al 10% de desnivel mientras que el resto no ofrecen óptimas condiciones de accesibilidad.



Establecimiento comercial con escalón en Playa Arenal



Establecimiento comercial con entrada accesible en Playa Fossa

En el caso del casco urbano e histórico entorno al 30% de los establecimientos cuentan con entrada accesible.

Son numerosos los ejemplos de establecimientos en los que se han construido rampas para facilitar el acceso al interior a personas con movilidad reducida. Sin embargo, las condiciones de las rampas, de elevada pendiente o de anchura inferior a 100 cm, hace que el acceso no ofrezca óptimas condiciones de accesibilidad para facilitar un acceso cómodo, seguro y autónomo para personas con movilidad reducida.



Rampas no accesibles en establecimientos comerciales en casco urbano e histórico



Las tiendas y el comercio local son uno de los recursos turísticos más que ofrecen los destinos a los viajeros. Una oferta con comercios de calidad siempre es un atractivo para quienes visitan una ciudad y por supuesto, para la propia población local. Los establecimientos comerciales que ofrecen óptimas condiciones de accesibilidad atraen a un mayor número de clientes y permiten que, también las personas con movilidad reducida puedan realizar compras de forma autónoma y satisfactoria.

Se observa que, en un alto número de casos, ha habido intención de facilitar la entrada a los comercios a personas con movilidad reducida, sin embargo, las medidas adoptadas no han sido correctas y pueden provocar caídas o accidentes, especialmente para personas con grandes problemas de movilidad.

Sería recomendable realizar acciones encaminadas a mejorar la accesibilidad del comercio en Calp. Jornadas y campañas de sensibilización o líneas de ayudas que apoyaran la eliminación de barreras arquitectónicas son algunas de las acciones deseables para conseguir tal fin.

PROPUESTAS DE MEJORA

- ✓ Realizar formación sobre accesibilidad en establecimientos comerciales.
- ✓ Realizar formación en atención y atención a la diversidad dirigida dependientes y personal que esté en contacto directo con el cliente.

5 NATURALEZA Y PLAYAS.

5.1 SENDEROS

La página web www.calpe.es ofrece en la sección de turismo familiar, información detallada de 6 rutas, algunas de ellas en entornos naturales como la Sierra de Oltá o senderos bordeando la costa paseando entre calas. Se trata de rutas de baja dificultad corta distancia para que puedan ser realizadas por familias.

Por otra parte, se ofrece información de rutas senderistas dentro de la sección de turismo con propuestas de sendas tradicionales. Estas propuestas presentan algo más de dificultad y longitud, pensadas para personas activas y acostumbradas a realizar actividades de senderismo.

De todas las rutas realizadas durante el trabajo de campo se identificaron dos posibles propuestas de senderos en entornos naturales que podrían llegar a ser accesibles para personas con discapacidad y con movilidad reducida. El sendero circular de Ifach y el sendero perimetral de las Salinas.

En el primer caso, está identificado un sendero circular en el Parque Natural del Peñón de Ifach que arranca desde una zona de aparcamiento ubicada bajo el centro de interpretación. Esta zona de aparcamiento está restringida para personal del parque y personas con movilidad reducida. Desde el aparcamiento se identifica una ruta de miradores con el pictograma de silla de ruedas.

Se trata de un itinerario circular con escaso desnivel lo que facilita el uso a personas con movilidad reducida en general y a usuarios de silla de ruedas en particular.



Rampas no accesibles en establecimientos comerciales en casco urbano e histórico

Sin embargo, el pavimento es heterogéneo. Se alternan tramos de suelo enlosado con tramos de tierra y gravilla. Aunque en general el nivel de compactación en el momento de la recogida de datos permitía un tránsito cómodo con silla de ruedas, los tramos de tierra pueden resultar irregulares en función de la climatología.

Las zonas de mirador y zonas de descanso están enlosadas, a diferencia del resto del itinerario. Este cambio de pavimento hace que estos puntos sean fácilmente identificables por personas con discapacidad visual.

En el caso de Las Salinas, existen senderos por el interior de las mismas en los que se alternan pasarelas de madera con zonas de terreno de gran irregularidad, lo que impide un uso cómodo y seguro para personas usuarias de silla de ruedas o con grandes problemas de movilidad (personas mayores usuarias de andador, muletas, etc).

El itinerario por el interior de las Salinas lleva a dos zonas de observatorio de aves y finaliza en un mirador. En ambos casos, observatorios y mirador, hay zonas de descanso con bancos.

Ninguno de los dos observatorios reúne condiciones de accesibilidad para personas usuarias de silla de ruedas.

Los paneles informativos existentes en ambos senderos no son accesibles para personas con discapacidad sensorial o intelectual.

PROPUESTAS DE MEJORA

- ✓ Disponer de suelo estable, continuo y sólido en los senderos.
- ✓ En sendero circular Peñón de Ifach se recomienda realizar mantenimiento en el pavimento para ofrecer uniformidad.
- ✓ En el caso de las Salinas, se recomienda adecuar itinerario accesible en la ruta existente o bien identificar una ruta circular perimetral por el exterior de las Salinas.
- ✓ En paneles informativos se recomienda incluir información digital accesible que incluya locución, lengua de signos y subtítulos. Así mismo, deberá ofrecer información sobre la longitud del sendero, tipo de superficie, anchura media y mínima, pendiente y advertencias sobre posibles puntos de peligro.
- ✓ Se recomienda instalar planos hápticos o mesas interpretativas con información en relieve y/o braille.
- ✓ Los paneles o mesas interpretativas deberán incluir información en lenguaje llano e incluir pictogramas homologados.





5.2 MIRADORES

Se han identificado 4 puntos de miradores ubicados en las Salinas, el Penyal D´lfach, Miradores de Levante y Mirador de Toix.

En el caso de las Salinas, los miradores existentes están dentro de las propias Salinas y se llega a ellos a través de un itinerario no accesible para personas con movilidad reducida. En este caso, si no se adecúa itinerario accesible se recomienda identificar algún punto de mirador accesible en el itinerario circular que hay bordeando las mismas.

En el caso de Toix hay dos zonas de miradores, uno en la zona de inicio del sendero y otro en la parte alta de la ruta. El primero puede llegar a ser accesible a personas con movilidad reducida adecuando el pavimento y el itinerario desde el aparcamiento. El segundo resultaría más complicado porque para acceder hay un tramo de sendero de gran pendiente.

En el caso de los Miradores de Levante, ubicados en el Parque Natural del Peñón de Ifach, el pavimento es de tierra compactada y puede resultar irregular en función de la climatología por lo que sería recomendable realizar labores de mantenimiento para asegurar un tránsito seguro para personas con movilidad reducida.

El mirador del Penyal D´lfach ubicado en el Paseo Ecológico Princesa de Asturias es accesible a personas con movilidad reducida. Zona sin desnivel y pavimento enlosado uniforme.

Todos los miradores cuentan con bancos y zonas de descanso.

Los paneles informativos existentes permiten el acercamiento frontal con silla de ruedas, pero no cuentan con medidas de accesibilidad visual, auditiva o cognitiva.



Miradores de Levante en Ifach



Mirador Penal de Ifach



Mirador de las Salinas



Mirador Morro De Toix

PROPUESTAS DE MEJORA

- ✓ En los paneles informativos incluir códigos QR que enlacen con archivos digitales inclusivos (Audio signo guía, archivos en PDF accesible, etc). Otra opción es dotar a los miradores de nuevas mesas interpretativas que, además de contar con contenido digital inclusivo, incluyan información en braille y alto relieve. A su vez el contenido informativo debe incluir pautas de diseño y lectura fácil para facilitar la comprensión de la información a todas las personas.
- ✓ En las Salinas, incluir observatorios dentro de itinerario accesible. Estos observatorios deberán tener ventanas a doble altura.
- ✓ Realizar mantenimiento de los itinerarios que llevan a los observatorios y zonas de miradores para asegurar óptimo tránsito a personas con movilidad reducida.

5.3 ÁREAS RECREATIVAS

Calpe cuenta con varias áreas recreativas ubicadas en parques y entornos naturales próximos al casco urbano. Pese a que en varias de estas áreas se han realizado algunas acciones para facilitar la accesibilidad como la construcción de rampas o la adecuación de aseos de grandes dimensiones, estas medidas no reúnen condiciones mínimas para considerarse accesibles.

No existen rutas accesibles que comuniquen con los diferentes usos de cada área recreativa (merendero, asador, aseo, zona infantil, etc.)

De cara a mejorar la accesibilidad de estos recursos, se recomienda pavimentar o realizar mantenimiento para crear itinerarios accesibles en el interior de las áreas, conectando el acceso al recinto con las zonas de asadores, aseos, merenderos y zonas de juegos infantiles.

En general, las instalaciones de asadores o lavaderos están pavimentadas pero el itinerario hasta ellas no es accesible para personas con movilidad reducida ya que suele haber desnivel sin rampa entre el terreno pavimentado y el que no lo está.

A excepción del área recreativa del Peñón D´Ifach, el resto de recursos carecen de mesas accesibles para personas con movilidad reducida.

En el caso de los aseos, pese a que todas ellas cuentan con baño, ninguna tiene cabinas que reúnan todas las condiciones de accesibilidad contempladas en normativa. Se recomienda adecuar al menos una cabina accesible para todas las personas en cada área recreativa.



Aseo área recreativa La Cometa



Área recreativa parque L'Enginent



Rampa de acceso a Parque la Vallesa



Parque la Vallesa



Mesas accesibles en área recreativa Peñón de Ifach.



Rampa de acceso al parque la Vallesa

PROPUESTAS DE MEJORA

- ✓ Crear rutas accesibles que comuniquen con los distintos usos o espacios del área recreativa. Superficie de itinerario firme y consistente, suficientemente compactada con un grado de compactación superior al 90%, y con mantenimiento regular.
- ✓ Disponer de panel informativo con los servicios que ofrece el espacio y su nivel de accesibilidad.
- ✓ Disponer de mesas accesibles.
- ✓ Disponer de aseos adaptados.

5.4 YACIMIENTOS

Existen 2 yacimientos arqueológicos, el de Los Baños de la Reina y el de La Pobra de Ifach. Pese a que en ninguno de los dos se han realizado acciones de accesibilidad, ambos podrían llegar a ser espacios inclusivos.

El Yacimiento de los Baños de la Reina está dividido en dos áreas, una dentro del mar y otra parte vallada. Esta última de momento no es visitable, aunque en el momento del estudio se estaba realizando un proyecto para ponerla en valor. La parte del yacimiento que está en el agua se puede observar desde el paseo marítimo siendo accesible para todas las personas.

En el caso de La Pobra de Ifach, el yacimiento también se puede observar desde lo alto de un mirador. El itinerario hasta el mirador no reúne óptimas condiciones de accesibilidad para personas con movilidad reducida ya que el pavimento es irregular y puede dificultar el tránsito con silla de ruedas.

Los paneles informativos existentes están algo deteriorados y no reúnen condiciones óptimas de accesibilidad.

En ambos casos sería conveniente realizar acciones para ponerlos en valor y dotarlos de medidas de accesibilidad universal (Señalización inclusiva, mesas interpretativas, mobiliario y zonas de descanso, ...)



PROPUESTAS DE MEJORA

- ✓ Crear ruta accesible a lo largo del itinerario. Superficie de itinerario firme y consistente, suficientemente compactada con un grado de compactación superior al 90%, y con mantenimiento regular.
- ✓ Diseñar paneles informativos accesibles que incluyan códigos QR. Estos códigos deberán enlazar con archivos digitales inclusivos (Audio signo guía, archivos en PDF accesible, etc).
- ✓ Otra opción es añadir mesas interpretativas que, además de contar con contenido digital inclusivo, incluyan información en braille y alto relieve del yacimiento. A su vez el contenido informativo debe incluir pautas de diseño y lectura fácil para facilitar la comprensión de la información a todas las personas.

5.5 PLAYAS

Calpe cuenta con 13 km de costa repartidos en 14 playas y calas. Las playas de La Fossa y del Arenal-Bol cuentan con punto de playa accesible para personas con movilidad reducida. En ambos casos hay plazas de aparcamiento reservadas para PMR en las inmediaciones conectadas mediante itinerario accesible con los puntos de playa accesibles.



Playa Arenal-Bol



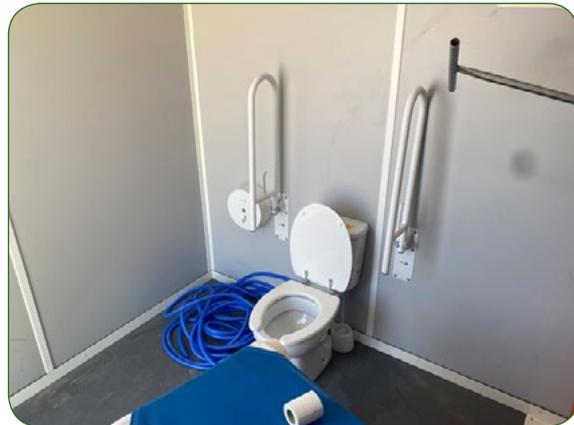
Estos puntos están activos durante el periodo estival y disponen de zona de sombra, tumbonas, sillas y muletas anfibas, cabina de baño con ducha accesible equipada con inodoro, barras de apoyo y silla de ducha.

El aseo adaptado tiene un acceso a través de rampa con pendiente superior al 12% de desnivel y anchura inferior a 100 cm. por lo que es precisa ayuda de tercera persona en el caso de personas usuarias de silla de ruedas.

Se ofrece la posibilidad de realizar cita previa para mejorar la calidad de servicio en baño asistido, a través de la página web del Ayuntamiento de Calpe. Este sistema resulta complejo de utilizar al usuario. También es posible solicitarlo directamente en los puntos de playa accesible o a través de número de teléfono.



Playa Fossa



Ninguno de los dos puntos de playa accesible cuenta con itinerario accesible hasta el agua. Aunque hay pasarela de madera y rampa enrollable, queda un tramo de ruta por arena de difícil tránsito para personas con movilidad reducida, especialmente usuarios de silla anfibia.

Por otra parte, existe un desnivel entre la zona entarimada de sombra y la unión con la estera enrollable que supone un riesgo de caídas y dificulta el tránsito con sillas de ruedas o sillas anfibas.

No existe servicio de baño o natación para personas ciegas o con deficiencia visual con servicios como Audioplaya. Enlace a vídeo de servicio Audioplaya. <https://www.youtube.com/watch?v=hRJYndc3i-w>

En la Playa de la Fossa, además de contar con un punto de playa accesible en el que se ofrece el servicio de baño asistido, cuenta con otros dos puntos en los que se han instalado rampas enrollables que facilitan el acceso a todas las personas, aunque como en el caso de los puntos de playa accesible, estas pasarelas no llegan hasta la orilla.



Rampas enrollables en Playa la Fossa

Un aspecto positivo a destacar es que durante el verano de 2021 todas las cabinas de aseo que se han instalado en todas las playas y calas son accesibles para personas con movilidad reducida. Pese a que no reúnen completamente todas las condiciones de accesibilidad exigibles por normativa, su ubicación, estructura y distribución hace que sean útiles también para personas con discapacidad física. Puerta abatible hacia el exterior con espacio de paso superior a 80 cm, espacio de transferencia lateral al inodoro de 80 cm y barra de apoyo a uno de los lados.



Modelo de aseo público en playas



La Cala del Racó, pese a no tener un punto de playa accesible en sí misma sí cuenta con pasarela de madera para facilitar el acceso al sendero accesible submarino a todas las personas. Se trata de un itinerario de 100 metros acotado en el mar en el que se disponen paneles informativos submarinos con imágenes de ejemplares animales y de flora existente en el entorno. Esta actividad inclusiva permite observar algunas de las más representativas especies marinas haciendo snorkel. Las personas con movilidad reducida tienen a su disposición dos equipos de snorkel-enable, una especie de camilla anfibia que permite el acceso al agua y la realización de la actividad de forma inclusiva. Esta es una actividad gratuita ofrecida por el Instituto de Investigación en Medio Ambiente y Ciencia Marina. Para su realización es preciso contactar previamente con IMEDMAR, ubicado en el puerto pesquero. Esta actividad incluye visita guiada a la exposición existente en el centro y proyección de audiovisual.



Equipo Imedmar preparando baño submarino a persona con discapacidad. Imagen facilitada por Imedmar

Grupo actividad inclusiva sendero submarino. Imagen facilitada por Imedmar.



Escalón sin resolver en Cala Racó para acceder a pasarela de madera.

PROPUESTAS DE MEJORA

- ✓ Disponer de ruta accesible desde la entrada hasta el agua.
- ✓ Eliminar el desnivel sin resolver entre pasarela de madera y rampa enrollable.
- ✓ En la Cala del Racó cambiar la ubicación de la pasarela de madera para salvar el bordillo existente que dificulta el acceso a sillas de ruedas, especialmente eléctricas.
- ✓ Implementar servicio de Audioplaya.
- ✓ Mejorar el acceso al aseo adaptado reduciendo la pendiente de la rampa y ampliando la anchura de la misma.
- ✓ Facilitar número de teléfono para reserva de baño asistido y ofrecer esta información en web y en otros canales de fácil consulta para los usuarios.

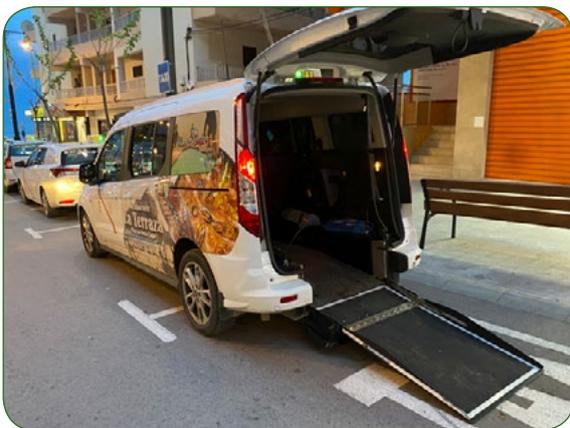
6 TRANSPORTE.

6.1 TAXI

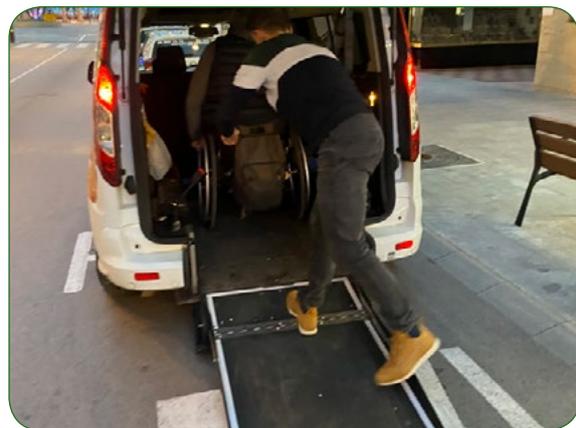
Calpe dispone de un total de 25 licencias de taxi de las cuales 2 son vehículos adaptados para personas con movilidad reducida. Esto supone un 8% de las plazas totales cumpliendo así con el artículo 8 del Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre que exige una reserva mínima del 5% de las plazas totales.

Ambos vehículos tienen rampa manual de acceso por la parte trasera y tienen capacidad para una silla de ruedas.

En la página web de Radio Taxi se ofrece información sobre la existencia de vehículos adaptados, así como de servicios de accesibilidad complementarios para personas con discapacidad visual y auditiva.



Rampa de acceso a taxi



Viajero con discapacidad en taxi

6.2 TRAM

La estación de Tram de Calpe reúne óptimas condiciones de accesibilidad. Dispone de itinerarios accesibles a través de rampa que enlazan con los edificios de taquillas y aseos, así como con los andenes.

Los andenes cuentan con franjas de encaminamiento táctiles con contraste cromático.

El acceso al tram se realiza a cota cero. Cada Tram cuenta con 2 plazas reservadas para personas usuarias de silla de ruedas.

El punto de venta de billetes no cuenta con mostrador a doble altura ni permite el acercamiento frontal con silla de ruedas. Está previsto cerrar este servicio y realizar la compra de los billetes en el propio Tram.

La estación cuenta con baño accesible.

Al encontrarse a las afueras de la localidad, se ofrece el servicio de lanzadera a través de autobús. Los autobuses que ofrecen este servicio disponen de plataforma para facilitar el acceso a usuarios de silla de ruedas.



Rampa de acceso a andén



Pavimento táctil junto andén



Aseo adaptado estación Tram



Acceso a cota cero a interior de Tram

6.3 AUTOBUS URBANO

El servicio de transporte urbano lo realiza una empresa privada, Autobuses Ifach. Tienen diferentes vehículos destinados al servicio de transporte urbano. Todos ellos cuentan con rampa (eléctrica o manual) y espacio reservado para personas con movilidad reducida.

A excepción de la línea Moraira-Teulada, el resto de líneas cuentan con autobús adaptado.

Las paradas de autobús examinadas son marquesinas conectadas con pasos de peatones accesibles.

Estas paradas carecen de pavimento tacto-visual para encaminar el itinerario desde la marquesina al autobús. Por otro lado, en uno de los extremos cuentan con vallas publicitarias que no llegan hasta el suelo, lo que podría suponer un riesgo para personas con discapacidad visual usuarias de bastón blanco.

Las paradas cuentan en general con bancos y zonas de descanso.

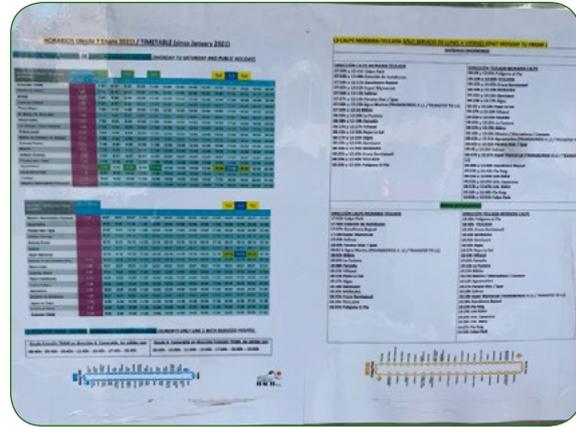
La información de horarios y servicios se presenta de forma escrita. El tamaño del texto resulta insuficiente para personas con baja visión. No existe información en formato digital accesible para personas con discapacidad visual.

Se recomienda instalar carteles informativos accesibles (Tipografía de trazo recto, tamaño mínimo de 12 puntos, contraste cromático) para facilitar la lectura a todas las personas. También se recomienda ofrecer la información en formato digital accesible, compatible con lectores de pantalla de dispositivos móviles para personas con discapacidad visual severa.

El Plan de Movilidad Urbana Sostenible de Calpe ya refleja, dentro de su programa de actuación, la necesidad de realizar acciones en las paradas y marquesinas haciendo especial hincapié en la mejora de la accesibilidad.



Marquesina autobús urbano



Información horarios e itinerarios bus urbano

PROPUESTAS DE MEJORA

- ✓ Mejorar la accesibilidad de las marquesinas asegurando siempre itinerario accesible hasta ellas y desde allí hasta el interior del vehículo, facilitando zona de embarque y desembarque seguro para personas con movilidad reducida.
- ✓ Ofrecer la información de horarios y líneas de autobús en formato accesible y comprensible por todas las personas.
 - ✓ Grandes caracteres, contraste cromático y versión digital accesible.
 - ✓ También se puede instalar pantalla digital informativa. Este sistema puede interactuar con algunos sistemas y APPS móviles de guiado como los códigos NAVILENS, de forma que la información que aparece en la pantalla digital de la marquesina puede ser consultada a través de dispositivo móvil en versión accesible. Esta opción permite el acceso a la información de un modo autónomo a personas con discapacidad visual. Son muchas las ciudades que ya están implantando este sistema, no sólo para identificar marquesinas sino también para identificar puntos de especial interés o relevancia. Zaragoza, Madrid, Córdoba, Valencia o Murcia son algunas de ellas.
- ✓ Añadir información acústica en el interior de los autobuses, complementaria a la visual para indicar próximas paradas.

6.4 AUTOBUS INTERURBANO

El itinerario para acceder a la estación de autobuses de Calp se realiza a través de una rampa de un solo tramo de pendiente pronunciada lo que dificulta el acceso a personas con movilidad reducida de forma autónoma y segura.

La parte inferior de la rampa carece de protección lateral, está hueca y no está identificado el itinerario con pavimento tacto visual, lo que puede suponer un peligro para personas con discapacidad visual ya que pueden golpearse la cabeza al pasar bajo la pasarela.

El acceso a los andenes dispone de aceras rebajadas.

En el momento del estudio las taquillas permanecían cerradas y en la actualidad la reserva de billetes debe hacerse online directamente con ALSA, que es la compañía que opera.

Aunque hay aseos públicos en la actualidad permanecen cerrados y no se pudo confirmar que hubiera cabina accesible para personas con discapacidad.

Existe servicio de transporte urbano que une la estación con diferentes puntos de la localidad, pero el acceso hasta la marquesina del bus urbano es a través de la rampa de acceso a la estación. La pendiente pronunciada hace precisa la ayuda en el caso de personas usuarias de silla de ruedas.

Se debería mejorar el itinerario de acceso a la estación de autobuses para garantizar un itinerario accesible, cómodo y seguro para todas las personas. Debido al gran desnivel existente, una buena opción sería un ascensor o elevador vertical.

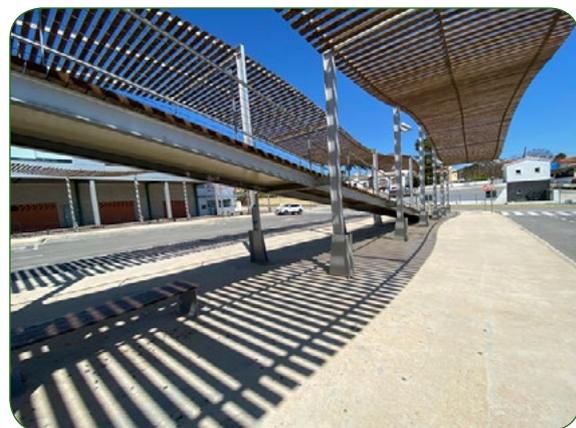
También sería conveniente identificar con pavimento tacto visual los itinerarios a realizar evitando pasar bajo la rampa de acceso.

En cuanto a los autobuses interurbanos, en el caso de personas con movilidad reducida, deben solicitar con antelación a la compañía, la reserva de billete indicando su necesidad de accesibilidad para asegurar la posibilidad de disponer de vehículo adaptado para silla de ruedas.

No se observan medidas de accesibilidad visual, auditiva o cognitiva.



Rampa de acceso a estación autobuses



Parte inferior rampa sin protección

PROPUESTAS DE MEJORA

- ✓ Adecuar un itinerario accesible y seguro que comunique la calle con la zona andenes de la estación.
- ✓ Mejorar la accesibilidad sensorial de la estación mediante el uso de suelos táctiles.
- ✓ Proteger la parte inferior de la rampa de acceso para evitar elementos volados y zonas de peligro para personas con discapacidad visual.

6.5 TREN TURÍSTICO

Calp cuenta con un tren turístico que recorre la localidad a lo largo de una ruta de 7 km de distancia pasando a los pies del Peñón de Ifach, Las Salinas, el centro histórico y el puerto pesquero.

Dispone de acceso para una silla de ruedas en el último vagón que cuenta con plataforma elevadora eléctrica. El resto de vagones son basculantes para facilitar el acceso a personas mayores o personas con movilidad reducida.

A lo largo de la ruta a través de la megafonía se nombran los principales hitos o puntos de interés turístico en diversos idiomas. No se ofrece información complementaria.

En las 3 paradas existentes hay información de horarios e itinerario a realizar. La información no está disponible en versión digital, aunque sí está con grandes caracteres y contraste cromático.

No está en versión lectura fácil.



Tren turístico con plataforma elevadora





Usuario de silla de ruedas accediendo al tren turístico



Paneles informativos con horarios del tren turístico.

PROPUESTAS DE MEJORA

- ✓ Ampliar la información de la ruta y los hitos que se observan en el recorrido con datos más detallados.
- ✓ Aumentar el volumen de la audioguía.
- ✓ Disponer de la misma información en formato digital accesible (lengua de signos y subtítulos).

6.6 VEHÍCULOS DE ALQUILER

Se han analizado 3 empresas de vehículos de alquiler sin conductor y ninguna de ellas dispone de vehículos adaptados para personas con movilidad reducida, para conductor o para pasajero.

En las reuniones mantenidas indican que sí llegan viajeros con movilidad reducida que contratan vehículos de alquiler. Generalmente suelen preferir furgonetas. No obstante, ninguna de ellas dispone de rampa o plataforma para facilitar el acceso de la silla de ruedas. Son los propios familiares o acompañantes quienes se encargan de subir la silla de ruedas al vehículo.

6.7 SERVICIO TRANSFER

Se ha analizado la oferta existente de servicio de transfer y alquiler de vehículos con conductor.

De las diferentes empresas identificadas únicamente una, Beniconnect, dispone de vehículos adaptados para personas con movilidad reducida. En su propia página web, al hacer la reserva online ofrece la posibilidad de indicar las necesidades de accesibilidad que tenga el viajero con discapacidad.



Flota de vehículos adaptados Benniconect

7 ACTIVIDADES TURÍSTICAS Y DEPORTIVAS.

7.1 EXCURSIONES MARÍTIMAS

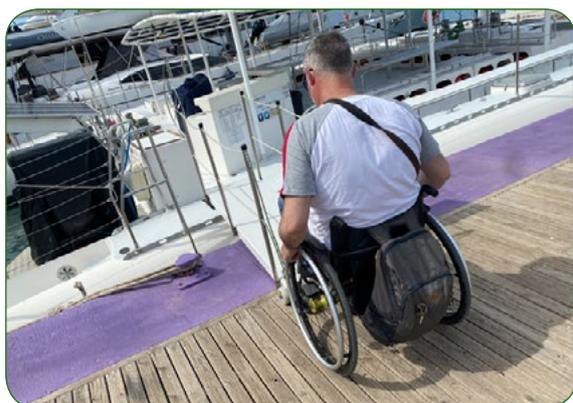
En Calpe hay dos empresas que ofrecen excursiones marítimas en sus barcos por la bahía de Calpe, Excursiones Marítimas Benidorm y Mundomarino.

Ambas empresas cuentan con caseta de venta de tickets en el Puerto Pesquero.

Ninguna de las dos cuenta con embarcación accesible para personas usuarias de silla de ruedas ni con acciones que mejoren la experiencia de personas con discapacidad visual, auditiva o intelectual.

En el caso de Mundomarino, dispone de una pasarela de acceso a la embarcación, pero es muy estrecha para el tránsito de una silla de ruedas, inferior a 80 cm. El propio personal indica que han tenido clientes con movilidad reducida y que para acceder al barco son los acompañantes y la tripulación quienes les ayudan a acceder.

Tratándose de una actividad de gran atractivo turístico y teniendo en cuenta que ya existe demanda de clientes con necesidades de accesibilidad, sería recomendable contar una embarcación accesible o al menos dotar a la existente de un acceso seguro para todas las personas.



Pasarela de acceso a barco estrecha que no permite el paso de silla de ruedas.

PROPUESTAS DE MEJORA

- ✓ Dotar de accesibilidad a embarcaciones para facilitar el embarque y desembarque de pasajeros con movilidad reducida, así como para tener una experiencia autónoma y segura.
- ✓ Ofrecer detallada información de accesibilidad de las embarcaciones y de los servicios que se ofrecen. Que tanto el personal encargado de gestionar las reservas como el propio personal de abordaje conozcan las condiciones de accesibilidad y los posibles puntos que puedan suponer un riesgo por su falta de accesibilidad.
- ✓ Formar al equipo humano del departamento de reservas y a la propia tripulación en el trato y atención a la diversidad.

7.2 DEPORTE NÁUTICO

Otro de los grandes atractivos de Calp es la variada oferta de deportes náuticos que se pueden practicar como kitesurf, kayaks, paddle surf, submarinismo, motos acuáticas, buceo, alquiler de barcos o práctica de vela entre otros.

Para la práctica de estos deportes hay instalaciones que ofrecen condiciones de accesibilidad como el Real Club Náutico de Calpe o el Club Náutico de Les Bassetes. Ambos clubes cuentan algunas acciones de accesibilidad como itinerarios o aseos, y son el centro base para el desarrollo de actividades de diversas empresas de actividades náuticas.



Real Club Náutico de Calp y Club Náutico Les Bassetes



Aunque se han realizado acciones para mejorar la accesibilidad de estas instalaciones, hay algunas carencias para el uso autónomo y seguro de personas con discapacidad, fundamentalmente en aseos y vestuarios.

Por ejemplo, algunas puertas en baños abaten hacia el interior lo que impide cerrarla a personas usuarias de silla de ruedas una vez dentro. Falta de equipamiento o equipamiento incorrecto en aseos es otra de las carencias detectadas como se puede observar en las imágenes de baños en Real Club Náutico de Calp.



Puerta abatible al interior



Asiento de ducha de reducidas dimensiones y falta de una barra en inodoro

Algunas de las empresas tienen sus instalaciones en los clubes náuticos (Dive and dive, Infinity Sea Calpe, Les Bassetes escuela de buceo, Las antípodas water sports, etc.).

Otras empresas tienen sus instalaciones en locales propios fuera de los clubes. En estos casos, aunque no todas, la mayoría cuenta con entrada accesible y una de ellas, Olas de Zen, dispone además de baño accesible.

Ninguna de las empresas dispone de equipamiento especialmente adaptado para la práctica de actividades náuticas para personas con discapacidad, aunque sí han realizado algunas actividades con usuarios con discapacidad.

Sí hay disponibilidad de kayaks dobles en algunas empresas, lo cual favorece la práctica de este deporte para ciertas personas con discapacidad, fundamentalmente visual, que necesitan hacerlo acompañados.

El personal no ha recibido formación específica en la atención a personas con necesidades de accesibilidad.

Teniendo en cuenta la variada oferta de actividades náuticas existentes, sería recomendable la existencia de equipamiento adaptado para favorecer la práctica de estos deportes a todas las personas.

Se adjuntan imágenes de equipamiento y actividades adaptadas para personas con discapacidad en otros destinos.



Ejemplos de tablas adaptadas para práctica de paddle surf y kite surf adaptado. Fuente: alvinbayona.com

Son numerosas las experiencias de otros destinos turísticos en los que se están implementando equipamiento para la práctica de actividades náuticas accesibles con gran éxito en la participación tanto de asociaciones de personas con discapacidad como de usuarios de forma particular e individual. Se adjuntan imágenes de algunas de ellas en Ceuta, Girona o Gijón, entre otros.



Kayak accesible en Ceuta



Vela adaptada en L'Escala (Girona)



Vela adaptada en Gijón



Buceo adaptado HSA Spain. Un mar para todos.

Especialmente recomendable es la formación en atención a personas con discapacidad al personal de estas empresas para que puedan organizar actividades inclusivas y ofrezcan un servicio de calidad a las personas con discapacidad que ya contratan actualmente sus servicios.

PROPUESTAS DE MEJORA

- ✓ Realización de curso de diseño de actividades náuticas y acuáticas accesibles.
- ✓ Mejora de la accesibilidad de las instalaciones de las empresas prestadoras de servicios.
- ✓ Contar con equipamiento que permita la práctica de actividades náuticas y acuáticas accesibles.

7.3 SENDERISMO Y CICLOTURISMO

El interés de Calp por el turismo deportivo es evidente como quedó reflejado en el evento Sport Tourism Calpe celebrado en mayo de 2021 en el que participaron representantes de empresas y entidades, que trabajan en Calpe y a nivel nacional, en el desarrollo de productos turísticos deportivos.

Rutas y senderismo

Uno de los grandes atractivos turísticos de Calp son sus rutas por la naturaleza. Existe una nutrida oferta de senderos y recorridos de diferente dificultad adaptados a diferentes perfiles de usuarios, desde turismo familiar a público más especializado.

Algunas de las rutas, especialmente las urbanas, ofrecen buen nivel de accesibilidad para personas con movilidad reducida.

Otras rutas en entornos naturales no son accesibles para usuarios de silla de ruedas, pero sí son relativamente sencillas para realizar actividades como paseos con Joëlettes. Aunque hay empresas que ofrecen actividades de guiado y excursiones senderistas, ninguna de ellas ofrece estas actividades para personas con discapacidad, especialmente física o visual.



Salida del grupo Montaña inclusiva y Solidaridad a Penyagolosa de Celia. Fuente Vocalia Muntanya Inclusiva i Solidaritat con silla Joelette

Desde la Universidad Católica de Valencia, a través del Departamento de Ciencias de Actividad Física y Deporte, se lidera el grupo de Montaña inclusiva y solidaridad, que organiza salidas accesibles para personas con discapacidad en entornos naturales con el uso de silla Joelette. Durante el primer fin de semana de julio de 2021 se realizó una salida por entornos naturales en Calpe.



Imágenes de la actividad del Grupo de Montaña inclusiva y solidaridad, facilitadas por la propia organización

Con la misma universidad ya se realizan en la actualidad actividades de ocio inclusivo a través de IMEDMAR con la oferta de sendero submarino inclusivo. En esta línea, sería interesante investigar posibles líneas de colaboración para ofrecer actividades inclusivas en entornos naturales. El grupo de Montaña inclusiva y solidaridad puede organizar alguna salida accesible en alguna de las rutas de Calp y puede ofrecer formación en el uso y manejo de sillas Joëlette a las empresas de turismo activo que estén interesadas en ofrecer este tipo de servicio también a personas con discapacidad.

Ciclismo y cicloturismo

Igualmente, el ciclismo es uno de los puntos fuertes para el turismo de Calp. Son numerosos los grupos de ciclistas profesionales que eligen Calp como destino para realizar sus entrenamientos durante diferentes momentos del año. "El cicloturismo es un mercado en toda Europa que contribuye con 44 mil millones de euros a la economía europea anualmente" según se indica en la página web del evento Sport Tourism Calpe.

Por otra parte, la ciudad cuenta con carril bici, lo que facilita la práctica de cicloturismo por Calp para todas las personas.

Pese a que hay empresas que ofrecen el servicio de alquiler de bicicletas, ninguna de ellas dispone de tándems. Sería recomendable que existiera la posibilidad de alquilar tándems para que las personas con discapacidad visual puedan realizar esta actividad.

En otra línea, también sería interesante contar con la posibilidad de contar con la opción de alquilar handbikes manuales o eléctricas para personas usuarias de silla de ruedas que quieran practicar esta actividad en familia. Existen otro tipo de equipamientos como bicicletas asistidas o triciclos especialmente útiles para personas con discapacidad intelectual o con movilidad reducida.

Son numerosos los destinos que ya están apostando por contar con este tipo de equipamiento en cesión o alquiler para personas con discapacidad. En numerosas ocasiones, este tipo de equipamiento es comprado por el Ayuntamiento y ofrece el servicio de alquiler o préstamo directamente a través de las oficinas de turismo o a través de empresas de alquiler de bicicletas.

Se adjuntan algunos ejemplos de algunos equipos adaptados que se ofrecen en diferentes destinos nacionales como Gijón, Alicante o Sevilla.



Bicicleta asistida Gijón Turismo



Bicicleta asistida en Alicante. Fuente Adaptamos Group



Handbike manual y tándem en Senda del Oso (Asturias)



Bicicleta asistida Cruz Roja Sevilla. Fuente Adaptamos Group



PROPUESTAS DE MEJORA

- ✓ Formar a empresas de turismo activo en diseño de actividades turísticas inclusivas. Algunos de los talleres o cursos que se podrían realizar serían los siguientes:
 - ✓ Curso de guiado de personas con discapacidad visual en entornos naturales.
 - ✓ Curso de senderismo con silla de montaña.
- ✓ Disponer de equipamiento que facilite la práctica de deporte inclusivo
 - ✓ Sillas Jöelettes.
 - ✓ Bicicletas asistidas.
 - ✓ Tandems.

7.4 MONUMENTOS

Desde la página web de Turismo de Calp www.calpe.es, dentro de la sección “Descubre Calpe” se ofrece información de monumentos de especial relevancia para visitar. Además de ermitas, iglesias o yacimientos, identificados en otros apartados de este informe, se ofrece información de otros monumentos como el Llavador de la Font, Forat de la Mar, Molí del Morelló, Torreón de la Peca, edificios de Ricardo Bofill o Pou Salat, entre otros.



Itinerario pavimentado accesible al Llavador de la Font

En general el itinerario hasta los propios recursos es accesible, aunque en otros, como es el caso de Pou Salat, el propio monumento en sí podría ser accesible para personas con movilidad reducida pero el entorno que lo rodea no lo es ya que no hay pasos peatonales accesibles.

Se recomienda generar itinerarios peatonales accesibles y seguros a todos los monumentos de especial relevancia, al menos a aquellos que están dentro del casco urbano.



Inexistencia de itinerario peatonal accesible al Pou Salat

En el caso de los edificios Ricardo Bofill, si bien es cierto que no se puede acceder al interior de los mismos por ser viviendas privadas, sí se pueden ver desde el exterior.

No existe itinerario peatonal accesible desde el centro de Calpe pero sí es posible llegar hasta La Muralla Roja en coche. Existe un aparcamiento con una plaza reservada para personas con movilidad reducida y desde ahí hay itinerario accesible hasta Xanadú.



Plaza de aparcamiento reservada PMR en edificio Muralla Roja.



Panel informativo Pou Salat no accesible

La mayoría de los recursos cuentan con señalización y paneles informativos. No hay información en formato táctil, en lectura fácil o en lengua de signos.

Algunos de los paneles informativos están desgastados, su tamaño de letra es pequeño y su ubicación hace que no sean accesibles a todas las personas.

Sí hay numerosos monumentos, especialmente los ubicados en el casco histórico, que disponen de información escrita a la que se incluye formato digital con información en MP3 (Forat de la Mar, Torreón de la Peça, Iglesia Nuestra Señora de las Nieves o Mosaico Mural en Plaza del Mosquit, entre otros). Esta opción es especialmente útil para personas con discapacidad visual.

El acceso a esta información se realiza a través del escaneado de códigos QR pero la ubicación de los mismos no es accesible para personas usuarias de silla de ruedas y puede ser de difícil localización para personas ciegas o con discapacidad visual severa. Sería recomendable que estos archivos estuvieran disponibles en la APP de Calpe, conectados a través de balizas y que se activen cuando las personas que lleven la aplicación abierta pasen cerca.



Códigos QR con información locutada



Ejemplo video signo guía con audio descripción

Como propuesta de mejora, se plantea la creación de contenidos en todos los monumentos de especial relevancia con paneles accesibles para todas las personas y en formato inclusivo, por ejemplo video signo guía, es decir breves vídeos con imágenes del recurso en los que se narre la historia del mismo, se ofrezcan datos descriptivos para que las personas con discapacidad visual puedan tener una idea del recurso, intérprete de lengua de signos para la explicación locutada y subtítulos no sólo para personas sordas que se comunican de forma oral sino también para personas con discapacidad intelectual.

PROPUESTAS DE MEJORA

- ✓ Generar itinerarios accesibles a cada uno de los monumentos.
- ✓ Actualizar la señalización deteriorada y crearla con criterios de diseño universal.
- ✓ Crear contenidos digitales inclusivos que incluyan narración, audio descripción, lengua de signos y subtulado.

8 ANÁLISIS DE ACCESIBILIDAD DE LA COMUNICACIÓN TURÍSTICA DE CALPE.

8.1 ALCANCE Y OBJETIVOS

Este análisis de la comunicación turística de Calpe busca encontrar las mejoras necesarias para que la promoción y la comunicación sean también herramientas de inclusión de las personas con discapacidad.

La experiencia turística inclusiva y accesible ha de empezar desde el primer contacto con Calpe, y este suele ser a través de los mensajes promocionales y a través de la presencia digital. Y, en relación a la información, sigue con la consulta de folletos y guías in situ. Por lo tanto, analizar estos elementos es imprescindible para saber mejorar la experiencia turística universal.

Con esta finalidad, hemos analizado piezas comunicativas que Calpe usa en la actualidad (folletos y spots) y elementos como página web y redes sociales que se gestionan y actualizan constantemente.

El objetivo es adecuar todas estas acciones de comunicación y sus mensajes a las necesidades de las personas con discapacidad. En concreto:

- √ Que sean perceptibles para las personas con discapacidad visual, tanto para las personas que tienen baja visión como para las que no ven.
- √ Que sean percibidos también por las personas sordas; especialmente los materiales audiovisuales, que han de ser entendidos por quienes usan lengua de signos pero también por quienes usan la lengua oral.
- √ Que sean entendidos por las personas con dificultades de comprensión, como por ejemplo las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, o personas mayores o con problemas de comprensión lectora.
- √ Que la información tenga los detalles necesarios para las personas con discapacidad física.
- √ Que los mensajes sean inclusivos también porque visibilicen la discapacidad y presenten una imagen normalizada de ella, sin estereotipos negativos ni paternalistas.

Analizaremos cómo de accesibles e inclusivas son las diferentes piezas y elementos de comunicación y haremos propuestas de mejora. Todo ello sin perjuicio de su atractivo ni creatividad.

El resultado será una comunicación más eficaz, ya que siendo inclusivos y accesibles, los mensajes llegan a más gente y lo hacen de un modo más claro al 100% de su público objetivo.

8.2 ANÁLISIS DE LOS FOLLETOS

Diagnóstico de accesibilidad:

El folleto sobre los espacios naturales de Calpe es un folleto de 16 páginas. En la portada, sobre una foto del mar visto desde un barranco, se lee el texto: “La vida brilla en Calpe. ¿Te apuntas a la vida? Espacios naturales”. Arriba a la derecha hay un círculo con los colores de la bandera española, y abajo el logotipo de Calpe, con un dibujo del Peñón de Ifach y unas ondas de agua.

Hemos analizado este folleto como ejemplo representativo del resto, ya que los demás son similares en cuanto a su formato, pero con otras temáticas.

Portada:

- ✓ La tipografía que simula letra manuscrita debería evitarse, aunque es bastante legible.
- ✓ Su color sería mejorable, ya que no contrasta lo suficiente con el fondo del agua del mar. Si fuera en color blanco, en vez de azul celeste o verde pastel, sería mucho más legible.
- ✓ Si se decidiera cambiar para mejorar del todo su legibilidad, es más recomendable utilizar una tipografía sin serifa, tipo Arial o Helvetica.
- ✓ Como recomendación general, también conviene evitar los bloques de mayúsculas.

Interior:

- ✓ En las páginas hay fotografías que no tienen pie de foto: podría mejorarse la accesibilidad cognitiva si se describieran con algún pie de foto.
- ✓ El cuerpo de texto tiene una tipografía fácil de leer y el contraste también es correcto, pero el tamaño es muy pequeño (hemos abierto con Illustrator el documento y nos dice que el tamaño es de 7,5 puntos).
- ✓ El texto se ha dispuesto justificado, con lo que se crean espacios entre palabras que hacen difícil su lectura. Como recomendación general, es mucho más accesible alinearlos a la izquierda.
- ✓ En la página 4, el texto sobre un fondo verde pastel no tiene tanto contraste, por lo que se debería bajar la saturación del fondo verde y/o ampliar la tipografía.
- ✓ El texto del encabezado, en esta misma página 4, tampoco tiene mucho contraste con el fondo verde, ya que es gris.
- ✓ En las páginas donde se ha puesto un mapa, el tamaño de las letras, sobre todo el nombre de las playas, edificios y calles es muy pequeño. En algunos casos el contraste con el fondo es muy mejorable. Cuando se ha empleado la negrita, la legibilidad mejora bastante.
- ✓ En la redacción del texto se han utilizado en algunos casos frases con muchas palabras (hemos llegado a contar alguna frase de hasta 45 palabras).

- ✓ En las páginas de Parques y áreas recreativas se han añadido al final de la explicación de cada parque, unas coordenadas para GPS que podrían estar marcadas con algún texto explicativo: "coordenadas para tu GPS", por ejemplo.
- ✓ No hay información sobre la accesibilidad de los lugares a los que el folleto anima e invita a visitar. Especialmente importante para las personas con movilidad reducida.
- ✓ En la última página, hay un código QR que, al escanearlo, nos lleva a la página web de Calpe, pero nos dice que no se encuentra la página solicitada.
- ✓ No hay versión de este folleto en Lengua de Signos Española (LSE). Esto sería muy recomendable para que las personas sordas signantes entendieran totalmente su contenido, ya que suelen tener dificultades con la lengua oral escrita.
- ✓ Tampoco hay versión digital del folleto en PDF accesible o enlace al contenido en la web, ni copias en braille. Ello es necesario para que las personas ciegas puedan acceder al folleto en versión digital o cuando están in situ, en la oficina de turismo, por ejemplo.
- ✓ Y, por último, esta información no está disponible en Lectura Fácil, un sistema de redacción y diseño que garantiza que lo puedan entender las personas con dificultades de comprensión lectora.

PROPUESTAS DE MEJORA... Sobre el diseño:

- ✓ Utilizar tipografías de palo seco, tipo Arial o Helvetica.
- ✓ El tamaño de las letras debería ser de mínimo 12 puntos (dependiendo de la tipografía, se podría bajar a 11 puntos en algún caso).
- ✓ Asegurarse de que el contraste de los textos con el fondo supera el ratio de 4,5 (enlace a la herramienta de medición de contraste online: <https://bit.ly/ContrastaYGanarásFundacionIdeas>).
- ✓ Evitar los textos en mayúsculas, porque no se leen igual de bien que utilizando mayúscula/minúsculas.
- ✓ Evitar la cursiva, ya que ofrece dificultades para leerse.
- ✓ Evitar el justificado, es mejor alinear los textos a la izquierda.
- ✓ Sobre la información.
- ✓ En la redacción, utilizar frases de 20 palabras como máximo.

- ✓ Hacer la versión del folleto en vídeo con lengua de signos, subtítulos y locución. Así la información será accesible a las personas sordas y para las personas ciegas.
- ✓ Hacer una guía física de Calpe en Lectura Fácil. Una guía que recoja los contenidos de los folletos temáticos y que se ofrezca en la oficina de turismo.
- ✓ Introducir información sobre la accesibilidad de los lugares a los que el folleto invita a visitar. Plantear una información resumida y con un sistema de pictogramas claros y por tipo de accesibilidad.
- ✓ Disponer de unas copias del folleto en braille. Las copias han de tener la portada en vista y en braille, para que las personas de la oficina de turismo sepan qué contiene el folleto en braille.

PROPUESTAS DE MEJORA... Conexión con la web:

- ✓ Actualizar el código QR y verificar que lleve a la página del contenido del folleto en la web.
- ✓ Junto a ese QR indicar los pictogramas de Lengua de Signos Española, subtítulos, Lectura Fácil, persona con bastón blanco y audio.
- ✓ En la página del folleto en la web, incluir enlace al vídeo en LSE, subtítulos y audio y enlace a la información temática en Lectura Fácil. Los enlaces han de estar muy visibles y llevar el pictograma de accesibilidad correspondiente.

El Peñón de Ifach

El Peñón de Ifach, símbolo de la Costa Blanca, se alza en el mar como una roca calcárea de 50.000 m² a 332 m de altura y un km de longitud. Unido a tierra por un estrecho istmo, es producto de un deslizamiento de la cercana Sierra de Oitá constituyendo uno de los accidentes geográficos de mayor singularidad y belleza de todo el litoral mediterráneo. Es uno de los parques naturales más visitados de la Comunidad Valenciana, punto de encuentro de submarinistas, escaladores y senderistas.



Imagen: página 4, donde se ve una gran imagen del Peñón de Ifach, muy clara. El color del texto del título debería contrastar más con el verde del fondo y la tipografía del cuerpo de texto es mejorable en cuanto a tamaño.

8.3 VÍDEO / SPOT

Diagnóstico de accesibilidad:

Hemos analizado este spot como ejemplo representativo del resto, ya que los demás son similares, pero con otras temáticas.

- ✓ Las imágenes del spot son tomas aéreas y de personas andando por un camino. También aparecen 3 personas hablando a cámara. El spot tiene música y un marcado ritmo, tanto en el canal auditivo (música y voces) como en el canal visual (montaje de la imagen).
- ✓ Aparecen 4 voces: una voz en off y otras tres de personajes que hablan a cámara. Dos de ellas están en otro idioma: inglés (Yes, we are open) e italiano (Sì, siamo aperti).
- ✓ Ninguna de estas voces está subtitulada ni interpretada en LSE.
- ✓ Hay dos cartelas: la primera no está locutada (dice "365 días de naturaleza"), la segunda sí (dice "365 días abierto para ti").
- ✓ El test realizado para personas sin visión evidencia que el spot no transmite las posibilidades del atractivo natural de Calpe. El mensaje de "estar abiertos" y en 3 idiomas puede referirse a muchos tipos de servicios: centros comerciales, tiendas online, etc.
- ✓ Sólo al final se sabe que es Calpe, pero al decir "Calp" y al resultar un mensaje confuso para las personas que no ven, no queda claro que sea el destino turístico de Calpe.
- ✓ En definitiva, transmite cierto dinamismo, pero no se entiende a no ser que sepas que a Calpe se le llama "Calp", algo que el equipo de accesibilidad visual de este informe no sabía hasta que iniciamos el trabajo.
- ✓ El test realizado para baja visión indica que, pese a que el cambio de imágenes es algo rápido, se percibe bien lo principal. En las panorámicas es posible que se escapen algunos mensajes, pero se ve bien. Los textos sobreimpresos también se perciben bien y hay tiempo suficiente para leerlos.
- ✓ En este spot, así como en el resto de otras temáticas, hay una buena representación de la diversidad social con personas de diferentes sexos, edades y países. Ahora bien, falta que haya personas con discapacidad, una diversidad presente en la sociedad y por la que Calpe apuesta.

PROPUESTAS DE MEJORA... Accesibilidad auditiva:

- ✓ Subtitular la voz en off y las de las personas que hablan a cámara. El subtítulo ha de cumplir con la norma UNE 153010 de subtulado para personas sordas.
- ✓ Interpretar en LSE todos estos textos. La persona intérprete de LSE puede estar bien integrada con un croma sobre la imagen.

PROPUESTAS DE MEJORA... Accesibilidad visual:

- √ Meter al spot sonidos de olas, pájaros, etc. que ayuden a recrear mentalmente las imágenes que se proyectan en el vídeo a quienes no ven.
- √ La voz en off debería leer también el primer rótulo: “365 días de naturaleza”. Esto aportaría más información.
- √ Garantizar que quien no ve las imágenes tenga muy claro que se trata de un spot de Calpe, aunque se diga “Calp”, reforzar el mensaje y la identificación del destino. Para ello puede trabajarse el guion y que la voz en off diga algo así como “Calp, abiertos para ti a orillas del Mediterráneo 365 días al año”.

PROPUESTAS DE MEJORA... Representatividad de la diversidad social:

- √ Debería aparecer alguna persona con discapacidad de un modo normalizado. Esto es obvio si se hace un producto de “Calp Accesible; pero es más inclusivo si se ve a personas con discapacidad en la campaña general y en la de los otros productos turísticos.

8.4 PÁGINA WEB: CALPE.ES

Diagnóstico de accesibilidad:

Hemos analizado la web y realmente resulta bastante accesible, aunque tiene mejoras claras que implementar. A continuación, detallamos algunos aspectos tanto positivos como mejorables. Son los siguientes:

- ✓ Visualmente, la web es bastante fácil de navegar, tiene los distintos recursos turísticos organizados en apartados.
- ✓ En general, podemos decir que la página se entiende bien, la navegación es muy intuitiva y se encuentran los recursos bastante fácilmente. Al cambiar entre los idiomas también se ve bien.
- ✓ La navegación con lectores de pantalla no es tan clara porque hay una estructura de encabezados y regiones que confunde. Hay varias regiones de navegación que no se diferencian entre sí. Regiones distintas se llaman Footer y Pie de Página, lo que debería ser lo mismo, pero es distinta zona de la página.
- ✓ En las páginas para visitar las playas, hay unos pictogramas que se entienden mejor al pasar el ratón sobre ellos y poderse leer el significado en una etiqueta flotante (title): cala, roca, posidonia. Esas etiquetas también cambian al cambiar el idioma, lo que facilitan que se entiendan. Sin embargo, en el móvil, esas etiquetas no se ven.
- ✓ En la Home y en varias páginas del interior se han detectado imágenes sin texto alternativo, lo cual hace que esas imágenes no sean accesibles a lectores de pantalla. Esto genera errores de código para el nivel AA de las WCAG 2.1, que es el nivel que exige el RD 1112 / 2018 para las páginas web del sector público.
- ✓ En el formulario de suscripción hay un código CAPTCHA, algo que es totalmente inaccesible para las personas con discapacidad visual e intelectual, y que no se recomienda en absoluto.



Imagen: captura de pantalla del formulario de suscripción

- ✓ Para algunos recursos se aporta el número de teléfono, pero se hace de un modo poco accesible porque no es activable desde el móvil y está todo el teléfono en bloque.
- ✓ Falta una sección sobre la accesibilidad de la propia web, algo que exige el RD 1112 / 2018.
- ✓ Actualmente también falta una sección sobre la accesibilidad de Calpe como destino turístico. Cuando se acabe el inventario, podría hacerse esta sección al disponer ya de la información necesaria.

PROPUESTAS DE MEJORA:

- ✓ Realizar un análisis del cumplimiento del nivel AA de las WCAG 2.1, e implementar los cambios necesarios.
- ✓ Formar al equipo de actualización de la web para que se mantenga el nivel AA al incorporar nuevo contenido como noticias, imágenes, destacados, etc.
- ✓ Crear la sección con la información de Accesibilidad de la propia página web, según se indica en el RD 1112 / 2018.
- ✓ Nombrar las regiones y encabezados de las páginas de un modo que permitan navegar por ellas sin confusión.
- ✓ Los recursos a los que se invita a acceder llamando por teléfono deberían permitir su activación desde el móvil, y en cualquier caso Es mejor poner los teléfonos con las cifras agrupadas de dos en dos.
- ✓ Sustituir el código CAPTCHA del formulario de suscripción a la newsletter por una verificación humana accesible. Por ejemplo, "Pulsa aquí si no eres un robot.
- ✓ En las playas y calas, así como en los demás recursos y servicios, sería necesario poner el grado de accesibilidad que tienen. O bien, crear una guía de recursos accesibles de Calp.

8.5 REDES SOCIALES

Diagnóstico de accesibilidad:

Facebook: /calpetouristinfo:

La mayoría de las publicaciones son fotografías con un breve texto. También suelen usarse conceptos etiquetados: #AsómateaCalpe #Calpe #Calp #CostaBlanca #Mediterráneo #BacktoSpain. El uso de las etiquetas es correcto, ya que están acen tuadas según el uso del español y el inicio de cada palabra está en mayúscula, lo que facilita su lectura, tanto por personas como por lectores de pantalla.

La temática de muchas publicaciones está dirigida a un público practicante de deporte: kite surfing, submarinismo, escalada, ciclismo, etc.

Las imágenes tienen texto alternativo generado automáticamente por Facebook.

Las publicaciones a menudo tienen enlaces dirigidos a secciones de la página web para ampliar la información.

Twitter: @TurismoCalp:

En Twitter tampoco se está utilizando el texto descriptivo en las publicaciones. En un retweet de la cuenta del Ajuntament de Calp se utiliza el término “persones discapacitades” en una publicación para anunciar que se han emprendido trabajos de mejora de la accesibilidad e inclusividad de Calpe como destino turístico.

Instagram: @calpeturismo:

El uso de las etiquetas y temática de las publicaciones es idéntico a cómo se están utilizando en Twitter y Facebook.

En Instagram tampoco se están describiendo las imágenes para lectores de pantalla. Sería conveniente hacerlo.

PROPUESTAS DE MEJORA:

- ✓ Seguir utilizando las etiquetas para mejorar el rastreo de las publicaciones, así como la accesibilidad de su lectura.
- ✓ Crear algunas nuevas relacionadas con el trabajo emprendido por Calpe para hacer más accesible a todas las personas el destino turístico.
- ✓ Incluir texto alternativo manual en las imágenes.
- ✓ Aumentar la presencia de clientela diversa en las imágenes utilizadas.
- ✓ Utilizar un lenguaje inclusivo: “personas con discapacidad / persones amb discapacitat”.

- ✓ En los infográficos, el texto incluido en ellos no es accesible a lectores de pantalla, por lo que se recomienda transcribirlos en el texto de la publicación o en el texto alternativo.
- ✓ Señalar claramente a dónde llevan los enlaces para ampliar información.
- ✓ Formar a la persona responsable de las redes sociales en el uso accesible e inclusivo de estas.

8.6 REPRESENTATIVIDAD Y VISIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD. ANÁLISIS DEL LENGUAJE SOBRE DISCAPACIDAD EN NOTICIAS Y NOTAS DE PRENSA

Diagnóstico de accesibilidad:

El lenguaje suele ser bastante correcto en los textos que hemos podido leer y que están disponibles en la página web de Calp.

- ✓ En la noticia “El Ayuntamiento de Calp quiere promover la localidad como destino turístico adaptado a las personas con discapacidad”, tan sólo hemos encontrado una expresión poco recomendable y es la de “personas discapacitadas”, cuando en el resto de la información se emplea la fórmula ideal de “personas con discapacidad”.
- ✓ El enfoque sobre la accesibilidad es correcto. Como leemos en la misma noticia: “Nuestro objetivo es que todas las personas con discapacidad puedan también disfrutar de Calp y de todos los atractivos que ofrece nuestro municipio”. Son palabras del concejal de Turismo, Paco Avargues, que quedan muy lejos de posiciones paternalistas, y que por lo tanto favorecen la normalización de la discapacidad.

PROPUESTAS DE MEJORA:

- ✓ Formar al equipo de comunicación del Ayuntamiento en comunicación accesible e inclusiva, que, aunque sí dominan el lenguaje correcto, necesitan mejorar en hacer accesibles los mensajes para todas las personas.



1. Entrevistas	128
2. Encuestas online	129

En gran parte, el éxito del desarrollo e implantación del Plan Estratégico de Turismo Inclusivo de Calp va a depender de la colaboración e implicación de todos los agentes y de la unión de sinergias.

Es fundamental entender que no es viable crear un destino turístico inclusivo si no existe diálogo y participación entre todas las partes implicadas, porque unos y otros son los motores y deben entender las posibilidades y carencias que cada uno puede tener para realizar una hoja de ruta común

Así pues, y con el objetivo de conocer la realidad desde el punto de vista de las diferentes partes, se realizaron entrevistas y encuestas online con empresas del sector turístico, administración y sector de la discapacidad.

Con la información recabada de estas acciones, unido al trabajo de campo para la realización del diagnóstico de accesibilidad de la oferta turística y cultural de Calp, se realizó el análisis DAFO.

1 ENTREVISTAS.

Se realizó una primera reunión online el 23 de marzo con el Consejo de Turismo de Calpe en la que se explicó en qué consiste el Plan de Estratégico de Turismo Inclusivo de Calpe a los agentes participantes, fases en las que se divide el plan, objetivos a conseguir y acciones a realizar. En esta primera reunión se informó de que se realizarían entrevistas personales con cada uno de ellos y se solicitó colaboración para informar al tejido empresarial sobre el proyecto y solicitar su participación en el mismo.

Posteriormente se realizaron entrevistas personales online con 25 actores públicos y privados vinculados al turismo y al sector de la discapacidad para disponer de una visión general sobre las debilidades, amenazas fortalezas y oportunidades de Calpe como destino turístico inclusivo para todas las personas.

En este caso y debido a la situación de pandemia, se opta por entrevistas personales online a través de plataforma Zoom o vía telefónica, dependiendo de las preferencias de las personas entrevistadas, en vez de la realización de mesas de trabajo o focus group.

2 ENCUESTAS ONLINE.

Se realizaron también encuestas online dirigidas a dos targets diferentes.

a. SECTOR TURÍSTICO

Una de las encuestas se dirigió al sector turístico, empresas y agentes implicados, para ahondar en la visión que el sector tiene sobre el turismo inclusivo, así como detectar puntos fuertes y débiles de Calpe en esta materia.

Se realizó mailing a base de datos de hostelería, alojamientos y empresas prestadoras de servicios turísticos de Calpe, invitando a participar en la encuesta.



Mailing enviado a empresas turísticas



Enlace a encuesta en www.calpe.es

b. SECTOR DISCAPACIDAD

Con el objetivo de conocer la opinión de personas con necesidades de accesibilidad se realizó otra encuesta online a la que se podía acceder a través de código QR desde los puntos de playa accesible y las oficinas de turismo.

Se recomienda utilizar este tipo de encuesta de forma permanente para seguir implementado mejoras en función de las opiniones recibidas por parte de los usuarios.

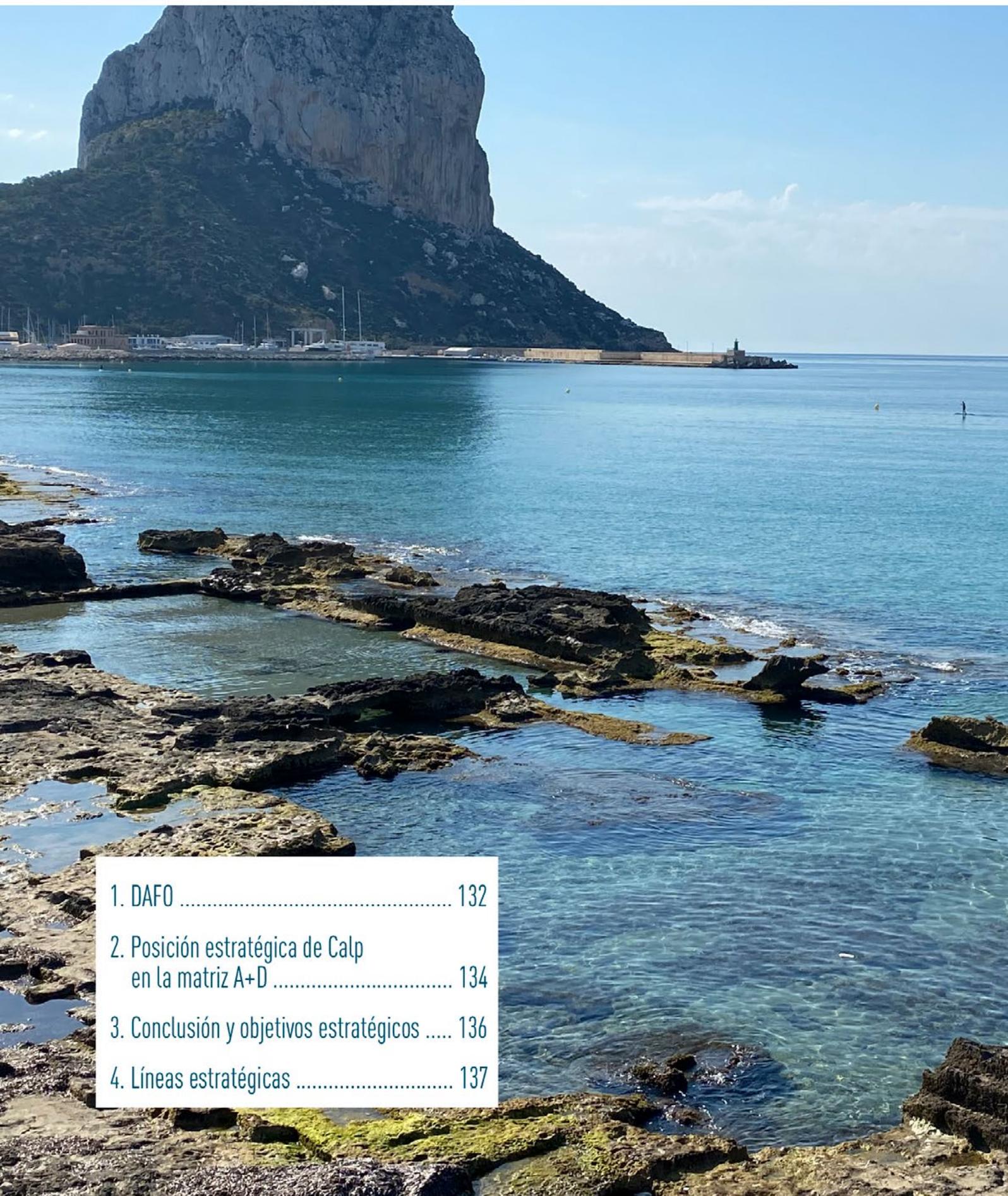


Carteles con QR acceso a encuesta personas con discapacidad.



5. Diagnóstico turístico. Dafo

equalitas
ACCESIBILIDAD



1. DAFO	132
2. Posición estratégica de Calp en la matriz A+D	134
3. Conclusión y objetivos estratégicos	136
4. Líneas estratégicas	137

1 DAFO.

Tras todos los análisis e investigaciones realizadas, sintetizamos la situación en una matriz DAFO que resumimos a continuación:

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Difícil accesibilidad física en Casco histórico. • Accesibilidad deficiente en museos y oferta cultural. • Escasez de accesibilidad en edificios y entornos para eventos deportivos accesibles. • Muy escasa información de calidad sobre los recursos accesibles. • Escasez de oferta accesible fuera de las playas, tanto en actividades deportivas como cultural o comercial. • Poco alojamiento accesible. • Accesibilidad incorrecta en importante número de establecimientos hosteleros. • Nula formación en el sector sobre accesibilidad universal y TRATO E INTERACCIÓN CON PERSONAS CON discapacidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Buen tiempo garantizado casi todo el año. • Playas de calidad y con buena accesibilidad. • El atractivo natural del Peñón de Ifach, con un pequeño sendero accesible. • Entorno natural ideal para la práctica de deportes terrestres y marinos. Alguno de ellos incluso como el buceo. • Gastronomía variada y de alta calidad. • Organización del sector y colaboración público-privada. • Destino atractivo para entrenamiento de deportistas profesionales. • Inclusión de Calp en la Red DTI CV que incluye el eje de accesibilidad para abordar actuaciones en este ámbito. • Implantación de balizas bluetooth con información turística. • Elevada estancia media en el destino durante el verano (17 días) y en invierno (34 días), muy por encima de la estancia media a nivel nacional.

AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Otros destinos turísticos cercanos que atraen mucha más demanda e inversión. • La mala imagen que el turismo tiene entre la población local. • Excesiva dependencia de la demanda en temporada alta. • Saturación de playas y del parque natural del Peñón de Ifach en temporada alta. • Impacto del turismo en el medio natural del municipio. • Crisis económica que disminuye la capacidad de gasto del turista • Retracción de la demanda, en particular de mercados internacionales como consecuencia de la pandemia 	<ul style="list-style-type: none"> • El enorme mercado de personas mayores y de personas con discapacidad de España y de Europa (sólo en la Unión Europea son 138 millones de personas con necesidades de accesibilidad). • La importante previsión de crecimiento en el número de turistas pertenecientes al colectivo de personas con necesidades de accesibilidad (en los países de la UE, se estima un crecimiento interanual de 1,2%). • Los turistas con necesidades de accesibilidad gastan más cuando viajan, se quedan más tiempo y es más probable que disfruten de varios periodos vacacionales al año. • El gran potencial del entorno natural tanto terrestre como marino de Calp. • El crecimiento de un turismo más activo y no solo de sol y playa. • La existencia de fuentes de financiación. • El sector de la discapacidad de La Marina Alta que busca destinos cercanos accesibles para hacer excursiones y pernoctaciones en localidades cercanas. • Potencial tecnológico aplicado tanto a la experiencia turística como a la gestión inteligente del destino. • Red de DTIs en donde se comparten experiencias que propician el desarrollo del Turismo Accesible • Compromiso de desarrollo del Turismo Accesible a nivel autonómico, por aplicación de Ley 15/2018 de turismo, ocio y hospitalidad y a través del Plan Estratégico de Turismo Accesible de la Comunidad Valenciana, que le permitirá posicionarse como destino accesible a nivel nacional e internacional. • Publicación de distintas normas relacionadas con el Turismo Accesible como es el caso de la norma ISO 21902. • Posibilidad de financiación de actuaciones a través de la Estrategia de Sostenibilidad Turística en Destinos para destinos de sol y playa como Calp.

2 POSICIÓN ESTRATÉGICA DE CALP EN LA MATRIZ A+D.

Para tener una visión más clara de la situación estratégica de Inclusividad de Calp y determinar la estrategia para mejorar su accesibilidad, además de contar con el análisis DAFO colocamos al destino en la matriz A+D.

A) La matriz A+D = Accesibilidad + Diversidad:

La matriz A+D es una herramienta creada por Fundación Ideas para el análisis estratégico de un sector, una empresa o un destino turístico, que identifica la estrategia competitiva a seguir teniendo en cuenta dos variables clave: la accesibilidad universal de la oferta y la diversidad del mercado en el que la oferta compite. De cada variable se establecen 3 posibles niveles.

Eje vertical, de arriba hacia abajo la oferta de un destino turístico puede ser:

- √ **Accesible:** cuando no ofrece barreras ni físicas, ni sensoriales, ni cognitivas de modo que todo el mundo puede disfrutar de los entornos, los recursos y servicios de modo eficiente, cómodo y seguro y del modo más autónomo y natural posible.
- √ **Parcialmente Accesible:** cuando el destino ha derribado algunas barreras, pero no todas, de modo que hay parte de los visitantes que no pueden hacer uso del entorno, recursos o servicios por razón de sus necesidades de accesibilidad física, sensorial o cognitiva, de un modo cómodo, seguro y lo más autónomo posible.
- √ **No Accesible.** El destino mantiene todas las barreras de acceso que impiden que las personas con necesidad de accesibilidad puedan usarla o consumirla de modo autónomo, cómodo, seguro y eficiente.

Se presupone que cuanto más accesibilidad universal, más calidad de la oferta entendiendo por calidad la cualidad de satisfacer a toda la clientela, ya que lo accesible aporta más comodidad, seguridad y eficiencia a todas las personas, y a la clientela diversa además le genera un aumento de su autonomía.

Eje horizontal, de izquierda a derecha el mercado puede tener:

- √ **Diversidad Baja:** se trata de mercados donde hay poca presencia de la clientela diversa. Son mercados especializados. Por ejemplo, en alojamientos turísticos sería un camping o un albergue. Poca presencia de personas mayores y de personas con discapacidad. Su cuota de diversidad es menor al 40%.
- √ **Diversidad Media:** son la mayoría de los mercados, están compuestos por el 100% de la población, incluidas por lo tanto las que poseen necesidades especiales de funcionamiento permanentes o transitorias (personas mayores, personas con discapacidad, embarazadas, padres y madres con carrito...). Su cuota de diversidad es igual al 40%. Como ejemplo, en alojamientos estaría un hotel de playa en temporada alta.
- √ **Diversidad Alta:** son mercados que tienen una gran demanda por parte del cliente diverso. No siempre son mercados especializados en discapacidad o mayores, ya que algunos mercados con diversidad baja o media forman parte de esta categoría debido a su localización (supermercado en un barrio con alta proporción de personas mayores) o por motivos de estacionalidad (como el turismo, que en temporada baja se nutre de una demanda compuesta sobre todo por personas mayores y con discapacidad). Su cuota de diversidad es mayor al 40%. El ejemplo en alojamiento podría ser, el hotel de playa fuera de temporada o un albergue fuera de temporada.

B) ¿Qué posición ocupa Calp como destino turístico inclusivo en la matriz A+D?:

Calp ocupa las posiciones 5 y 6 en la matriz.

		Diversidad del mercado		
		Baja	Media	Alta
Accesibilidad de la oferta	Accesible	1	2	3
	Parcialmente accesible	4	5 Calp	6 Calp
	No accesible	7	8	9

Imagen: matriz A+D con el destino turístico Calp en las posiciones 5 y 6.

Diversidad del mercado (eje horizontal):

Ubicamos a Calp en 2 columnas porque el sector turístico cambia de diversidad de temporada alta a temporada baja.

Cuando es temporada alta, un destino de sol y playa con oferta de turismo activo se ubica en la columna central porque el peso de las personas que necesitan la accesibilidad entre quienes viajan en esta temporada es igual al de la población en general. El motivo es que en temporada alta viaja toda la población.

Ahora bien, cuando la temporada es baja, quienes viajan en mayor medida son personas mayores y grupos de personas con discapacidad. Esto significa que el público que viaja y realiza actividades tiene mayor necesidad de accesibilidad. Por lo tanto, Calp fuera de temporada está en la columna de la derecha, está en un mercado de diversidad alta.

Accesibilidad de la oferta (eje vertical):

Calp es un destino que supone una oferta parcialmente accesible. Como arroja toda la investigación realizada y que hemos sintetizado en el DAFO, el destino tiene mucho que mejorar en cuanto a accesibilidad urbanística, en cuanto a recursos y actividades deportivas y culturales, entre otras mejoras necesarias.

Pero aporta también aspectos positivos como la accesibilidad de las playas, de algunas actividades importantes como un sendero accesible en el Peñón de Ifach o el sendero submarino inclusivo, o las 75 balizas bluetooth que informan a las personas con discapacidad visual.

Obviamente, la accesibilidad es más valorada como atributo de calidad en un mercado de diversidad alta, justo cuando Calp está en temporada baja. Y, por lo tanto, la accesibilidad es más útil para competir y desestacionalizar la demanda y conseguir más turistas fuera de temporada.

3 CONCLUSIÓN Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.

La principal conclusión es que el destino tiene la oportunidad de subir hacia las posiciones 2 y 3, donde se ofrece una oferta totalmente accesible. En ellas:

- ✓ Se garantiza una mejor experiencia en el destino para todas las personas.
- ✓ Se ofrece un servicio de mayor calidad, tanto en temporada alta como baja al mayor número de personas posible.
- ✓ Se facilita la desestacionalización de la demanda.

Para realizar los movimientos de subida y rentabilizar una posición de destino inclusivo, y teniendo en cuenta el análisis DAFO que hemos realizado del destino, nos marcamos los siguientes objetivos estratégicos:

- ✓ Generar en Calp las condiciones de entorno, experiencias y recursos turísticos accesibles para todas las personas, mediante:
 - ✓ La mejora de la accesibilidad del urbanismo y de diferentes servicios municipales (Museos, instalaciones deportivas y espacios para eventos),
 - ✓ El desarrollo de un diseño universal de las experiencias turísticas durante todo el año.
 - ✓ La formación del sector en materia de turismo inclusivo y accesible.
- ✓ Mejorar la calidad de la información de los recursos accesibles de Calp para que se conozcan mejor y puedan ser disfrutados por más personas.
- ✓ Posicionar al destino Calp como destino de turismo inclusivo activo y de playa disponible todo el año.
- ✓ Mejorar la promoción, la comunicación y la comercialización de Calp como destino inclusivo y de los diferentes recursos turísticos accesibles, tanto en el ámbito digital como entre los canales de venta del sector.
- ✓ Garantizar la sostenibilidad de los proyectos de accesibilidad a través de fórmulas de financiación perdurables en el tiempo.
- ✓ Incorporar en la gestión del sector turístico de Calp la visión de la discapacidad a través de planes, de testeos de productos nuevos y de una participación consultiva de las personas con discapacidad.

4 LÍNEAS ESTRATÉGICAS.

Para conseguir los objetivos más arriba indicados se propone un plan basado en 6 líneas estratégicas con 39 acciones en diferentes ámbitos.

1. Sensibilización y formación
2. Desarrollo y mejora de la oferta turística y cultural accesible
3. Información de la oferta turística accesible
4. Promoción y comercialización
5. Financiación
6. Gobernanza



LÍNEA ESTRATÉGICA	ACCIÓN	PLAZO EJECUCIÓN	COSTE ECONÓMICO
Sensibilización y formación	Plan de sensibilización del sector turístico	CORTO	BAJO
	Formación accesibilidad y diseño universal a técnicos de entidades públicas	CORTO	BAJO
	Formación atención diversidad	CORTO	BAJO
	Formación accesibilidad sector turístico y cultural	CORTO	BAJO
	Formación actividades turísticas inclusivas	CORTO	BAJO
	Formación comunicación y marketing inclusivo	CORTO	BAJO
	Difundir manual buenas prácticas	CORTO	BAJO
Desarrollo y mejora oferta accesible	Dotar de accesibilidad a museos y oferta cultural	MEDIO	ALTO
	Mejorar la accesibilidad en instalaciones deportivas	MEDIO	ALTO
	Mejorar la accesibilidad en parques públicos y áreas recreativas	MEDIO	ALTO
	Mejora de la de accesibilidad empresas turísticas	CORTO	ALTO
	Aplicar recomendaciones aparcamiento PMR	CORTO	BAJO
	Plan de señalización turística accesible	MEDIO	MEDIO
	Diseñar Plan de producto Calp Inclusivo 365	LARGO	MEDIO
	Comprar equipamiento deportivo accesible	MEDIO	MEDIO
	Liderar proyecto europeo S-Por Inclusion	LARGO	BAJO
	Crear grupo de trabajo de turismo inclusivo	CORTO	BAJO
	Identificar y desarrollar rutas turísticas inclusivas	MEDIO	BAJO
	Monitorizar la experiencia del turista con necesidades de accesibilidad	CORTO	BAJO
Información oferta accesible	Tener identificada y actualizada la oferta turística accesible.	CORTO	MEDIO
	Incluir sección en web de Calp con información de oferta turística inclusiva	CORTO	MEDIO
	Herramientas que mejoren la comunicación auditiva	MEDIO	MEDIO
	Optimizar el uso de herramientas que mejoren la comunicación auditiva	CORTO	BAJO
Promoción y comercialización	Integrar la inclusión de forma transversal en las campañas de comunicación y promoción turística de Calp	MEDIO	SIN COSTE
	Realizar material promocional específico para dar a conocer la oferta turística inclusiva	LARGO	MEDIO
	Incluir medidas de accesibilidad en material promocional	MEDIO	SIN COSTE
	Campañas de promoción en principales mercados de origen de turistas	LARGO	MEDIO

	Jornadas de puertas abiertas asociaciones de personas con discapacidad y equipos deportivos accesibles	MEDIO	BAJO
	Presencia de Calp inclusivo 365 en ferias y salones de turismo	LARGO	MEDIO
	Promoción Calp inclusivo 365 con agencias y turopeadores especializados.	LARGO	MEDIO
	Viajes de familiarización con prescriptores	LARGO	MEDIO
	Participación de Calp en premios de turismo accesible	LARGO	BAJO
	Evento deporte inclusivo	LARGO	MEDIO
Financiación	Convocatorias de ayudas públicas locales para desarrollar oferta accesible.	CORTO	ALTO
	Servicio de búsqueda y alerta de ayudas económicas regionales, nacionales e internacionales para desarrollo de turismo inclusivo	CORTO	MEDIO
	Participación del Ayuntamiento en proyectos europeos	LARGO	MEDIO
Gobernanza	Crear grupo de trabajo de turismo inclusivo	CORTO	BAJO
	Crear red de guías turísticos contando con personas con discapacidad	MEDIOP	BAJO
	Desarrollar plan en 5 años.	LARGO	BAJO



1. Mapa de proyectos	142
2. Fichas de actuaciones	143
2.1 Línea estratégica 1: Sensibilización y formación del sector turístico de Calp	143
2.2 Línea estratégica 2: Desarrollo y mejora de oferta accesible e inclusiva (recursos, servicios y urbanismo)	153
2.3 Línea estratégica 3: Información de la oferta accesible e inclusiva	170
2.4 Línea estratégica 4: Promoción y comercialización	174
2.5 Línea estratégica 5: Financiación del turismo inclusivo	184
2.6 Línea estratégica 6: Gobernanza y coordinación del plan	187
3. Cronograma y presupuesto	190

1 MAPA DE PROYECTOS.



Sensibilización y formación:

1. Plan de sensibilización del sector turístico
2. Formación accesibilidad y diseño universal a técnicos de entidades públicas
3. Formación atención diversidad
4. Formación accesibilidad sector turístico y cultural
5. Formación actividades turísticas inclusivas
6. Formación comunicación y marketing inclusivo
7. Difundir manual buenas prácticas



Desarrollo y mejora oferta accesible:

8. Dotar de accesibilidad a museos y oferta cultural
9. Mejorar la accesibilidad en instalaciones deportivas
10. Mejorar la accesibilidad en parques públicos y áreas recreativas
11. Mejora de la de accesibilidad empresas turísticas
12. Aplicar recomendaciones aparcamiento PMR
13. Plan de señalización turística accesible
14. Diseñar Plan de producto Calp Inclusivo 365
15. Comprar equipamiento deportivo accesible
16. Liderar proyecto europeo S-Por Inclusion
17. Crear grupo de trabajo de turismo inclusivo
18. Desarrollar rutas turísticas inclusivas
19. Monitorizar la experiencia del turista con necesidades de accesibilidad



Información oferta accesible:

20. Herramienta tecnológica para actualizar la oferta turística accesible.
21. Incluir sección en web de Calp con información de oferta turística inclusiva
22. Optimizar el uso de herramientas que mejoren la comunicación auditiva
23. Mejorar accesibilidad web



Promoción y comercialización:

24. Integrar la inclusión de forma transversal en las campañas de comunicación y promoción turística de Calp
25. Realizar material promocional específico para dar a conocer la oferta turística inclusiva
26. Incluir medidas de accesibilidad en material promocional
27. Campañas de promoción en principales mercados de origen de turistas
28. Jornadas de puertas abiertas asociaciones de personas con discapacidad y equipos deportivos accesibles
29. Presencia de Calp inclusivo 365 en ferias y salones de turismo
30. Promoción Calp inclusivo 365 con agencias y turoperadores especializados.
31. Viajes de familiarización con prescriptores
32. Participación de Calp en premios de turismo accesible
33. Evento deporte inclusivo



Financiación:

34. Convocatorias de ayudas públicas locales para desarrollar oferta accesible.
35. Servicio de búsqueda y alerta de ayudas económicas regionales, nacionales e internacionales para desarrollo de turismo inclusivo
36. Participación del Ayuntamiento en proyectos europeos



Gobernanza:

37. Crear grupo de trabajo de turismo inclusivo
38. Potenciar la inclusión laboral de las personas con discapacidad
39. Desarrollar plan en 5 años

2 FICHAS DE ACTUACIONES.

2.1 LÍNEA ESTRATÉGICA 1: SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO DE CALP

Objetivos:

- ✓ Sensibilizar a todos los agentes del sector turístico del destino de la necesidad de ser inclusivos y de las ventajas para el negocio turístico que ello supone.
- ✓ Normalizar, visibilizar y conocer en profundidad la realidad de las personas con discapacidad (PCD), generando empatía hacia ellas en su rol de viajeras y turistas en el destino y mostrando los beneficios que para los negocios de Calp tienen la inclusión y la accesibilidad.
- ✓ Aumentar el conocimiento práctico de quienes trabajan en el sector sobre las necesidades concretas de las personas con discapacidad y otros colectivos que necesitan la accesibilidad universal, para que aprendan a ofrecer un servicio satisfactorio de calidad, cómodo, seguro y que fomente la autonomía de las personas. Y, de este modo, no se repitan actuaciones que buscando ser accesibles resultan ser muy peligrosas para las PCD.
- ✓ Desactivar los falsos prejuicios que hay sobre la accesibilidad universal como que es cara, que tiene escaso mercado objetivo, que es muy compleja, que no es compatible con una buena estética y que no es necesaria. Conectándola con la oportunidad de negocio, la calidad que supone, lo atractiva que puede ser y lo necesaria que es ya que es un derecho humano clave para la verdadera igualdad de Oportunidades de todas las personas.

Línea estratégica	1. Sensibilización y formación del sector turístico de Calp				
Actuación	1.1 Plan de sensibilización del sector turístico y de la ciudadanía				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilizar a los agentes del sector turístico y a la propia ciudadanía del destino de la necesidad de ser inclusivos. • Evidenciar las ventajas y beneficios de apostar por el turismo inclusivo para hacer de Calpe un destino turístico para todas las personas. 				
DESCRIPCIÓN	<p>Realizar anualmente jornadas y campañas de sensibilización entre las empresas y agentes turísticos de la localidad, para desarrollar productos y servicios turísticos inclusivos y posicionar a Calp como destino turístico inclusivo para todas las personas.</p> <p>Realizar también campañas de concienciación dirigidas a la ciudadanía para dar a conocer la accesibilidad que ofrece Calp, campañas para respetar las plazas de aparcamiento reservado a personas con discapacidad, actividades `tipo "roll-play" en la calle a través de las cuales los ciudadanos deban realizar actividades cotidianas bajo el prisma de una persona con necesidades de accesibilidad, etc...</p> <p>Entre otras, las acciones que se pueden desarrollar serían las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación del Plan Estratégico de Turismo Inclusivo de Calp en la que se muestren los objetivos, diagnóstico realizado y principales acciones a realizar, así como los beneficios esperados para la localidad. • Conectar la sensibilización con el plan de comunicación y promoción de Calp. • Proponer eventos inclusivos y accesibles en las programaciones culturales. Además de crear eventos a los que podrían acudir personas con discapacidad con garantías de satisfacción, serviría para visibilizar la discapacidad y normalizarla entre los profesionales del sector turístico y entre los otros turistas. • Campañas de concienciación con objetivos como respetar el uso de plazas de aparcamiento para personas con discapacidad o de los pasos peatonales. <p>Para el desarrollo de estas actuaciones y campañas de sensibilización se recomienda contar con la colaboración de personas o entidades de la discapacidad. El hecho de que participen aumenta significativamente la eficacia y ayuda a derribar barreras.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	Concejalía de turismo Concejalía de cultura Consejo sectorial de turismo Agrupaciones de empresas turísticas Asociaciones de personas con discapacidad Equipo de Trabajo de Turismo Inclusivo.				
PRESUPUESTO	Alto	Medio	Bajo		
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de jornadas realizadas anualmente • Número de personas asistentes a las jornadas, desgregado por sexo. • Número de entidades empresariales colaboradoras • Número de personas con discapacidad que imparte formación, desgregado por sexo. • Número de eventos culturales inclusivos organizados anualmente • Número de campañas de concienciación realizadas anualmente 				

Línea estratégica	1. Sensibilización y formación del sector turístico de Calp
Actuación	1.2 Plan formativo en accesibilidad y diseño universal a equipos técnicos de entidades públicas
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar el conocimiento práctico de quienes trabajan en administración pública sobre las necesidades concretas de las personas con discapacidad y otros colectivos que necesitan accesibilidad universal. • Conocer la normativa en materia de accesibilidad y su correcta aplicación tanto en entornos urbanos como en edificación. • Mejorar la accesibilidad urbanística adecuando los principales itinerarios a la Orden VIV 561 / 2010. Y garantizar así la seguridad, la comodidad y la máxima autonomía posible en la movilidad a todas las personas, Creando un itinerario accesible que conecte los principales lugares de más afluencia y atractivo turístico.
DESCRIPCIÓN	<p>Desde el Ayuntamiento de Calp se realizan inspecciones técnicas para otorgar la apertura de nuevos establecimientos turísticos y revisar las reformas que se realizan tanto en el sector privado como en urbanismo, playas, entornos naturales y en edificios públicos.</p> <p>Del diagnóstico realizado se desprende que no se está aplicando correctamente la normativa en materia de accesibilidad.</p> <p>Así mismo, se observa en el trabajo de campo y así queda reflejado también en el PMUS (Plan de Movilidad Urbana Sostenible de Calp) la necesidad de crear un Plan de itinerarios peatonales accesibles y funcionales que cumplan, en la medida de lo posible, con la Orden Viv 561 de 2010. Especial atención a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las anchuras de los itinerarios y a la eliminación de obstáculos. En la medida de lo posible, tratar de crear itinerarios de 1,8 m de anchura libre de obstáculos (farolas, señales, bancos, etc.) que permitan incluso cruzarse 2 sillas de ruedas. 2. Pavimentos duros, lisos, continuos, antideslizantes en seco y en mojado. Clara necesidad en el área de La Fosa. 3. Uso del pavimento de señalización visual y táctil. En cruces peatonales con tráfico rodado y para identificar el carril bici (visual y táctilmente, para personas con baja visión e incluso sin visión). 4. Replicar la actuación de semáforo con señalización lumínica en el pavimento, incluyendo también que haya semáforos acústicos en todos los casos (activables con mando a distancia). <p>Se observa que, aunque la gran mayoría de los pasos peatonales cuentan con rebajes, no siempre cumplen con la Orden VIV/561/2010.</p> <p>Por este motivo se propone realizar programa formativo dirigido a personal técnico del Ayuntamiento que tiene que visar obras de urbanismo, obras nuevas o reformas ante la apertura de nuevos negocios para asegurar que los proyectos cumplen con la normativa de accesibilidad.</p>
AGENTES IMPLICADOS	<p>Personal técnico de urbanismo</p> <p>Personal técnico de turismo</p> <p>Personal de brigada del Ayuntamiento</p> <p>Personal técnico de Playas y medioambiente.</p> <p>Equipos expertos en accesibilidad y diseño universal.</p> <p>Grupo de trabajo de turismo inclusivo.</p>

PRESUPUESTO	Alto	Medio		Bajo	
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de jornadas realizadas • Número de personas asistentes a las jornadas 				

Línea estratégica	1. Sensibilización y formación del sector turístico de Calp
Actuación	1.3 Formación en atención a la diversidad
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer las necesidades que tienen los viajeros diversos y especialmente las personas con necesidades de accesibilidad, para generar experiencias turísticas que les resulten totalmente satisfactorias
DESCRIPCIÓN	<p>Tanto en las entrevistas con agentes implicados como en las visitas presenciales para la realización del diagnóstico de accesibilidad en el trabajo de campo, se aprecia desconocimiento ante las necesidades específicas del turista con discapacidad.</p> <p>Resulta evidente y satisfactoria la buena voluntad de los profesionales en el trato con personas con necesidades de accesibilidad, pero también reconocen su desconocimiento en esta materia.</p> <p>Varios de los profesionales indican que han participado en alguna ocasión en jornadas formativas pero que sería conveniente repetirlas periódicamente.</p> <p>Cuando se les ha preguntado sobre si estarían interesados en recibir formación para mejorar la atención y trato a estos turistas, en general demuestran alto interés por mejorar en esta materia.</p> <p>Sería recomendable realizar acciones formativas a todos los profesionales del sector turístico que tengan trato directo con el público, para que tengan las herramientas y el conocimiento necesario de cara a ofrecer una atención correcta a clientes con necesidades de accesibilidad y generar así experiencias completamente satisfactorias.</p> <p>No en vano, una de las principales carencias detectadas por las personas con discapacidad en los destinos turísticos en general es la falta de formación del personal y el desconocimiento sobre sus necesidades.</p> <p>Por lo tanto, se aconseja realizar cursos específicos por tipo de empresa y/o perfil profesional, adecuando ejemplos y actividades a las situaciones reales de cada segmento. En este sentido proponemos al menos una edición de los siguientes cursos/talleres:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taller trato y atención a la diversidad en oficinas de turismo • Taller trato y atención a la diversidad en alojamientos turísticos • Taller trato y atención a la diversidad en bares y restaurantes • Taller trato y atención a la diversidad para guías de turismo activo, cultural y en la naturaleza. • Taller trato y atención a la diversidad en el transporte <p>Para el desarrollo de estas jornadas formativas se recomienda contar con la colaboración de personas o entidades de la discapacidad. El hecho de que sean ponentes y formadoras en primera persona aumenta significativamente la eficacia y ayuda a eliminar prejuicios y estereotipos que frenan su normalización.</p>
DESCRIPCIÓN	Se recomienda así mismo que estas jornadas puedan tener una edición bienal para formar a nuevos profesionales turísticos y actualizar la información a los que ya hubieran recibido la formación anteriormente.

AGENTES IMPLICADOS	Concejalía de turismo Personal oficinas de turismo Personal recepción alojamientos turísticos Personal atención en hostelería Personal empresas organizadoras de actividades turísticas o guías turísticos Empresas de transporte de pasajeros Consejo sectorial de turismo Entidades y asociaciones de personas con discapacidad Equipos expertos en formación de turismo inclusivo.				
PRESUPUESTO	Alto	Medio	Bajo		
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de jornadas realizadas • Periodicidad de las jornadas formativas • Número de personas asistentes a las jornadas, disgregado por sexo. • Número de personas con discapacidad que imparte formación, disgregado por sexo. • Número de entidades y/o asociaciones empresariales asistentes a las formaciones. 				

Línea estratégica	1. Sensibilización y formación del sector turístico de Calp				
Actuación	1.4 Formación accesibilidad en sector turístico y cultural				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer las necesidades reales de las personas con discapacidad de cara a realizar acciones de mejora de los establecimientos turísticos en materia de accesibilidad, atendiendo no sólo al cumplimiento de la normativa, sino también haciéndolo de un modo práctico para todas las personas • Conocer la normativa en materia de accesibilidad y su correcta aplicación en los ámbitos cultural y turístico. 				
DESCRIPCIÓN	<p>Durante el trabajo de campo se ha detectado que, pese a haber una clara intención por hacer que los establecimientos turísticos sean accesibles, el desconocimiento de las necesidades reales de las personas con discapacidad hace que las actuaciones realizadas sean, en muchas ocasiones, insuficientes o se hayan realizado incorrectamente.</p> <p>Por otra parte, se detecta que la mayoría de las acciones realizadas se centran exclusivamente en accesibilidad física y apenas se han tomado medidas para mejorar la accesibilidad visual, auditiva o cognitiva.</p> <p>Por ello, se aconseja realizar cursos específicos por tipo de empresa y/o perfil profesional, adecuando ejemplos y actividades a las situaciones reales de cada tipología de empresa. En este sentido proponemos al menos una edición de los siguientes cursos/talleres:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso sobre accesibilidad en alojamientos turísticos. • Curso sobre accesibilidad en establecimientos hosteleros. • Curso sobre accesibilidad en museos y yacimientos. 				
DESCRIPCIÓN	<p>Como se ha indicado en las acciones anteriores, para el desarrollo de estas jornadas formativas se recomienda contar con la colaboración de personas o entidades de la discapacidad.</p> <p>Se podrán realizar nuevas ediciones de estas formaciones bajo petición de las asociaciones empresariales del sector turístico, de modo que se pueda ofrecer una formación a nuevas empresas turísticas.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	<p>Responsables de la dirección de hoteles</p> <p>Empresas de alquiler y gestión de apartamentos turísticos</p> <p>Responsables de la dirección de campings</p> <p>Responsables de hostales y pensiones</p> <p>Responsables de museos y centros de interpretación</p> <p>Equipos técnicos de turismo.</p> <p>Equipos técnicos de cultura</p>				
PRESUPUESTO	Alto	Medio	Bajo		
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de jornadas realizadas • Número de personas asistentes a las jornadas, disgregado por sexo. • Número de personas con discapacidad que imparte formación • Número de entidades y/o asociaciones empresariales asistentes a las formaciones. 				

Línea estratégica	1. Sensibilización y formación del sector turístico de Calp				
Actuación	1.5 Formación en diseño de actividades turísticas inclusivas				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar el conocimiento sobre las necesidades de las personas con discapacidad de quienes ofrecen actividades turísticas en Calp, para que sepan desarrollar actividades inclusivas para todas las personas. 				
DESCRIPCIÓN	<p>Calp dispone de una amplia oferta de actividades de ocio y tiempo libre en actividades en entornos naturales y marino (kayak, paddle surf, excursiones marítimas, rutas senderistas, cicloturismo...) Sin embargo, las personas con discapacidad no tienen acceso a este tipo de actividades ya que no hay una oferta adaptada a sus necesidades.</p> <p>En estas acciones formativas se podrá tomar como referencia casos de éxito de empresas y destinos turísticos que están implementando mejoras de accesibilidad en sus actividades. También se podrá contar con entidades que ya están desarrollando actividades de ocio inclusivo en el medio natural en el territorio como la Universidad Católica de Valencia que realiza talleres formativos de senderismo con silla de montaña.</p> <p>Se recomienda realizar talleres/cursos de formación orientados a ayudar en el desarrollo y diseño de actividades turísticas, deportivas y culturales inclusivas para todas las personas. Entre otros se proponen los siguientes cursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso de guiado de personas con discapacidad visual en entornos naturales. • Curso de senderismo con silla de montaña. • Curso de diseño de actividades náuticas y acuáticas accesibles. • Curso de diseño de actividades culturales inclusivas. <p>Para el desarrollo de estas jornadas formativas se recomienda contar con la colaboración de personas con discapacidad, así como con la participación de empresas y entidades que estén trabajando en el desarrollo de iniciativas turísticas, culturales y deportivas inclusivas.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	Empresas de excursiones marítimas Empresas de actividades acuáticas Guías de montaña Empresas de actividades de ocio y tiempo libre en entorno natural Entidades formadoras en ocio y deporte inclusivo				
PRESUPUESTO	Alto	Medio	Bajo		
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de jornadas realizadas. • Número de asistentes a las jornadas. • Número de empresas participantes. • Número de entidades o empresas ejemplo de buenas prácticas participantes en las jornadas. 				

Línea estratégica	1. Sensibilización y formación del sector turístico de Calp				
Actuación	1.6 Formación en marketing y comunicación inclusiva para el sector turístico				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Formar a las personas responsables de la comunicación, la promoción y el marketing de Calp y de sus empresas turísticas, para que aprendan a diseñar sus estrategias y acciones de comunicación y promoción de modo inclusivo y accesible. 				
DESCRIPCIÓN	<p>Para realizar una correcta promoción de Calp y su oferta turística inclusiva es fundamental realizar una estrategia de comunicación que resuelva las necesidades de todas las personas. Para ello no sólo es necesario dar a conocer la accesibilidad que ofrece el destino, sino que también se debe atender a la forma de comunicar. El objetivo es que los mensajes sean perceptibles y comprensibles también a personas con discapacidad visual, auditiva e intelectual.</p> <p>En esta línea es fundamental utilizar correctamente el lenguaje y diseñar material promocional que responda a las necesidades de todas las personas (folletos, web, vídeos, campañas promocionales, etc.)</p> <p>Así mismo, es necesario utilizar correctamente las herramientas de accesibilidad que las redes sociales ofrecen para conseguir que la comunicación que se realiza a través de estos medios también sea inclusiva.</p> <p>Además, se debe integrar el enfoque inclusivo en las campañas de promoción genéricas, no sólo en campañas específicas destinadas para personas con discapacidad. Que se muestre la accesibilidad y a las personas con discapacidad de un modo normalizado y activo.</p> <p>Se recomienda realizar talleres/cursos de formación que ayuden a las personas responsables de la comunicación y diseñar la estrategia de marketing tanto de Calp como de los alojamientos y empresas turísticas que ofrecen sus servicios en la localidad. Entre otros se proponen los siguientes cursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marketing y comunicación inclusiva para el sector turístico. • Comunicación inclusiva a través de redes sociales. • Cómo diseñar folletos y guías accesibles. 				
AGENTES IMPLICADOS	<p>Responsables de comunicación de Turismo de Calp.</p> <p>Empresas de comunicación colaboradoras con Turismo de Calp.</p> <p>Responsables del diseño de material promocional y campañas publicitarias de Calp.</p> <p>Responsables de comunicación de empresas turísticas.</p> <p>Empresas de marketing, diseño y comunicación que trabajen en Calp</p> <p>Entidad experta en formación en marketing y comunicación inclusiva.</p>				
PRESUPUESTO	Alto	Medio		Bajo	
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de jornadas realizadas. • Número de asistentes a las jornadas, desgregado por sexo. • Número de empresas participantes. 				

Línea estratégica	1. Sensibilización y formación del sector turístico de Calp				
Actuación	1.7 Difundir manual de buenas prácticas de turismo accesible				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Poner a disposición de las empresas y profesionales del sector turístico de Calp, herramientas y material formativo de consulta en materia de accesibilidad turística. 				
DESCRIPCIÓN	<p>Se ha elaborado un Manual de Buenas prácticas con detallada información sobre cómo mejorar la accesibilidad en entornos naturales, playas, edificios de uso público, alojamiento y atención a personas con discapacidad. Este manual es una excelente herramienta complementaria a las jornadas formativas anteriormente propuestas para reforzar los conceptos aprendidos y como herramienta de consulta para personas que no hayan podido asistir a las formaciones.</p> <p>Durante el trabajo de campo y las entrevistas realizadas también se ha indicado que el personal de alojamientos y sector turístico en general no es siempre el mismo, por lo que disponer de este material formativo es una excelente opción para que los propios equipos de profesionales tengan acceso a unos conocimientos básicos en materia de accesibilidad turística, de forma permanente.</p> <p>Para ello se plantea la realización de una jornada de presentación del Manual de Buenas Prácticas para darlo a conocer y facilitar su difusión.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	Personal técnico de turismo Ayto. Calp. Personal técnico de cultura Ayto. Calp. Personal técnico Medioambiente Ayto. Calp. Consejo sectorial de turismo Agrupaciones de empresas turísticas				
PRESUPUESTO	Alto	Medio	Bajo		
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de entidades o personas que asisten a la presentación. • Número de personas o entidades que tiene acceso al Manual de Buenas Prácticas. 				

2.2 LÍNEA ESTRATÉGICA 2: DESARROLLO Y MEJORA DE OFERTA ACCESIBLE E INCLUSIVA (RECURSOS, SERVICIOS Y URBANISMO)

Objetivos:

- ✓ Mejorar la accesibilidad Universal de los principales atractivos y recursos turísticos de la localidad, garantizando una total satisfacción de las personas que la necesitan cuando acuden a sus playas y al Peñón de Ifach.
- ✓ Diversificar la oferta inclusiva. Para ello, garantizar que además de las playas y el Peñón de Ifach, Calp ofrezca otros recursos accesibles como son los atractivos naturales, gastronómicos, deportivos y culturales, aprovechando de este modo todo el atractivo como destino que tiene la localidad para añadir accesibilidad y mejorar enormemente en calidad inclusiva.
- ✓ Mejorar la accesibilidad urbanística adecuando los principales itinerarios a la Orden VIV 561 / 2010. Y garantizar así la seguridad, la comodidad y la máxima autonomía posible en la movilidad a todas las personas, Creando un itinerario accesible que conecte los principales lugares de más afluencia y atractivo turístico.
- ✓ Aumentar el número de alojamientos accesibles en la localidad, para que se pueda disponer de una oferta de habitaciones que permita recibir a personas con movilidad reducida, y que también genere una mejor experiencia a otros colectivos como las personas sordas o las personas ciegas, o para aquellas que tienen una discapacidad intelectual.
- ✓ Ofrecer una señalización turística accesible para todas las personas, así como una información actualizada. Y ambas cosas explotando la tecnología, pero sin olvidar a las personas que no la dominan, como es el caso de muchas personas mayores.
- ✓ Desestacionalizar la oferta y ampliar el calendario de apertura de los recursos teniendo disponible la oferta existente fuera de la temporada alta de verano, conjugando esta apertura con una gestión eficiente de los recursos.
- ✓ Desarrollar nuevas líneas de negocio en las empresas turísticas que se puedan ofrecer también fuera de temporada, creando oferta de servicios accesibles en actividades de turismo activo como senderismo y ciclismo inclusivos y deportes náuticos para todas las personas.

Línea estratégica	2. Desarrollo y mejora de la oferta accesible e inclusiva
Actuación	2.1 Dotar de accesibilidad a museos y oferta cultural
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer que la oferta cultural existente en Calp, a través de sus diferentes museos y de las iniciativas culturales que se desarrollan durante todo el año, sean inclusivas a todas las personas.
DESCRIPCIÓN	<p>En la actualidad hay 4 museos en Calp gestionados por el Ayuntamiento que no reúnen condiciones mínimas de accesibilidad. Son edificios no accesibles para personas con movilidad reducida y los contenidos expositivos no están adaptados para las necesidades de personas con discapacidad visual, auditiva o intelectual.</p> <p>El Plan Estratégico de Turismo de Calp 2020 planteaba la actuación de Creación de un Museo Ciudad de Calp que albergue toda la oferta cultural y etnográfica de Calp. Si esta acción se desarrollara se debería asegurar accesibilidad integral tanto en espacios como en los contenidos expositivos.</p> <p>En el caso de que no se desarrolle este proyecto y se mantengan los actuales museos, es necesario realizar un plan de accesibilidad integral. Esta acción supondría una alta inversión económica que, si bien es deseable, puede resultar difícil de ejecutar a corto-medio plazo. (Esta opción no queda contemplada económicamente en esta actuación).</p> <p>Entre tanto, se pueden realizar acciones de accesibilidad en los contenidos para facilitar el acceso a personas con discapacidad visual, auditiva e intelectual.</p> <p>Algunas de las acciones que se pueden realizar son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generación de signo guías o contenido en lengua de signos. • Creación de estaciones táctiles. • Creación de material informativo en braille. • Adecuación de contenidos expositivos en formato digital accesible (video signo guía con audio descripción). • Adecuación de contenido expositivo en lectura fácil. • Implementación de servicio de tele interpretaciones S-Visual. <p>Del mismo modo, se recomienda que las actividades culturales que se programen se diseñen desde el inicio bajo el prisma de la inclusión. No se trata de hacer actividades exclusivas para personas con discapacidad sino de implementar en las actuales y diseñar nuevas actividades teniendo en cuenta las necesidades de todas las personas para que puedan ser disfrutadas en igualdad de condiciones. Hay numerosos ejemplos de actividades culturales inclusivas desarrolladas en diferentes lugares de España. Uno de ellos es el ciclo de conciertos Cooltural Go celebrado en Almería en el que se han implementado numerosas medidas para hacer que los conciertos sean accesibles a todas las personas. Esta iniciativa ha sido desarrollada por Fundación Music For All.</p> <p>Atendiendo a algunas de las actividades que ya se realizan se plantean algunas recomendaciones para tener en cuenta:</p>

DESCRIPCIÓN	<p>Teatro infantil:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear espacio inclusivo reservado cerca del escenario para personas con discapacidad y al menos un acompañante. • Posibilidad de realizar paseos pre escénicos para personas con discapacidad visual e intelectual, conociendo a los personajes, permitiendo tocar el vestuario y el atrezo. • Incluir servicio de intérprete de lengua de signos en directo. • Incluir emisor de señal de audio y receptores con bucle de inducción individual para personas usuarias de implantes o audífonos. <p>Cinema a la Mar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear espacio inclusivo reservado para personas con discapacidad y al menos un acompañante desde el que tener buena visión y audición de la pantalla de proyección. • Incluir emisor de señal de audio y receptores con bucle de inducción individual para personas usuarias de implantes o audífonos. • Incluir subtítulos en las películas. • Ofrecer servicio de audio descripción para personas con discapacidad visual. • En la selección de las películas podría tenerse en cuenta estas adaptaciones, ya que hay obras que ya las incluyen. Generar la audio descripción o el subtítulo no es viable desde el punto de vista económico. <p>Art al balcó:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear espacio inclusivo reservado para personas con discapacidad y al menos un acompañante. • Servicio de intérprete de lengua de signos en directo. • Mochilas vibratorias para personas sordas. <p>Todas estas acciones que aporten accesibilidad tanto a los museos como a la actividad cultural programada han de estar bien comunicadas. Tiene que haber información en las oficinas y puntos de información y venta de entradas, el personal de los espacios y eventos ha de conocer el funcionamiento de las adaptaciones y su préstamo. Y, muy importante, en los carteles y materiales de difusión han de estar visibles los pictogramas correspondientes a las adaptaciones realizadas.</p>					
AGENTES IMPLICADOS	<p>Personal técnico de turismo Ayto. Calp. Personal técnico de cultura Ayto. Calp. Gestores de recursos culturales.</p>					
PRESUPUESTO	<table border="1"> <tr> <td>Alto</td> <td>Medio</td> <td>Bajo</td> </tr> </table>	Alto	Medio	Bajo		
Alto	Medio	Bajo				
CRONOGRAMA	<table border="1"> <tr> <td>2021</td> <td>2022</td> <td>2023</td> <td>2024</td> <td>2025</td> </tr> </table>	2021	2022	2023	2024	2025
2021	2022	2023	2024	2025		
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de signo guías implementadas • Número de hitos con información digital inclusiva. • Número de estaciones táctiles. • Número de folletos o libros informativos en braille. • Número de actividades culturales inclusivas realizadas. 					

Línea estratégica	2. Desarrollo y mejora de la oferta accesible e inclusiva				
Actuación	2.2 Mejorar la accesibilidad en instalaciones deportivas municipales				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptar las instalaciones deportivas municipales para que puedan ser utilizadas por personas con discapacidad, tanto como espectadores como deportistas. 				
DESCRIPCIÓN	<p>Calp es un destino muy atractivo para el entrenamiento de equipos profesionales de deportistas nacionales e internacionales. El turismo deportivo es uno de los segmentos de especial interés para el destino. De hecho, en mayo de 2021 se ha organizado el congreso "Sport Tourism Focus Calpe 2021", lo que refleja el especial interés que este tipo de turismo supone para Calp.</p> <p>En esta línea, se plantea la posibilidad de atraer también a deportistas con discapacidad para sus entrenamientos e incluso la organización de eventos deportivos y potenciar así a Calp como destino turístico deportivo inclusivo.</p> <p>Sin embargo, para atraer a estos deportistas es necesario que el destino cuente con instalaciones deportivas adaptadas a sus necesidades. En la actualidad existe una nutrida oferta de instalaciones deportivas de propiedad y gestión municipal que, si bien cuentan con algunas acciones de accesibilidad, no reúnen condiciones óptimas para la práctica de deporte adaptado.</p> <p>Así pues, se recomienda realizar Planes de Accesibilidad Universal en las instalaciones deportivas municipales para mejorar su accesibilidad a personas con discapacidad, tanto para deportistas como para espectadores.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	<p>Concejalía de deportes</p> <p>Concejalía de turismo</p>				
PRESUPUESTO	Alto	Medio		Bajo	
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de Planes de accesibilidad realizados. • Número de acciones de mejora implementadas. 				

Línea estratégica	2. Desarrollo y mejora de la oferta accesible e inclusiva				
Actuación	2.3 Mejorar la accesibilidad en parques públicos y áreas recreativas				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Dotar de equipamiento inclusivo a los parques públicos que hay tanto en el interior de Calp como en las áreas recreativas cercanas en entornos naturales para que sean accesibles a todas las personas. 				
DESCRIPCIÓN	<p>Dentro del núcleo urbano Calp cuenta con varios parques recreativos, espacio que puede ser compartido por niños y personas de tercera edad. La mayoría cuenta con columpios infantiles y algunos también disponen de circuitos biosaludables orientados a la práctica de ejercicio de personas mayores.</p> <p>En todos los casos, hay aseos con distribución y medidas óptimas para personas con movilidad reducida. Sin embargo, estos aseos presentan algunas carencias, como falta de barras de apoyo, para considerarse completamente accesibles.</p> <p>Por otra parte, salvo una excepción, no hay columpios inclusivos que puedan ser utilizados también por niños con alguna discapacidad por lo que sería recomendable dotar a estos parques de actividades de recreo inclusivas.</p> <p>En entornos naturales fuera del núcleo urbano hay áreas recreativas dotadas de merenderos, asadores, columpios y aseos, pero en general no reúnen condiciones óptimas de accesibilidad.</p> <p>Se recomienda realizar un plan de mejora de las condiciones de accesibilidad de estos parques y áreas recreativas para que sean inclusivas a todas las personas. Estas instalaciones deben cumplir con la Orden VIV 561 / 2010.</p> <p>Se podría empezar a corto y medio plazo por los parques urbanos que requieren menor actuación dejando la parte de entornos naturales para el largo plazo.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	Ayuntamiento de Calp. Concejalía de Urbanismo. Concejalía de Medioambiente.				
PRESUPUESTO	Alto	Medio		Bajo	
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de columpios inclusivos instalados. • Número de baños accesibles equipados. • Número de acciones de accesibilidad realizadas en áreas recreativas. • % de espacios recreativos accesibles e inclusivos. 				

Línea estratégica	2. Desarrollo y mejora de la oferta accesible e inclusiva				
Actuación	2.4 Mejora de la accesibilidad en empresas turísticas				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar el número de establecimientos turísticos accesibles y mejorar la accesibilidad de aquellos que no cumplen completamente con todos los requisitos establecidos en normativa. 				
DESCRIPCIÓN	<p>En la actualidad hay un importante porcentaje de establecimientos turísticos, fundamentalmente en alojamientos, hostelería y comercio, que no son accesibles y otros que, si bien han implementado algunas medidas de accesibilidad, no reúnen condiciones óptimas de accesibilidad.</p> <p>En este sentido y con el objetivo de seguir aumentando la oferta turística accesible de calidad, se propone realizar actuaciones que potencien su desarrollo.</p> <p>Fundamentalmente se establecen tres líneas a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ayudas económicas. • Formación. • Revisar cumplimiento de accesibilidad. <p>Se hace referencia a estas acciones en las líneas estratégicas 1 “Sensibilización y formación del sector turístico de Calp” y 5 “Financiación del turismo inclusivo”.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	<p>Ayuntamiento de Calp</p> <p>Consejo sectorial de turismo.</p> <p>Asociaciones empresariales de turismo y comercio.</p> <p>Grupo de trabajo de turismo inclusivo.</p>				
PRESUPUESTO	Alto	Medio	Bajo		
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de establecimientos nuevos accesibles • Número de establecimientos que han mejorado sus condiciones de accesibilidad • Número de jornadas formativas realizadas. • Número de personas asistentes a las jornadas formativas. • Número de ayudas económicas otorgadas para mejora de accesibilidad en sector turístico. 				

Línea estratégica	2. Desarrollo y mejora de la oferta accesible e inclusiva				
Actuación	2.5 Aplicar recomendaciones para mejorar la accesibilidad de los aparcamientos de las personas con movilidad reducida				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliar el número de plazas de aparcamiento reservadas para personas con discapacidad y renovar la ubicación, dimensiones y señalización de aquellas que en la actualidad no reúnen condiciones óptimas de accesibilidad. 				
DESCRIPCIÓN	<p>Según se recoge en el estudio PMUS realizado en la localidad, en la actualidad Calpe cuenta con 1,46% de plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida, siendo 2% el mínimo recomendable.</p> <p>Por otra parte, la Orden Viv 561 / 2010 exige para los centros de actividad de las localidades una cantidad mínima de 1 de cada 40 plazas.</p> <p>No obstante, como el dato general sin zonificar no es del todo válido para determinar si se cumple o no con la normativa y las necesidades de las personas con movilidad reducida, proponemos lo siguiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir las zonas de actividad (playas, centro, puerto, etc.). • Cuantificar las plazas totales y las reservadas dentro de cada zona. • Garantizar que en cada una se cumple la ratio "1 de cada 40 o fracción". • Añadir a las anteriores plazas las solicitadas por residencia y lugar de trabajo, que no computan en la ratio de 1 de cada 40 o fracción. Y que pueden estar en cualquier lugar, dentro o fuera de las zonas de actividad de la localidad. <p>Por otro lado, las plazas de aparcamiento reservadas no siempre tienen las dimensiones recomendables y en ocasiones carecen de señalización horizontal y vertical.</p> <p>Por lo tanto, es necesario aplicar las mejoras identificadas en el estudio realizado en las plazas analizadas. El objetivo es que se cumplan con las dimensiones, ubicaciones seguras y modos de señalizar vertical y horizontalmente la existencia de la plaza reservada.</p> <p>Indicar también en la página web del Ayuntamiento la ubicación de cada plaza reservada en una sección que se denomine "Plazas de aparcamiento reservadas a personas con movilidad reducida". Así mismo, se facilitará esta información a través de plataformas digitales existentes orientadas a la promoción de plazas de aparcamiento reservadas para personas con discapacidad como Park4dis.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	Ayuntamiento de Calp				
PRESUPUESTO	Alto	Medio		Bajo	
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • % de plazas dentro de cada centro de actividad. • Número total de plazas PMR. • Número de nuevas plazas de aparcamiento PMR. • Número de plazas de aparcamiento PMR renovadas. • Número de plazas de las que se informa en la web. 				

Línea estratégica	2. Desarrollo y mejora de la oferta accesible e inclusiva
Actuación	2.6 Plan de señalización turística accesible
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer una señalización turística accesible para todas las personas, así como una información actualizada. Y ambas cosas explotando la tecnología, pero sin olvidar a las personas que no la dominan, como es el caso de muchas personas mayores.
DESCRIPCIÓN	<p>La señalización turística existente está algo deteriorada y no reúne condiciones mínimas para que sea accesible e inclusiva.</p> <p>Se recomienda realizar una renovación de la señalización y paneles de información turística más envejecidos para dotarles de medidas de accesibilidad. Los elementos de señalización vertical de indicación deberán cumplir los estándares de legibilidad y accesibilidad universal de señalización exigidos por normativa, tal y como queda dispuesto en los artículos 40 y 41 de la Orden VIV/561/2010, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados.</p> <p>La señalización turística deberá también cumplir las condiciones de accesibilidad que permita su uso y comprensión a todas las personas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atender a sus características gráficas (tipografía, tamaño y contrastes) y a los pictogramas y uso de idiomas. • Implementación de códigos QR que enlacen con contenidos digitales inclusivos (videos con narración, subtítulos, lengua de signos y audio descripción). • Instalación de mesas de interpretación inclusiva con plano háptico en alto relieve y braille en diversos puntos de la localidad. <p>Algunos de los paneles existentes ya incluyen código QR que no enlaza con ningún contenido. En estos casos en los que la señalización no está deteriorada se propone la generación de contenido digital accesible enlazada con dichos códigos QR.</p> <p>Actualmente Calpe cuenta con la implementación de 75 balizas beacons que actúan vía bluetooth a través de la App Calp. Estas balizas ofrecen información direccional e información general sobre el punto en el que se encuentran y su entorno. La información se ofrece en formato vista y permite navegación con lector de pantalla para personas con discapacidad visual. En el momento del estudio las balizas no se activan automáticamente y la información colgada en cada baliza es parcialmente accesible para personas con discapacidad visual. Se recomienda corregir estos errores.</p> <p>También se han instalado varias pantallas táctiles en diferentes puntos de la localidad para ofrecer información turística. En el momento de estudio aparece conexión a la web www.calpe.es. Esta es una excelente herramienta para ofrecer más información sobre actividades culturales, horarios de autobuses o cualquier otra información que pueda ser relevante. De este modo se facilita el acceso a la información a personas que no estén habituadas a manejarse con aplicaciones en dispositivos móviles.</p>
AGENTES IMPLICADOS	<p>Ayuntamiento de Calp</p> <p>Empresa desarrolladora de la APP Calpp</p> <p>Empresa gestora de pantallas táctiles</p>

PRESUPUESTO	Alto	Medio	Bajo		
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de señales renovadas. • Número de mesas de interpretación accesibles. • Número de códigos QR implementados. • Número de archivos digitales accesibles generados. • Número de balizas que se activan automáticamente. • Número de contenidos en balizas accesibles. • Número de actualizaciones de información generadas en pantallas táctiles. 				

Línea estratégica	2. Desarrollo y mejora de la oferta accesible e inclusiva
Actuación	2.7 Diseñar el Plan de producto Calp Inclusivo 365
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar nuevas líneas de negocio en las empresas turísticas que se puedan ofrecer fuera de temporada, creando oferta de servicios accesibles en actividades de turismo activo como senderismo y ciclismo inclusivos y deportes náuticos para todas las personas.
DESCRIPCIÓN	<p>Diseñar el Plan de producto Calp Inclusivo 365 para aumentar la accesibilidad de los atractivos y de la oferta de actividades existentes y crear nuevas experiencias inclusivas disponibles también fuera de temporada. Las principales acciones del plan podrían ser:</p> <p>Experiencias de sol y playa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alargar el servicio de baño asistido fuera de temporada con reserva previa. • Crear en la zona especial de baño asistido otras actividades como juegos, servicio de fisioterapia, etc. • Crear puntos de baño para personas ciegas con soluciones como Audioplaya o similares. <p>Experiencias deportivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sendero submarino inclusivo: eliminar el escalón de la entrada a la playa del Racó, crear al menos 2 plazas de aparcamiento para PMR en las inmediaciones y mejorar la señalización. • Crear una oferta náutica inclusiva con vela o catamarán adaptados. • Aumentar la oferta acuática inclusiva que, además del buceo, podría sumar el kitesurf y el SUP o surf con remo. • Crear rutas de los senderos de la localidad con Blind Explorer para que puedan ser transitados con mayor autonomía por las personas con discapacidad visual e intelectual. Incluidos por supuesto los que discurren por el Peñón de Ifach. • Incentivar que las empresas de alquiler de bicicletas ofrezcan tándems para que las personas ciegas puedan practicar ciclismo por la localidad. • Formar a empresas de deporte activo en senderismo inclusivo conociendo la técnica de guiado a personas ciegas con uso de barra direccional o el uso de silla Jöelette. <p>Experiencias culturales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar las recomendaciones de mejoras de accesibilidad universal de los yacimientos y de los museos que se han incluido en el diagnóstico realizado. • Crear itinerario accesible dentro de las Salinas de Calp. • Implementar acciones de accesibilidad en actividades culturales como Teatro Infantil, Cinema a la mar o Art al balcó. <p>Experiencias gastronómicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incentivar la accesibilidad de los locales que no sean accesibles y la mejora de los que sí lo sean. • Promover que las cartas de los restaurantes estén en braille o al menos en PDF accesible, y que el tamaño mínimo de sus letras sea de 12 puntos. <p>Experiencias comerciales:</p> <p>Incentivar la accesibilidad de los locales comerciales y la mejora de los que ya lo sean.</p>

DESCRIPCIÓN	<p>Empresas de guías y receptivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formarles en el trato y la interacción con las personas con discapacidad. • En el caso de las empresas de actividades deportivas y en la naturaleza, hacer hincapié en la seguridad y el disfrute. <p>Desarrollar propuestas y paquetes turísticos accesibles vinculados a los principales atractivos del plan Calp inclusivo 365.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En las propuestas y en los paquetes ha de recogerse toda la cadena de accesibilidad turística. • Las propuestas son alternativas que un turista tiene desde que llega hasta que sale del territorio y que él o ella puede confeccionar libremente, a partir de información que tienen en una página Web o en una guía. • El paquete es lo mismo pero definido con antelación, cerrado y comercializado por agencias de viajes especializadas. • Las propuestas y paquetes turísticos deben ser accesibles para todas las personas y se debe ofrecer información sobre las condiciones de accesibilidad y sobre las acciones específicas realizadas para mejorar la experiencia por tipología de accesibilidad (física, visual, auditiva y cognitiva). 				
AGENTES IMPLICADOS	Ayuntamiento de Calp Técnico de cultura. Técnico de medioambiente y playas. Consejo sectorial de turismo. Empresas de excursiones marítimas		Empresas de actividades acuáticas Negocios de hostelería Comerciantes Guías de montaña Empresas de guía y receptivo		
PRESUPUESTO	Alto	Medio		Bajo	
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo ampliado en servicio de playa accesible. • Nuevos servicios inclusivos implementados en puntos de playa accesible. • Número establecimientos hosteleros y comerciales que mejoran su accesibilidad. • Número de establecimientos hosteleros que ofrecen cartas y menús accesibles. • Número de iniciativas culturales inclusivas. • Número de rutas autoguiadas inclusivas. • Número de actividades acuáticas y náuticas inclusivas. • Número de empresas formadas en atención a personas con discapacidad. • Número de empresas de guía y receptivo formadas en senderismo y náutica accesibles. • Número de propuestas y/o paquetes inclusivos generados. 				

Línea estratégica	2. Desarrollo y mejora de la oferta accesible e inclusiva				
Actuación	2.8 Comprar equipamiento deportivo accesible				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de material y equipamiento deportivo accesible que permita la realización de actividades deportivas a personas con necesidades de accesibilidad de un modo cómodo y seguro. 				
DESCRIPCIÓN	<p>Una excelente forma de incentivar el desarrollo de iniciativas deportivas accesibles a personas con discapacidad es disponer del equipamiento necesario para hacerlo.</p> <p>En esta línea el Ayuntamiento de Calp puede comprar una serie de equipamiento que facilitará a las empresas de alquiler de bicicletas y empresas que realizan rutas senderistas para que puedan ofrecer este servicio. Estos equipos funcionarán como soporte publicitario ya que estarán personalizados con la imagen corporativa de Calp. Esta iniciativa ya se está desarrollando en diversas ciudades españolas como Gijón, Alicante o Sevilla.</p> <p>Cediendo la gestión y mantenimiento de los equipos a empresas se incentiva el desarrollo de nuevas iniciativas de ocio inclusivo, se potencia la imagen de Calp como destino turístico y deportivo inclusivo y se incentiva a las empresas locales a trabajar alineados en esta dirección, promoviendo Calp 365 inclusivo.</p> <p>Los equipos que se podrían adquirir son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Silla Jöelette para realizar rutas de senderismo accesible en muchas de las rutas ya existentes que, si bien no son accesibles para personas con movilidad reducida, sí podrían realizarse con el equipamiento y el personal formado necesario. Se trata de una silla especialmente diseñada para realizar actividades de senderismo y rutas de montaña con personas que no tienen la capacidad ni condición física para hacerlo de forma autónoma. • Bicicleta tándem para facilitar la práctica de cicloturismo a personas con discapacidad visual. • Bicicleta asistida O-Pair, pensada para acompañar a niños o adultos que no pueden pedalear. La bicicleta lleva anclada en la parte delantera una silla en la que se coloca la persona con movilidad reducida. 				
AGENTES IMPLICADOS	Ayuntamiento de Calp Empresas prestadoras de servicios de ocio y actividades turísticas				
PRESUPUESTO	Alto	Medio		Bajo	
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de sillas Jöelettes. • Número de bicicletas tándem. • Número de bicicletas asistidas. 				

Línea estratégica	2. Desarrollo y mejora de la oferta accesible e inclusiva				
Actuación	9 Liderar proyecto europeo S-Port Inclusion				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> Liderar un proyecto europeo con ayuda del Departamento de Fondos Europeos y de la Generalitat Valenciana para ayudar a transformar a Calp en un destino que ofrezca actividades inclusivas deportivas en la naturaleza 				
DESCRIPCIÓN	<p>El proyecto podría llamarse S-Port Inclusion.</p> <p>En el partenariado podrían participar otros destinos turísticos europeos de costa con actividades deportivas.</p> <p>La Misión del proyecto podría ser: "S-Port Inclusion es un proyecto de colaboración entre distintas localidades turísticas costeras para desarrollar e impulsar actividades deportivas marinas y terrestres que puedan disfrutar todas las personas. Con ayuda de entidades de personas con discapacidad y expertas en Diseño Universal S-Port Inclusion forma, orienta y financia a las empresas locales para que hagan inclusivas las actividades y los servicios que ofrecen. La finalidad es crear en las localidades del partenariado destinos de turismo activo que generen igualdad de oportunidades a las personas con discapacidad y edad, desestacionalizando la demanda y creando una actividad turística todo el año".</p>				
AGENTES IMPLICADOS	<p>Ayuntamiento de Calp</p> <p>Ayuntamientos de otras localidades del partenariado</p> <p>Generalitat Valenciana</p> <p>Empresa consultora especializada en gestión de proyectos europeos</p>				
PRESUPUESTO	Alto		Medio		Bajo
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> Puesta en marcha de los trabajos para crear el proyecto Número de partners que forman parte del proyecto. 				

Línea estratégica	2. Desarrollo y mejora de la oferta accesible e inclusiva
Actuación	2.10 Creación grupo de trabajo de turismo inclusivo
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Puesta en marcha y mantenimiento de un grupo de trabajo que vele por el desarrollo de la inclusión en el turismo de Calp.
DESCRIPCIÓN	<p>Durante el trabajo de campo se ha evidenciado que la falta de información en materia de accesibilidad se traduce en adaptaciones incorrectas en establecimientos turísticos y comerciales.</p> <p>Por otra parte, y de cara a potenciar a Calp como destino turístico y deportivo inclusivo, es necesario trabajar con los equipos técnicos locales de producto para que exijan, dentro de la normativa, criterios de accesibilidad en la localidad. De este modo, los recursos nuevos partirán de unos criterios de alta accesibilidad.</p> <p>Además, es necesario integrar el concepto de inclusión de forma transversal en la comunicación y promoción de Calp, en la señalización, en el diseño de experiencias turísticas o actividades culturales. En definitiva, si Calp quiere ser un referente en turismo para todas las personas, es necesario realizar un trabajo de largo recorrido implementando poco a poco medidas y acciones inclusivas de un modo natural.</p> <p>Para ello es necesario crear un grupo de trabajo que colabore y participe de forma permanente con empresas y administración pública para velar por este fin.</p> <p>Este equipo de trabajo o comisión de turismo inclusivo podría estar formado por personal de la concejalía de Turismo de Calp, por representantes del Consejo Sectorial y al menos por una persona técnica formada en accesibilidad y diseño universal, una representante de la tercera edad, una representante de algún centro ocupacional y personas con discapacidad.</p> <p>Se da la circunstancia de que en Calp no existe ninguna asociación de personas con discapacidad, por este motivo se puede optar por colaborar con asociaciones de personas con discapacidad del entorno como Adima (Asociación de personas con discapacidad de Marina Alta), Aprosedco (Centro ocupacional y de día) o Ludai (Centro de desarrollo infantil y atención temprana).</p> <p>El equipo se reunirá trimestralmente y podrá crear comisiones específicas para temas de carácter urgente. Entre sus funciones estarán las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacer seguimiento del Plan Estratégico de Turismo Inclusivo. • Proponer medidas y acciones que mejoren la accesibilidad de los productos, entornos y servicios de Calp. • Ofrecer información, orientar y asesorar a empresas o particulares que quieran mejorar la accesibilidad de sus negocios o viviendas. • Valorar cada proyecto de reforma o nueva construcción para asegurar una óptima accesibilidad. • Colaborar en los proyectos turísticos que se desarrollen (señalización, nuevos parques infantiles, urbanismo, etc.) para hacer que sean inclusivos desde el inicio. • Promover y promocionar las iniciativas que se desarrollen en materia de turismo inclusivo.
AGENTES IMPLICADOS	<p>Ayuntamiento de Calp Concejalía de Turismo. Consejo Sectorial. Asociación personas mayores Personas con discapacidad de Calp. Personal experto en accesibilidad y diseño universal.</p>

PRESUPUESTO	Alto	Medio	Bajo		
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Puesta en marcha de los trabajos para crear el grupo de trabajo. • Número de reuniones anuales. • Número de personas con discapacidad que forman parte del grupo, disgregado por sexo. • Número de proyectos en los que interviene dando su opinión y recomendaciones. • Número de consultas que atiende. 				

Línea estratégica		2. Desarrollo y mejora de la oferta accesible e inclusiva				
Actuación	2.11 Desarrollar rutas turísticas inclusivas					
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> Identificar rutas turísticas y dotarlas de los elementos necesarios para hacerlas inclusivas a todas las personas, independientemente de sus capacidades, para que puedan conocer y disfrutar de los principales atractivos turísticos de la localidad de Calpe. 					
DESCRIPCIÓN	<p>En la actualidad hay diversas rutas con alto interés turístico que se pueden realizar en Calp. Sin embargo, no están identificadas aquellas que pueden ser accesibles a personas con discapacidad.</p> <p>Dentro del Plan estratégico de Turismo Inclusivo de Calp se han propuesto 6 rutas turísticas inclusivas para todas las personas y 1 ruta sensorial especialmente orientada para personas con discapacidad visual, auditiva o intelectual.</p> <p>Las rutas propuestas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Casco histórico. Paseo Infanta Elena (Playa Arenal) Ruta Marina. Paseo ecológico Princesa de Asturias. Paseo Infanta Cristina (Playa Fossa). Ruta circular de las Salinas. Ruta sensorial interpretativa Morro de Toix. <p>Las 6 primeras rutas presentan en general buenas condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad física por lo que se propone mejorar la accesibilidad auditiva, visual y cognitiva, así como la identificación, señalización y promoción de los itinerarios a realizar, para que sean fácilmente identificables por todas las personas.</p> <p>Como propuestas de mejora se plantean algunas como estas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Creación de hitos con información digital accesible. Videos explicativos de recursos o monumentos de especial relevancia en los que se incluya narración, audio descripción, subtítulos e intérprete de lengua de signos, así como información en Lectura Fácil. Actualización de placas de información de hitos para dotarlas de mayor accesibilidad visual y cognitiva. Implementación de señales de orientación para identificar las rutas inclusivas (especialmente en el casco histórico). Colocación de mesas de interpretación accesibles con información en relieve, braille y contenido digital accesible. Aumentar el número de balizas beacons a lo largo de las rutas que ofrezcan información en formato digital tanto de orientación como de información general del recurso o hito. 					
AGENTES IMPLICADOS	Ayuntamiento de Calp					
PRESUPUESTO	Alto	Medio		Bajo		
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025	
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> Número de placas y señalizaciones que se han sustituido por otras con mayor accesibilidad. Número de hitos generados con video signo guía, audio guía y Lectura Fácil. Número de señales de orientación e identificación de rutas turísticas inclusivas. Número de mesas de interpretación accesibles. Número de nuevos beacons instalados. 					

Línea estratégica	2. Desarrollo y mejora de la oferta accesible e inclusiva				
Actuación	2.12 Monitorizar la experiencia del turista con necesidades de accesibilidad				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer la experiencia del turista con discapacidad en Calp desde la planificación del viaje, durante su estancia y a su regreso. Esta información es de gran utilidad para detectar y corregir carencias detectadas, así como para potenciar los puntos fuertes identificados. 				
DESCRIPCIÓN	<p>En el Plan director Calp DTI se hace referencia a la importancia de la accesibilidad digital aplicada al turismo accesible.</p> <p>“El Turismo Accesible sólo existe cuando la accesibilidad se ha incorporado a toda la cadena de valor del turismo. No se trata únicamente de tener un hotel accesible o una atracción turística accesible, sino que debe tenerse en cuenta la experiencia del viaje en su conjunto: su planificación, la información turística, los transportes públicos o privados, el alojamiento, las actividades turísticas y de ocio, los restaurantes, etc.”</p> <p>En este sentido es evidente la importancia de conocer cómo es el turista con necesidades de accesibilidad que viene a Calp, y cuál es su experiencia en el destino. Así, realizar preguntas sobre la percepción que tiene el turista sobre Calp, sobre su procedencia, su tipo de discapacidad, así como sus hábitos y comportamientos o su valoración de la experiencia en el destino, son datos imprescindibles para detectar las debilidades y las fortalezas, e identificar posibles acciones de mejora.</p> <p>Durante el desarrollo del Plan Estratégico de Turismo Inclusivo de Calp se ha realizado un cuestionario online que permite recoger este tipo de información y que servirá para adecuar la estrategia en función de los datos recogidos a corto, medio y largo plazo. ENLACE A LA ENCUESTA. Esta encuesta está disponible en formato digital al que se accede a través de código QR instalados en puntos de playa accesible y oficinas de turismo.</p> <p>Por lo tanto, sería necesario dar a conocer esta encuesta al sector turístico para incentivar la respuesta por parte de los viajeros con necesidades de accesibilidad. Y así tener este canal de información continuamente vivo.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	Ayuntamiento de Calp. Oficinas de turismo Puntos de playa accesible. Consejo sectorial de turismo.				
PRESUPUESTO	Alto	Medio	Bajo		
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de lugares donde está visible QR con enlace a encuesta. • Número de personas que participan en la encuesta, desgregado por sexo. • Número de mejoras propuestas por encuestados. • Número de acciones ejecutadas basadas en propuestas realizadas en las encuestas. 				

2.3 LÍNEA ESTRATÉGICA 3: INFORMACIÓN DE LA OFERTA ACCESIBLE E INCLUSIVA

Objetivos:

- ✓ Mejorar la información que se ofrece sobre los recursos de accesibilidad que hay en Calp garantizando que la información sobre accesibilidad que se aporta sea de calidad.
- ✓ Sensibilizar y formar a los equipos de desarrollo de Webs del sector turístico de Calp en materia de turismo accesible e inclusivo.
- ✓ Aportar desde las oficinas y puntos de información turística toda la información sobre los recursos y experiencias inclusivas de Calp, y hacerlo de modo accesible.

Línea estratégica	3. Información de la oferta accesible e inclusiva				
Actuación	3.1 Herramienta tecnológica para actualizar la oferta turística accesible existente en Calp				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Poner a disposición de los turistas con necesidades de accesibilidad y del propio sector turístico de Calp una información completa y actualizada sobre la oferta turística accesible existente en el destino. 				
DESCRIPCIÓN	<p>Durante el desarrollo del Plan Estratégico de Turismo Inclusivo de Calp se ha realizado un diagnóstico de accesibilidad de la oferta turística existente. No obstante, esta información puede variar con la incorporación de nuevos establecimientos o recursos turísticos que apuesten por la accesibilidad, así como por la renovación y cierre de otros.</p> <p>Con el objetivo de mantener actualizada esta información, se propone desarrollar una herramienta tecnológica de recogida y actualización de información sobre las condiciones de accesibilidad de la oferta turística accesible. La herramienta consistirá en una serie de cuestionarios online. Se elaborarán diferentes tipos de cuestionarios en función de la tipología de los recursos. Algunos podrían ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alojamientos • Hostelería • Observatorios • Playas • Senderos • Museos <p>La información recabada en estos cuestionarios deberá ser validada por el Grupo de Trabajo de Turismo Inclusivo propuesto en la actuación 2.9.</p> <p>Se recomienda realizar sesiones formativas al tejido empresarial turístico para dar a conocer la herramienta y su utilización. El objetivo sería que puedan hacer un uso correcto de dicha herramienta y facilitar así la actualización de información.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	Ayuntamiento de Calp. Grupo de trabajo de Turismo Inclusivo. Consejo sectorial del turismo. Agrupaciones empresariales turísticas				
PRESUPUESTO	Alto	Medio	Bajo		
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025

INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de fichas de recursos accesibles existentes al inicio. • Número de fichas de recursos accesibles nuevos al año. • Número de modificaciones en fichas de recursos accesibles al año. • Número de sesiones formativas realizadas. • Número de personas formadas en el uso de la herramienta, disgregado por sexo. • Número de tipos de cuestionarios de accesibilidad en función de los diferentes tipos de recursos. • Número de reuniones o validaciones realizadas por el Grupo de trabajo de Turismo Inclusivo.
-----------------------------------	--

Línea estratégica	3. Información de la oferta accesible e inclusiva
Actuación	3.2 Crear una sección con la información de la oferta turística inclusiva en www.calpe.es
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar la información de la oferta turística inclusiva, no sólo a los turistas con necesidades de accesibilidad que quieran visitar Calp, sino también a la propia población local y a las empresas turísticas. De este modo pueden ofrecer esta información a sus clientes y generar sinergias con el resto del tejido empresarial. • Que desde las oficinas y puntos de información turística puedan acceder a toda la información sobre los recursos y experiencias inclusivas de Calp, para poder informar de ello y hacerlo de un modo accesible.
DESCRIPCIÓN	<p>La página web www.calpe.es incluye información de la oferta turística existente segmentada por diferentes tipos de viajeros o intereses (Turismo familiar, turismo marinero, turismo deportivo, turismo náutico, etc.) Así pues, se propone incluir una nueva sección en la web dedicada al turismo inclusivo.</p> <p>Centralizando la información de los recursos accesibles en Internet resulta más sencillo acceder a la información y actualizarla. En la página de Turismo de Calp, se incluirá de cada recurso diagnosticado como accesible una ficha con información veraz, actualizada, completa y accesible sobre su accesibilidad.</p> <p>Incluir en la ficha de cada recurso el contacto directo con el proveedor del servicio o con el gestor de clientes del recurso de modo que se pueda efectuar reservas de un modo fácil e inmediato. Este modo de contacto ha de ser accesible y multicanal proporcionando e-mail y teléfono. Se deberá animar a los recursos a tener también una vía visual de contacto tipo Skype, Facetime o Zoom.</p> <p>Dentro de la sección de turismo inclusivo se podrá incorporar también información sobre las rutas, las propuestas y los paquetes turísticos accesibles que se ofrezcan.</p> <p>Para el conocimiento de esta iniciativa se propone desarrollar acciones de comunicación dirigidas al personal de oficinas de turismo y a empresas turísticas. En ambos casos es importante que conozcan la existencia de esta información para que puedan ofrecerla a los turistas con necesidades de accesibilidad.</p>
AGENTES IMPLICADOS	<p>Ayuntamiento de Calp.</p> <p>Equipo responsable de mantenimiento de web www.calpe.es</p> <p>Responsables y personal de las oficinas de turismo</p> <p>Consejo sectorial de turismo</p> <p>Agrupaciones empresariales turísticas.</p>

AGENTES IMPLICADOS	Ayuntamiento de Calp. Equipo responsable de mantenimiento de web www.calpe.es Responsables y personal de las oficinas de turismo Consejo sectorial de turismo Agrupaciones empresariales turísticas.				
PRESUPUESTO	Alto	Medio	Bajo		
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de recursos accesibles incluidos en la web. • Número de rutas turísticas accesibles de las que se informa en la web. • Número de propuestas o paquetes turísticos de los que se informa en la web. • Informe anual de visitas a sección turismo inclusivo en la web. • Número de acciones de comunicación realizadas. 				

Línea estratégica	3. Información de la oferta accesible e inclusiva				
Actuación	3.3 Optimizar el uso de las herramientas que mejoran la comunicación auditiva				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Dotar a las oficinas de turismo y puntos de información turística de herramientas que mejoren la experiencia de comunicación con personas con discapacidad auditiva. 				
DESCRIPCIÓN	<p>Las oficinas de información turística disponen de bucles de inducción magnética para que las personas usuarias de implantes cocleares o de audífonos puedan tener una escucha satisfactoria. Sin embargo, el personal de atención desconoce su funcionamiento por lo que se recomienda realizar taller formativo y disponer de instrucciones de uso para que puedan ofrecer el servicio con garantía. En los lugares donde haya bucle de inducción se deberán señalar con el pictograma correspondiente.</p> <p>Sin embargo, los puntos de información turística carecen de este servicio. Sería recomendable que dispusieran de equipos de bucle de inducción de sobremesa como los existentes en las oficinas de turismo.</p> <p>También se recomienda implementar el servicio de lengua de signos por vídeo conferencia SVisual, que garantiza una atención en lengua de signos para las personas que se comunican en esta lengua.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	Personal de atención en oficinas de turismo y puntos de información turística.				
PRESUPUESTO	Alto	Medio	Bajo		
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de bucles de inducción instalados. • Número de personas formadas en el uso de bucles de inducción, disgregado por sexos. • Número de oficinas y puntos que disponen del servicio SVisual. 				

Línea estratégica	3. Información de la oferta accesible e inclusiva				
Actuación	3.4 Mejorar la accesibilidad web www.calpe.es				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Corregir los errores de accesibilidad de la página web de promoción turística de Calp. 				
DESCRIPCIÓN	<p>La página web www.calpe.es resulta bastante accesible aunque tiene algunas claras mejoras que implementar para mejorar la usabilidad y la experiencia de todas las personas.</p> <p>Se plantean las siguientes mejoras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar un análisis del cumplimiento del nivel AA de las WCAG 2.1, e implementar los cambios necesarios. • Formar al equipo de actualización de la web para que se mantenga el nivel AA al incorporar nuevo contenido como noticias, imágenes, destacados, etc. • Crear la sección con la información de Accesibilidad de la propia página web, según se indica en el RD 1112 / 2018. • Nombrar las regiones y encabezados de las páginas de un modo que permitan navegar por ellas sin confusión. • Los recursos a los que se invita a acceder llamando por teléfono deberían permitir su activación desde el móvil, y en cualquier caso es mejor poner los teléfonos con las cifras agrupadas de dos en dos. • Sustituir el código CAPTCHA del formulario de suscripción a la newsletter por una verificación humana accesible. Por ejemplo, "Pulsa aquí si no eres un robot. • En las playas y calas, así como en los demás recursos y servicios, sería necesario poner el grado de accesibilidad que tienen. O bien, crear una guía de recursos accesibles de Calp. 				
AGENTES IMPLICADOS	Ayuntamiento de Calp. Equipo responsable de mantenimiento de web www.calpe.es				
PRESUPUESTO	Alto	Medio		Bajo	
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de errores detectados y corregidos. • Número de personas formadas en accesibilidad digital. • Número de recursos turísticos que incluyen información de accesibilidad. 				

2.4 LÍNEA ESTRATÉGICA 4: PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN

Objetivos:

- ✓ Dotar a Calp de una estructura de venta del destino y de ayuda en el desarrollo de los productos turísticos de la localidad, siendo más competitivos en la venta y más eficaces en la promoción.
- ✓ Una vez se haya creado producto accesible avanzando con el plan Calp Inclusivo 365, posicionar a Calp como un destino tranquilo y accesible todo el año, donde todas las personas pueden disfrutar del sol y de la playa, de actividades deportivas en la naturaleza terrestre y marina, y de actividades culturales y gastronómicas universales e inclusivas.
- ✓ Sensibilizar y formar a los equipos de promoción turística y de desarrollo turístico de Calp en materia de turismo accesible e inclusivo.
- ✓ Atraer a las personas con discapacidad estando presentes en los canales de venta y promoción específicos de turismo accesible y creando notoriedad y visibilidad de Calp como destino inclusivo en estos mercados.

Línea estratégica	4. Promoción y comercialización				
Actuación	4. 1 Integrar la inclusividad de forma transversal en campañas de comunicación				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer una visión de Calp como destino que está trabajando en turismo inclusivo en las campañas de comunicación y promoción de forma normalizada. 				
DESCRIPCIÓN	<p>Integrar el enfoque inclusivo en las campañas de publicidad y promoción genéricas, no sólo en las específicas. Mostrar recursos accesibles y personas con discapacidad de un modo normalizado e inclusivo.</p> <p>Y por supuesto, las campañas de comunicación deben hacerse de forma que los mensajes sean accesibles y comprensibles para todas las personas. Para facilitar esta acción, en el plan de formación se ha incorporado un curso para formar en comunicación inclusiva para turismo a los responsables y colaboradores de las acciones de promoción y publicidad de Calp.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	<p>Concejalía de turismo. Responsables de comunicación y promoción turística.</p>				
PRESUPUESTO	Alto	Medio		Bajo	
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de campañas de promoción que han integrado aspectos de inclusividad. • Número de campañas de promoción específicas para turismo inclusivo. 				

Línea estratégica	4. Promoción y comercialización				
Actuación	4. 2 Realizar material promocional específico para turismo inclusivo				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de material promocional que permita posicionar y dar a conocer la oferta turística inclusiva en Calp. 				
DESCRIPCIÓN	<p>En las oficinas de turismo de Calp y en la propia página web existen diferentes folletos temáticos orientados a dar respuesta a turistas con intereses distintos. En esta línea, sería muy útil y efectivo crear material promocional específico para atraer a viajeros con necesidades de accesibilidad como folletos, vídeos, etc.</p> <p>Este material promocional ha de ser accesible y comprensible para todas las personas y se deberán seguir entre otras pautas las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atender a sus características gráficas: Tipografía de palo seco, tipo Arial o similar, con tamaño mínimo de 12 puntos y que el texto contraste respecto al fondo. • Atendiendo a su diseño y estructura, la composición debe ser clara y concisa, utilizando imágenes y pictogramas, apoyándose en el color para organizar la información y siguiendo pautas de diseño fácil. • La información deberá ser sencilla y fácilmente comprensible siguiendo las pautas de lenguaje claro, e incluso de Lectura Fácil. • Implementación de códigos QR que enlacen con contenidos digitales inclusivos (videos con narración, subtítulos, lengua de signos y audio descripción). • En el caso de vídeos promocionales incluirán narración, audio descripción, subtítulo y lengua de signos. <p>En la acción 1.6 se proponían varios cursos y talleres formativos orientados a mejorar la comunicación y el marketing inclusivo en los que se trabajan todos los puntos anteriores. Lo ideal sería que esta formación fuera realizada por el equipo técnico de turismo para que conozca las necesidades que se deberán especificar en materia de accesibilidad al desarrollar un pliego de contratación para el diseño de material promocional. También es muy necesario que lo realicen las empresas colaboradoras con el Ayuntamiento encargadas de diseñar y realizar el material promocional, de modo que todas las acciones sean accesibles para todas las personas.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	<p>Concejalía de turismo.</p> <p>Responsables de comunicación y promoción turística.</p> <p>Empresas proveedoras de acciones de comunicación y marketing del Ayuntamiento de Calp.</p>				
PRESUPUESTO	Alto	Medio		Bajo	
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Folleto realizado para promocionar turismo inclusivo. • Número de acciones realizadas para promocionar turismo inclusivo. • Número de vídeos inclusivos realizados 				

Línea estratégica	4. Promoción y comercialización				
Actuación	4.3 Incluir medidas de accesibilidad en material promocional				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar el material promocional y las propias campañas implementando medidas de accesibilidad para facilitar su comprensión a todas las personas. 				
DESCRIPCIÓN	<p>Trabajar para que todo el material promocional que se realice se accesible y comprensible para todas las personas, no exclusivamente el destinado a la promoción de los productos turísticos inclusivos.</p> <p>Hay que tener en cuenta que un diseño claro y fácil en el que se sigan pautas de accesibilidad va a ser mucho más efectivo y va a llegar a todas las personas. Es probable que haya personas, por ejemplo, con discapacidad auditiva, que no sólo estén interesadas en el producto de turismo inclusivo de Calp, sino que muestren interés también por otros productos como deporte, naturaleza, etc. y para quienes es importante encontrar información fácilmente comprensible, en este caso debería ser en lengua de signos.</p> <p>Lo mismo ocurre con el diseño del material de comunicación en redes sociales. Por ejemplo, para las personas con discapacidad visual es necesario que las fotografías e imágenes incluyan información descriptiva equivalente en el campo de texto alternativo. O que los vídeos que se publiquen incluyan información hablada, y no sólo gráfica y música. Y para las personas sordas, es necesario a su vez que la información hablada de los vídeos esté al menos subtitulada, y de modo ideal también en lengua de signos. De este modo se consigue que un mismo vídeo sea más fácilmente comprensible para todas las personas.</p> <p>Incluir en las campañas y en los perfiles de redes sociales de Calp la presencia frecuente de experiencias de turismo accesible con historias, vídeos e imágenes reales de viajeros con discapacidad en Calp. Para ello, contar con la colaboración de los responsables de los diferentes recursos.</p> <p>Como se ha indicado en la actuación 4.4 el material promocional ha de ser accesible y comprensible para todas las personas. En este sentido, también se ha incluido la acción 1.6., que propone formación en comunicación y marketing inclusivo para los equipos responsables de las acciones informativas y promocionales.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	<p>Concejalía de turismo.</p> <p>Responsables de comunicación y promoción turística.</p> <p>Empresas colaboradoras para el diseño de material promocional</p>				
PRESUPUESTO	Alto	Medio	Bajo		
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de folletos diseñados con pautas de accesibilidad. • Número de campañas de promoción que han integrado aspectos de inclusividad. • Número de post en redes sociales en los que la inclusión está presente. 				

Línea estratégica	4. Promoción y comercialización				
Actuación	4.4 Lanzar campañas de promoción en los principales mercados de origen de turistas				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Atraer a turistas con necesidades de accesibilidad en los principales mercados de especial interés para Calp, como son España y Francia. 				
DESCRIPCIÓN	<p>Según los datos extractados del Plan Estratégico de Turismo de Calp 2020-2030, el 55% de los turistas que visitan Calp son nacionales. Del 45% restante el país de referencia más importante es Francia, seguido por Bélgica y Reino Unido.</p> <p>La creación de nuevos productos turísticos que apuesten por la inclusión puede resultar especialmente interesante para mercados emisores que ya conocen el destino; y más en concreto para los targets de turistas con necesidades de accesibilidad que hay en estos mercados de origen.</p> <p>Así pues, se propone el diseño de una campaña de promoción y comunicación en dichos mercados en la que se trabajen algunas acciones como las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integrar en la imagen de marca el valor “destino de turismo activo para todas las personas” (en logo, claim y campañas). • Estar presentes con esta imagen y posicionamiento en las principales ferias del sector turismo y sector discapacidad de, al menos, España. Para ello, buscar sinergias con las acciones en ferias de las diferentes administraciones públicas y ofrecer experiencias accesibles en los stands. • Elaborar notas de prensa y noticias para el blog de Calp (que habrá de implementarse en la web) de cada nuevo avance en accesibilidad del destino, de modo que se vaya vinculando Calp a un destino para todas las personas a base de recursos concretos y visibles en el ámbito digital. • Realizar campañas publicitarias en medios y redes sociales. • Incluir en los perfiles de redes sociales de Calp la presencia frecuente de experiencias de turismo accesible con historias, vídeos e imágenes reales de viajeros con discapacidad en Calp. Para ello, contar con la colaboración de los responsables de los diferentes recursos 				
AGENTES IMPLICADOS	<p>Concejalía de turismo Equipo de trabajo de turismo inclusivo. Responsables de comunicación y promoción turística. Consejo sectorial de turismo.</p>				
PRESUPUESTO	Alto	Medio		Bajo	
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de folletos diseñados con pautas de accesibilidad. • Número de campañas de promoción que han integrado aspectos de inclusividad. • Número de post en redes sociales en los que la inclusión está presente. 				

Línea estratégica	4. Promoción y comercialización				
Actuación	4.5 Organizar jornadas de puertas abiertas a asociaciones de personas con discapacidad				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer la oferta de turismo inclusivo existente en Calp al turista de proximidad con necesidades de accesibilidad. 				
DESCRIPCIÓN	<p>En las reuniones mantenidas con representantes del sector de la discapacidad, estas personas transmitieron su interés por realizar viajes fuera de temporada a destinos cercanos que reúnan condiciones óptimas de accesibilidad.</p> <p>Sería recomendable realizar jornadas de puertas abiertas u organizar actividades inclusivas a lo largo del año para ofrecer información sobre los recursos accesibles, invitando a asociaciones de personas con discapacidad del territorio para que prueben la experiencia y puedan incluirla dentro de sus actividades de ocio y propuestas viajeras.</p> <p>Estas jornadas de puertas abiertas pueden orientarse también a equipos de deporte adaptado, que podrían hacer sus concentraciones en Calp, ayudando en gran medida a la desestacionalización de la demanda.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	<p>Concejalía de turismo</p> <p>Equipo de trabajo de turismo inclusivo.</p> <p>Responsables de comunicación y promoción turística.</p> <p>Asociaciones de personas con discapacidad</p> <p>Equipos y federaciones de deporte adaptado</p>				
PRESUPUESTO	Alto		Medio		Bajo
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de jornadas de puertas abiertas realizadas. • Número de experiencias inclusivas propuestas. • Número de asociaciones de discapacidad participantes. Se deberá identificar tipo de discapacidad. • Número de equipos de deporte adaptado participantes. Se deberá identificar tipo de discapacidad. 				

Línea estratégica	4. Promoción y comercialización				
Actuación	4.6 Presencia de Calp inclusivo 365 en ferias y salones de turismo				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Posicionar a Calp como destino turístico inclusivo en el que el viajero puede disfrutar durante todo el año de una oferta amable y acorde a sus necesidades. 				
DESCRIPCIÓN	<p>Aprovechar la presencia en ferias o salones de turismo, nacionales e internacionales para dar a conocer Calp inclusivo 365 como un producto más.</p> <p>Todos aquellos eventos y ferias en los que Calp esté presente serán una gran oportunidad para ofrecer información sobre Calp como destino turístico amigable con todas las personas y en el que hay productos concretos para personas con necesidades de accesibilidad. Algunas ferias internacionales como la ITB de Berlín tienen un día dedicado en exclusiva al Turismo Inclusivo.</p> <p>También sería recomendable participar en salones específicos para el turismo inclusivo o para las personas con discapacidad como puedan ser Salón sin Barreras que se organiza anualmente en diferentes emplazamientos del País Vasco.</p> <p>Importante tener en cuenta que el stand con el que se participe y todo el material promocional que se ofrezca deberán ser accesibles para todas las personas.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	<p>Concejalía de turismo.</p> <p>Responsables de la promoción y de la comunicación de Calp.</p>				
PRESUPUESTO	Alto		Medio		Bajo
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de ferias en las que se ha estado presente. 				

Línea estratégica	4. Promoción y comercialización				
Actuación	4.7 Promoción con agencias y turoperadores especializados en turismo inclusivo				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer los productos y recursos turísticos inclusivos de que dispone Calp a agencias de viajes o turoperadores especializados en turismo inclusivo. 				
DESCRIPCIÓN	<p>A nivel nacional e internacional existen agencias de viajes y tour operadores especializados en trabajar con turistas con necesidades de accesibilidad e interesados en disponer de nuevos destinos para ofrecer a sus clientes.</p> <p>Por otra parte, un importante número de personas con discapacidad confía en agencias especializadas para la organización de sus vacaciones. Por ello recomendamos realizar acciones dirigidas a dar a conocer a los agentes intermediarios Calp inclusivo 365 y los paquetes que se puedan crear.</p> <p>Para ello se deberá realizar una base de datos de agencias y tour operadores nacionales e internacionales que trabajen en turismo inclusivo.</p> <p>Se deberá seleccionar material promocional que se ofrecerá a los agentes intermediarios. Ver acción 4.2.</p> <p>Se recomienda crear paquetes turísticos o propuestas de viaje en las que se tenga en cuenta toda la cadena de accesibilidad (transporte, alojamiento, hostelería, actividades, etc.). Así mismo, se tendrá una base de datos con contactos de todas las empresas que ofrecen servicios adaptados a las necesidades de personas con necesidades de accesibilidad que se pueda facilitar a los agentes intermediarios. Esta información y base de datos deberá estar actualizada incluyendo nuevos establecimientos o empresas de servicios que trabajen en turismo inclusivo.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	Concejalía de turismo. Equipo de Trabajo de Turismo Inclusivo.				
PRESUPUESTO	Alto	Medio		Bajo	
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de agencias y turoperadores con los que se ha contactado. • Número de propuestas turísticas inclusivas realizadas. • Número de empresas identificadas que ofrecen servicios de turismo inclusivo en Calp. 				

Línea estratégica	4. Promoción y comercialización				
Actuación	4.8 Viajes de familiarización con prescriptores				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Posicionar Calp como destino inclusivo entre los prescriptores de turismo accesible nacionales e internacionales. 				
DESCRIPCIÓN	<p>Una buena herramienta para dar a conocer Calp como destino turístico inclusivo son los Fam Trips, Press Trips y Blog Trips. Con ellos se consigue que personas, medios y blogs, que cuentan con credibilidad en el ámbito del turismo inclusivo, conozcan y hablen en sus plataformas del destino.</p> <p>Otro aspecto positivo de este tipo de viajes es que ayudan a testar y a validar servicios y entornos, obteniendo siempre ideas de mejora ya que quienes acuden a estos viajes son siempre personas expertas.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	<p>Concejalía de turismo. Equipo de Trabajo de Turismo Inclusivo. Consejo sectorial de turismo. Empresas turísticas.</p>				
PRESUPUESTO	Alto	Medio		Bajo	
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de viajes de familiarización organizados. • Número de bloggers y/o deportistas participantes en cada viaje. • Número de medios de comunicación participantes en cada viaje. • Número de agencias y/o turoperadores participantes en cada viaje. • Número de experiencias turísticas inclusivas propuestas en cada edición. 				

Línea estratégica	4. Promoción y comercialización				
Actuación	4.9 Participación de Calp en premios de turismo accesible				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Promover la candidatura de Calp en certámenes y concursos, nacionales e internacionales que premian a destinos que apuestan por el turismo para todas las personas. 				
DESCRIPCIÓN	<p>Son numerosas las opciones de certámenes nacionales e internacionales que valoran y reconocen a destinos que están trabajando para ser inclusivos a todas las personas. Estas iniciativas son una excelente opción para dar a conocer a los destinos candidatos que están trabajando en esta dirección y especialmente interesante para aquellos que se alzan con el galardón.</p> <p>Estos son algunos de los premios existentes:</p> <p>Nacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Premios Reina Letizia de Accesibilidad Universal en municipios. • Premios ThyssenKrupp En Casa, Destino Turístico Accesible. • Mejor Destino de Calidad Turística SICTED. • Premios Destino Turístico Inclusivo FITUR. • Premios Cermi en las categorías: <ul style="list-style-type: none"> » Accesibilidad universal en entornos, bienes y servicios. » Acción cultural o deportiva inclusivas » Mejor acción autonómica y/o local que más haya estimulado el desarrollo humano y social de las personas con discapacidad y sus familias y su inclusión en la comunidad. <p>Internacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Premio Europeo Access City Award. • European Capitals of Smart Tourism. 				
AGENTES IMPLICADOS	Concejalía de turismo.				
PRESUPUESTO	Alto	Medio	Bajo		
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de concursos en los que participa. 				

Línea estratégica	4. Promoción y comercialización				
Actuación	4.10 Evento deporte inclusivo				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> Incluir el deporte inclusivo dentro del Plan estratégico de turismo deportivo y posicionar a Calp como referente en materia de destino turístico deportivo para todas las personas. 				
DESCRIPCIÓN	<p>En mayo de 2021 se celebró el Congreso de Turismo Deportivo “Sport Tourism focus Calpe 2021” con una doble misión: “por un lado, posicionar y referenciar la localidad de Calp como un excelente destino seguro en turismo deportivo que sirva para reactivar la economía tras la pandemia con la potente herramienta del turismo deportivo y la presentación de un curso en la Sede Universitaria de Calp de la Universidad de Alicante en relación con el turismo deportivo que se desarrollará para la creación y gestión de empresas de turismo deportivo”</p> <p>Se podría dar continuidad a este proyecto mediante la organización de un evento de deporte inclusivo o incluir en nuevas ediciones del congreso un foro de buenas prácticas de deporte inclusivo en el que participen destinos, empresas y entidades que ya estén trabajando en deporte inclusivo.</p> <p>Así pues, se plantea desarrollar iniciativas de deporte inclusivo de modo que se aprovechen sinergias y se consiga posicionar a Calp como un destino de turismo deportivo para todas las personas.</p> <p>Para ello se propone sondear la posibilidad de organizar alguna prueba de las diferentes disciplinas de deportes náuticos y acuáticos de la Federación de Deportes Adaptados de la Comunidad Valenciana.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	Concejalía de turismo. Concejalía de deportes. Grupo de trabajo de turismo inclusivo. Consejo sectorial de turismo Entidades de deporte adaptado Destinos que trabajen deporte adaptado				
PRESUPUESTO	Alto	Medio		Bajo	
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> Activación de colaboración con federaciones de deporte inclusivo Número de ejemplos de buenas prácticas aplicadas al turismo deportivo inclusivo. Número de participantes en el evento Número de expertos participantes en el congreso-evento. 				

2.5 LÍNEA ESTRATÉGICA 5: FINANCIACIÓN DEL TURISMO INCLUSIVO

Objetivos:

- ✓ Aprovechar la financiación disponible para desarrollar el turismo, garantizando el acceso a la financiación pública y privada que facilite la mejora en accesibilidad en los recursos turísticos y desestacionalice la oferta.
- ✓ Garantizar que la información de posibles fuentes de financiación llegue hasta las pequeñas empresas del destino. Especialmente a los alojamientos, establecimientos y nuevas propuestas de turismo inclusivo.
- ✓ Integrar en los proyectos la máxima sostenibilidad económica a través de fórmulas creativas e innovadoras de autofinanciación a medio y largo plazo.

Línea estratégica	5. Financiación				
Actuación	5.1 Crear convocatorias de ayudas públicas para desarrollo de la oferta inclusiva				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Abrir convocatorias de ayudas públicas que incentiven el desarrollo de la oferta inclusiva en el sector turístico. 				
DESCRIPCIÓN	<p>Incentivar la eliminación de barreras arquitectónicas y la ejecución de acciones que mejoren la accesibilidad global en la oferta de las empresas turísticas en Calp, generando líneas de ayuda o subvención para este fin.</p> <p>Activar descuentos en el pago de licencia de obras por motivo de mejora de la accesibilidad de las empresas turísticas.</p> <p>Valorar con puntuación extra el cumplimiento de criterios de inclusión, en las convocatorias de ayudas que no tengan que ver directamente con la accesibilidad, de modo que la financiación pública premie a los proyectos inclusivos</p> <p>Acceder a las líneas de ayuda que ofrece la Generalitat Valenciana.</p> <p>Llegar a acuerdos con bancos y cajas de ahorro para condiciones especiales en financiación de proyectos de mantenimiento y desarrollo de oferta accesible e inclusiva.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	<p>Ayuntamiento</p> <p>Consejo sectorial de turismo</p> <p>Generalitat Valenciana.</p> <p>Agrupaciones empresariales turísticas</p> <p>Bancos o entidades financieras</p>				
PRESUPUESTO	Alto	Medio		Bajo	
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de convocatorias de ayudas públicas a la mejora de la accesibilidad. • Importe de las ayudas públicas concedidas. • Número de convocatorias de ayudas que premian la inclusividad de los proyectos financiados. • Número de proyectos públicos y/o privados que solicitan ayuda. • Número de bancos o entidades financieras con las que se llega a un acuerdo 				

Línea estratégica	5. Financiación				
Actuación	5.2 Crear un servicio de búsqueda y alerta de ayudas económicas para turismo inclusivo				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Tener conocimiento de todas las ayudas económicas existentes a nivel regional, nacional e internacional que promuevan y potencien el turismo accesible. • Ofrecer esta información a empresas privadas y a entidades públicas. 				
DESCRIPCIÓN	Crear en Calp un servicio de búsqueda y alerta de financiación para accesibilidad e inclusión que abarque ámbito autonómico, nacional y europeo y que facilite la identificación de oportunidades a las empresas e instituciones, especialmente a las más pequeñas y con menos medios.				
AGENTES IMPLICADOS	Ayuntamiento Consejo sectorial de turismo Agrupaciones empresariales turísticas				
PRESUPUESTO	Alto	Medio	Bajo		
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de convocatorias de las que ha informado el servicio de alertas de financiación. 				

Línea estratégica	5. Financiación				
Actuación	5.3 Participación en proyectos europeos				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> Fomentar la participación del ayuntamiento en proyectos europeos que atraigan financiación e inversión al territorio. 				
DESCRIPCIÓN	<p>Participar en proyectos europeos basados en el desarrollo de iniciativas de turismo, deporte o cultura inclusiva. Este tipo de iniciativas no sólo facilita la financiación de proyectos a realizar e inversión al territorio, sino que ayuda a generar sinergias con otros partners y facilita su promoción.</p> <p>En esta línea y como ya se indicó en la actuación 2.8, Calpe podría liderar un proyecto europeo, S-port Inclusion, basado en el desarrollo de actividades deportivas marinas y terrestres inclusivas en diferentes localidades turísticas costeras. La finalidad es crear en las localidades del partenariado destinos de turismo activo que generen igualdad de oportunidades a las personas con discapacidad y edad, desestacionalizando la demanda y creando una actividad turística todo el año”.</p> <p>Se recomienda organizar jornada de trabajo sobre fuentes de financiación. Mostrando las principales vías y dando especial protagonismo a los proyectos europeos y a fórmulas creativas de autofinanciación.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	<p>Ayuntamiento de Calp. Ayuntamientos de localidades limítrofes Consejo sectorial de turismo. Asociaciones empresariales turísticas. Asociaciones de personas con discapacidad Consejo sectorial de turismo Agrupaciones empresariales turísticas</p>				
PRESUPUESTO	Alto	Medio		Bajo	
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> Número de proyectos activados que traen financiación externa al territorio. Número de partners implicados en los proyectos europeos. 				

2.6 LÍNEA ESTRATÉGICA 6: GOBERNANZA Y COORDINACIÓN DEL PLAN

Objetivos:

- ✓ Cohesionar los actores públicos y privados que intervienen en el sector turístico de la localidad para aprovechar la oportunidad de mercado que supone el turismo inclusivo.
- ✓ Involucrar en el desarrollo del turismo inclusivo a las asociaciones locales de PCD, de modo que se mejore la inclusividad del sector, pero también se den a conocer los recursos accesibles entre el público más cercano. Para ello, elevar la empatía mutua entre el sector turístico y las PCD, de modo que se mejore el destino gracias a la colaboración y a un mejor entendimiento.
- ✓ Resolver el problema de falta de personal analizando la viabilidad de la creación de puestos de trabajo para las PCD en el sector turístico local.
- ✓ Mejorar la imagen de la actividad turística, ensalzando el lado positivo y reduciendo el impacto negativo que el turismo pueda tener en Calp.

Línea estratégica	6. Gobernanza				
Actuación	6.1 Incluir al equipo de trabajo de turismo inclusivo en el Consejo sectorial de turismo				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar la colaboración entre las entidades del sector de la discapacidad y el sector turístico para desarrollar planes coordinados alineados con las necesidades y expectativas de ambas partes. 				
DESCRIPCIÓN	<p>Como ya se indicó en la actuación 2.9 se propone crear un grupo de trabajo de turismo inclusivo cuyas funciones serán entre otras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacer seguimiento del Plan Estratégico de Turismo Inclusivo. • Proponer medidas y acciones que mejoren la accesibilidad de los productos, entornos y servicios de Calp. • Ofrecer información, orientar y asesorar a empresas o particulares que quieran mejorar la accesibilidad de sus negocios o viviendas. • Valorar cada proyecto de reforma o nueva construcción para asegurar una óptima accesibilidad. • Colaborar en los proyectos turísticos que se desarrollen (señalización, nuevos parques infantiles, urbanismo, etc.) para hacer que sean inclusivos desde el inicio. • Promover y promocionar las iniciativas que se desarrollen en materia de turismo inclusivo. <p>En esta línea se propone que al menos un representante de este grupo de trabajo de turismo inclusivo forme parte del Consejo Sectorial de Turismo para trabajar conjuntamente y alineados con el objetivo de desarrollar Calp inclusivo 365.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	Ayuntamiento de Calp. Consejo sectorial de turismo. Grupo de trabajo de turismo inclusivo				
PRESUPUESTO	Alto	Medio		Bajo	
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de reuniones realizadas. 				

Línea estratégica	6. Gobernanza				
Actuación	6.2 Potenciar la inclusión laboral de las personas con discapacidad				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Conseguir que Calp sea un destino referente en inclusión no sólo a nivel turístico sino también generando puestos de trabajo y oportunidades laborales a personas con discapacidad. • Reducir el problema de escasez de personal en los servicios turísticos de Calp. 				
DESCRIPCIÓN	<p>Durante el trabajo de campo y las entrevistas con diferentes agentes se evidenció la escasez de guías turísticos y la rotación en otros puestos de trabajo de atención al público.</p> <p>La estacionalidad del turismo centralizada fundamentalmente en el periodo estival hace que haya mucha rotación del personal y resulte complicado cualificarlo y formarlo, especialmente en atención a la diversidad, debido a esta constante rotación.</p> <p>Existen actividades inclusivas como “El sendero submarino” organizado por Imedmar en la Playa del Racó, que no siempre puede ser desarrollada por falta de personal que atienda y ayude en el acompañamiento y uso del equipamiento “snorkel enable”.</p> <p>Se plantea la posibilidad de resolver la escasez de guías y personal cualificado analizando los puestos de trabajo que no se cubren o que más rotación tienen. Y luego ver con entidades de inclusión laboral locales si se pueden cubrir con personas con discapacidad.</p> <p>Algunos de los puestos de trabajo que se podrían cubrir son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guías turísticos. • Informadores turísticos. • Atención en puestos de playa accesible. 				
AGENTES IMPLICADOS	<p>Ayuntamiento de Calp</p> <p>Grupo de trabajo de turismo inclusivo</p> <p>Asociaciones de personas con discapacidad con servicio de inclusión laboral</p>				
PRESUPUESTO	Alto	Medio	Bajo		
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de puestos de trabajos analizados. • Número de contratos realizados a PCD para cubrir puestos en servicios turísticos. 				

Línea estratégica	6. Gobernanza				
Actuación	6.3 Desarrollo de Plan de Turismo Inclusivo de Calp				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar las acciones del plan y hacer seguimiento con los indicadores definidos. 				
DESCRIPCIÓN	<p>La concejalía de Turismo realizará la propuesta detalle de las acciones de este plan en los 5 próximos años y se aprobará en el grupo de trabajo. Con acciones, responsables, presupuesto y plazo de ejecución.</p> <p>En este periodo se deben sentar las bases para hacer de Calp un Destino turístico inclusivo para todas las personas y deben desarrollarse acciones que permitan dar unos primeros pasos en esta materia. Se deberán ejecutar las acciones del plan y hacer seguimiento con los indicadores definidos.</p> <p>Posteriormente se deberá seguir trabajando para que la inclusión se adopte de forma transversal en todos los ámbitos y conseguir así que los productos, entornos y servicios hagan de Calp un destino referente por su modelo de inclusión.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	Ayuntamiento de Calp Grupo de trabajo de turismo inclusivo Consejo sectorial de turismo Asociaciones profesionales turísticas				
PRESUPUESTO	Alto	Medio	Bajo		
CRONOGRAMA	2021	2022	2023	2024	2025
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> Grado de cumplimiento anual de los indicadores de las acciones del plan. 				

3 CRONOGRAMA Y PRESUPUESTO.

Se facilita aquí una tabla resumen de las acciones propuestas en el plan temporizada su realización a 5 años vista.

Del mismo modo se establecen 3 niveles de inversión económica para el desarrollo de las acciones.

- √ € Bajo: hasta 5.000 €/ año
- √ €€ Medio: Entre 5.001 y 50.000 €/año
- √ €€€ Alto: Más de 50.000 €/año

LINEA ESTRATÉGICA	ACCIÓN	2021	2022	2023	2024	2025
Sensibilización y formación	Plan de sensibilización del sector turístico	€	€	€	€	€
	Formación accesibilidad y diseño universal a técnicos de entidades públicas	€				
	Formación atención diversidad	€		€		€
	Formación accesibilidad sector turístico y cultural	€		€		€
	Formación actividades turísticas inclusivas		€		€	
	Formación comunicación y marketing inclusivo	€		€		
	Difundir manual buenas prácticas		€			

LÍNEA ESTRATÉGICA	ACCIÓN	2021	2022	2023	2024	2025
Desarrollo y mejora oferta accesible	Dotar de accesibilidad a museos y oferta cultural		€€	€€	€€	
	Mejorar la accesibilidad en instalaciones deportivas			€€€	€€€	
	Mejorar la accesibilidad en parques públicos y áreas recreativas			€€€	€€€	
	Mejora de la de accesibilidad empresas turísticas		€€€	€€€	€€€	€€€
	Aplicar recomendaciones aparcamiento PMR		€€			
	Plan de señalización turística accesible		€€	€€		
	Diseñar Plan de producto Calp Inclusivo 365			€€€	€€€	
	Comprar equipamiento deportivo accesible			€€		
	Liderar proyecto europeo S-Por Inclusion			€€€	€€€	
	Crear grupo de trabajo de turismo inclusivo		€	€	€	€
	Desarrollar rutas turísticas inclusivas		€€	€€	€€	
	Monitorizar la experiencia del turista con necesidades de accesibilidad	€	€	€	€	€

LÍNEA ESTRATÉGICA	ACCIÓN	2021	2022	2023	2024	2025
Información oferta accesible	Herramienta tecnológica para actualizar la oferta turística accesible.		€			
	Incluir sección en web de Calp con información de oferta turística inclusiva		€€			
	Optimizar el uso de herramientas que mejoren la comunicación auditiva		€			
	Mejorar accesibilidad web		€€			

LÍNEA ESTRATÉGICA	ACCIÓN	2021	2022	2023	2024	2025
Promoción y comercialización	Integrar la inclusión de forma transversal en las campañas de comunicación y promoción turística de Calp		€	€	€	€
	Realizar material promocional específico para dar a conocer la oferta turística inclusiva			€€	€€	€€
	Incluir medidas de accesibilidad en material promocional		€	€	€	€
	Jornadas de puertas abiertas asociaciones de personas con discapacidad y equipos deportivos accesibles				€€	€€
	Presencia de Calp inclusivo 365 en ferias y salones de turismo			€	€	€
	Promoción Calp inclusivo 365 con agencias y turoperadores especializados				€	€
	Diseñar Plan de producto Calp Inclusivo 365				€€	€€
	Viajes de familiarización con prescriptores				€€	€€
	Participación de Calp en premios de turismo accesible					€
Evento deporte inclusivo				€€	€€	

LÍNEA ESTRATÉGICA	ACCIÓN	2021	2022	2023	2024	2025
Financiación	Convocatorias de ayudas públicas locales para desarrollar oferta accesible.		€€€	€€€	€€€	€€€
	Servicio de búsqueda y alerta de ayudas económicas regionales, nacionales e internacionales para desarrollo de turismo inclusivo		€	€	€	€
	Participación del Ayuntamiento en proyectos europeos			€€	€€	€€

LÍNEA ESTRATÉGICA	ACCIÓN	2021	2022	2023	2024	2025
Gobernanza	Crear grupo de trabajo de turismo inclusivo		€	€	€	€
	Potenciar la inclusión laboral de las personas con discapacidad		€€	€€	€€	€€
	Desarrollar plan en 5 años.	€	€	€	€	€