

RESUMEN EJECUTIVO.

Plan de Turismo Accesible de Orihuela



ORIHUELA
historia del mediterráneo



equalitas
ACCESIBILIDAD



1 Objetivos	4
2 Metodología	5
4 DAFO	7
4 PLAN ESTRATÉGICO	
4.1 Mapa de proyectos	9
4.2 Fichas de actuaciones	10

1 | Objetivos

El objetivo fundamental del Plan Estratégico de Turismo Accesible de Orihuela es impulsar la accesibilidad universal en el destino para mejorar la calidad de vida de su población local, la experiencia de los visitantes y favorecer el desarrollo de una actividad turística inclusiva y sostenible en el tiempo.

Para ello este documento servirá como hoja de ruta para la implementación progresiva de mejoras de accesibilidad a corto, medio y largo plazo.

Los objetivos específicos son:

Impulsar la accesibilidad universal en Orihuela.

Diagnóstico accesibilidad

Diagnosticar el estado actual del destino, sus recursos e infraestructuras públicas en materia de accesibilidad.

Detectar carencias

Detectar las posibles carencias que en materia de accesibilidad universal pueda haber en la oferta turística.

Propuestas de mejora

Cultura y patrimonio accesible

Realizar propuestas de mejora que permitan subsanar dichas carencias o plantear la implementación de nuevas acciones que promuevan el turismo inclusivo.

Cumplir con ODS

Acercar la cultura y el patrimonio a todas las personas haciéndolo más inclusivo.

Promocionar Turismo Inclusivo

Contribuir al desarrollo y cumplimiento de los ODS de la Agenda 2030.

Mejorar calidad de vida

Desarrollo ODS Agenda 2030

Impulsar la transformación de Orihuela hacia Destino Turístico Inteligente.

Orihuela DTI

Poner en valor y promocionar la oferta turística accesible existente

Identificar oferta accesible

Seguir aumentando el número de recursos turísticos, patrimoniales y naturales accesibles e incrementar la calidad de la accesibilidad.

Aumentar oferta accesible

Mejorar la calidad de vida de los residentes.

Mejorar calidad de vida ciudadanía

Mejorar los niveles de satisfacción de los visitantes a través de la calidad de la experiencia turística.

Aumentar la competitividad

Aumentar oferta turística

Mejorar la competitividad de la oferta turística de Orihuela.

2 | Metodología

Para la realización del proyecto

FASE 1. Análisis de la situación actual.

- ✓ Análisis de la documentación existente y estudios previos.
- ✓ Entrevistas con agentes claves del sector público y privado, incluyendo del ámbito turístico y de la discapacidad.
- ✓ Determinación de los ámbitos y las muestras de análisis, seleccionando los recursos de conformidad con la cadena de valor del turismo.
- ✓ Definición de sistema de indicadores y análisis de los recursos turísticos, diferenciando entre recursos de alojamiento turístico, recursos turísticos, patrimoniales o culturales, actividades de ocio y entornos urbanos y naturales.

FASE 2. Análisis y diagnóstico de accesibilidad del destino.



Imagen: Sesión participativa con agentes del sector turístico

- ✓ Entrevistas para determinar el sistema de gestión de la accesibilidad del municipio y de los diversos recursos.
- ✓ Mesas de trabajo y sesiones participativas con representantes del sector turístico, del sector público y del sector de la discapacidad.
- ✓ Encuestas online dirigidas a personas con necesidades de accesibilidad y a agentes del sector turístico.
- ✓ Trabajo de campo con visitas presenciales del equipo de Equalitas Accesibilidad a Orihuela para analizar los eslabones de accesibilidad turística.

FASE 3: Formulación del plan.

El Plan Estratégico de Turismo Accesible de Orihuela queda estructurado de la siguiente forma.

- ✓ Análisis DAFO para conocer las oportunidades que ofrece el turismo accesible, así como los retos que presenta.
- ✓ Plan Operativo.
 - » Mapa de proyectos y definición de líneas estratégicas.
 - » Acciones y medidas propuestas.
 - » Cronograma y presupuesto.
- ✓ Anexos accesibilidad productos, entornos y servicios.
- ✓ Anexos recursos auditados.
- ✓ Ficha de accesibilidad turística de recursos.
- ✓ Inventario con fichas de recursos turísticos que ofrecen servicios de accesibilidad turística.
- ✓ Publicación de guía online de turismo accesible de Orihuela en Equalitas Vitae, el portal web de referencia en promoción de turismo accesible en habla hispana.



Imagen: Toma de datos presencial en trabajo de campo

3 | DAFO

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

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<p>Escasa accesibilidad urbanística y falta de itinerarios accesibles, especialmente en Orihuela costa.</p> <p>Escasa cohesión entre Orihuela centro y Orihuela costa.</p> <p>Limitada oferta de transporte público que conecte Orihuela centro con Orihuela costa.</p> <p>Reducida oferta de alojamiento accesible, especialmente en Orihuela centro.</p> <p>Escasas acciones de accesibilidad visual, auditiva o cognitiva en oferta turística.</p> <p>Accesibilidad incorrecta en algunos establecimientos hosteleros y de alojamiento.</p> <p>Ausencia de información de la oferta turística accesible.</p> <p>Desconocimiento generalizado sobre las necesidades de las personas con discapacidad y sobre la aplicación de la normativa de accesibilidad.</p> <p>Falta de mecanismos de seguimiento y evaluación de la accesibilidad turística.</p> <p>Desconocimiento por parte de clientes y agencias de la oferta turística accesible de Orihuela.</p>	<p>Orihuela como destino turístico del Mediterráneo que combina dos productos turísticos complementarios, sol y playa por un lado y, cultura y patrimonio por otro.</p> <p>La gran mayoría de recursos patrimoniales y culturales cuentan con acciones de accesibilidad física.</p> <p>Calidad de accesibilidad en las playas.</p> <p>Buen clima garantizado prácticamente durante todo el año.</p> <p>Importante y variada oferta de visitas guiadas durante todo el año por el casco histórico de la ciudad.</p> <p>Servicio de taxi adaptado de calidad en Orihuela costa y Orihuela centro.</p> <p>Existencia de la Mesa de la Accesibilidad con participación de representantes de la administración y del sector de la discapacidad.</p> <p>Orihuela está adherida como destino turístico inteligente a la Red de DTI desde 2019.</p> <p>Interés por parte del sector turístico en promover y mejorar la oferta de turismo inclusivo, que se demuestra con la alta participación en las mesas de participación y focus group.</p> <p>Buena predisposición para la colaboración por parte de entidades del sector de la discapacidad en el territorio.</p> <p>Empresas de ocio activo y visitas guiadas ya ofrecen actividades y rutas turísticas accesibles y, cuentan con clientes con necesidades de accesibilidad.</p>

AMENAZAS

Otros destinos turísticos cercanos que atraen más demanda de turismo en general.

Destinos turísticos en el Mediterráneo que llevan más tiempo ofreciendo información sobre su oferta turística accesible, lo que les hace ser más conocidos.

Excesiva dependencia, especialmente en Orihuela playa, de la demanda en temporada alta.

Crisis económica, inflación y altos tipos de interés que disminuyen la capacidad de gasto del turista.

Aumento del número de destinos que se adhieren a la red DTI lo que aumenta la competitividad.

Desconocimiento por parte de proveedores y servicios turísticos de las necesidades de las personas con discapacidad y de la normativa en accesibilidad universal.

OPORTUNIDADES

Adjudicado en 2023 subvención de 2 millones de euros a Orihuela destinados al Plan de Sostenibilidad Turística en el que están previstas actuaciones que mejoren la accesibilidad turística (señalización, digitalización, etc.)

Saturación de otros destinos turísticos próximos que propician la búsqueda del turista con necesidades de accesibilidad de nuevos destinos inclusivos.

Alto coste de la energía, que anima a personas mayores y personas con necesidades de accesibilidad nórdicos y de centro Europa a trasladarse a vivir en larga estancia los inviernos a la costa española.

Práctica inexistencia de destinos turísticos que trabajen la accesibilidad visual, auditiva o cognitiva, lo que supone una oportunidad de mejora para Orihuela y conseguir una diferenciación y posicionamiento como referente en turismo cultural inclusivo.

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%).

Mayor gasto medio del turista con necesidades de accesibilidad que el turista sin discapacidad.

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. Desestacionalización de la demanda.

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.

Publicación de distintas normas relacionadas con el Turismo Accesible como es el caso de la norma ISO 21902.

4 | Plan estratégico

4.1 | Mapa de proyectos



Desarrollo y mejora de la oferta turística cultural inclusiva:

1. Mejorar la accesibilidad visual, auditiva y cognitiva en recursos patrimoniales
2. Mejorar la experiencia de las visitas guiadas mediante el uso de herramientas de accesibilidad
3. Identificar itinerarios accesibles para crear rutas turísticas inclusivas
4. Señalización rutas turísticas cumpliendo parámetros de Diseño Universal
5. Apoyar la mejora de la accesibilidad del sector privado
6. Promover la accesibilidad en los eventos
7. Contemplar acciones de accesibilidad en la redacción de pliegos para la contratación de servicios
8. Monitorizar la experiencia del turista con necesidades de accesibilidad
9. Crear experiencia piloto de turismo inclusivo siguiendo todos los eslabones de la accesibilidad turística
10. Realizar inventario de la oferta turística accesible pública y privada



Sensibilización y formación en accesibilidad turística

11. Desarrollar jornadas de sensibilización a la ciudadanía
12. Formación accesibilidad y diseño universal a técnicos de entidades públicas
13. Formación en accesibilidad al sector turístico
14. Formación en comunicación y marketing inclusivo
15. Desarrollo de manual de buenas prácticas en materia de accesibilidad turística



Promoción y comunicación inclusiva

16. Incluir información de oferta turística accesible dentro de la sección Turismo inclusivo en la web.
17. Integrar la accesibilidad en el material promocional
18. Diseñar las campañas con enfoque inclusivo
19. Realización de viaje de familiarización con agencias, prescriptores y prensa
20. Campañas de promoción de Orihuela como destino turístico inclusivo
21. Mejorar accesibilidad web



Optimizar la gestión de la accesibilidad para hacerla perdurable

22. Revitalizar la mesa de accesibilidad
23. Búsqueda de ayudas económicas regionales, nacionales e internacionales para el desarrollo de iniciativas de turismo inclusivo
24. Crear herramientas que permitan la recogida y actualización de información de accesibilidad turística
25. Desarrollar el Plan Estratégico de Turismo Inclusivo en 5 años

4.2 | Fichas de actuaciones

4.2.1 | Línea estratégica 1:

Desarrollo y mejora oferta turística y cultural inclusiva

Objetivos

- ✓ Crear entornos, productos y servicios inclusivos que permitan el desarrollo de experiencias turísticas que puedan ser disfrutadas por todas las personas, independientemente de si tienen o no alguna necesidad de accesibilidad.
- ✓ Promover y potenciar la mejora de la accesibilidad dentro del sector turístico y cultural dentro del ámbito público y privado.
- ✓ Tener identificada la oferta turística y cultural accesible para corregir errores, potenciar la mejora continua y generar sinergias entre los agentes implicados.
- ✓ Conocer la experiencia del viajero con discapacidad en Orihuela para detectar puntos de mejora y potenciar los puntos fuertes.

Línea estratégica	Desarrollo y mejora de la oferta turística y cultural inclusiva				
Actuación	1 Mejorar la accesibilidad visual, auditiva y cognitiva en recursos patrimoniales				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> Hacer que la experiencia y la información que se ofrece en los principales recursos de interés turístico y patrimonial de la ciudad esté en formato accesible para todas las personas, también para personas con discapacidad auditiva, visual o intelectual, consiguiendo así una experiencia inclusiva mucho más satisfactoria. 				
DESCRIPCIÓN	<p>En el análisis presencial realizado a diferentes museos, iglesias o lugares de interés turístico y patrimonial, es evidente el trabajo realizado para mejorar las condiciones de accesibilidad física. Sin embargo, salvo alguna excepción como el Museo de la Semana Santa, prácticamente no hay acciones encaminadas a mejorar la accesibilidad visual, auditiva o cognitiva.</p> <p>Son muchas las posibles acciones a realizar para hacer que los recursos culturales y patrimoniales ofrezcan herramientas de accesibilidad y contenidos informativos en formatos adaptados para todas las personas, también a quienes se comunican de forma diferente.</p> <p>Se proponen algunas opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Colocación de códigos QR que enlacen con contenidos informativos sobre el recurso en el que se esté y estos contenidos a su vez estén en formato accesible. Creación de vídeos con imágenes sobre el recurso al que hace referencia en los que la información se ofrezca locutada, con contenidos de audio descripción y además se incluya subtítulos y lengua de signos. Contenidos digitales en formato PDF accesible, compatible con lectores de pantalla que utilizan las personas con discapacidad visual. Material divulgativo e informativo en Lectura Fácil especialmente pensado para personas con discapacidad intelectual o personas que no dominan el idioma. Creación de mesas de interpretación accesibles o estaciones táctiles con elementos que se puedan tocar e interactuar para hacer la experiencia más atractiva y sensorial. Servicio de interpretación en remoto de Lengua de signos a través de plataformas como S-Visual o Comunicados. 				
AGENTES IMPLICADOS	Concejalía de turismo Concejalía de cultura Consejo sectorial de turismo Mesa de accesibilidad. Agrupaciones de empresas turísticas. Empresas o gestores de recursos turísticos en los que se pretenda implementar la mejora de accesibilidad. Empresas o entidades especializadas en la creación de contenidos inclusivos y en la implementación de sistemas de guiado accesible.				
PRESUPUESTO	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Sin coste
CRONOGRAMA	2024	2025	2026	2027	2028
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> Número de recursos turísticos sobre los que se ha actuado. Cantidad de códigos QR implementados Número de vídeos inclusivos o PDFs accesibles realizados. Número de contenidos realizados en Lectura Fácil. Número de mesas de interpretación accesibles instaladas. Número de estaciones táctiles implementadas. 				

Línea estratégica	Desarrollo y mejora de la oferta turística y cultural inclusiva				
Actuación	2 Mejorar la experiencia de las visitas guiadas para todas las personas				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Conseguir que la gran oferta de visitas guiadas organizadas desde Turismo de Orihuela sean cómodas y accesibles para todas las personas. 				
DESCRIPCIÓN	<p>A lo largo del año se organizan alrededor de 100 visitas guiadas con diferentes temáticas para dar a conocer la historia de la ciudad. Las visitas están organizadas en grupos de entre 25 y 30 personas que van acompañadas por guías profesionales.</p> <p>Las explicaciones se realizan a viva voz por parte del guía, lo que supone un esfuerzo para el guía y puede resultar difícil de seguir por parte de todos los asistentes, especialmente de quienes tienen discapacidad auditiva y utilizan audífono o implante coclear.</p> <p>Para mejorar la experiencia de todas las partes, se propone utilizar sistemas de amplificación de sonido, como emisor por parte del guía y receptores por parte de los turistas. En el caso de personas que utilizan audífono o implante se puede utilizar lazos de inducción que también van vinculados al emisor.</p> <p>Otra opción que se propone es crear material tacto visual como pictolibros en los que se represente de forma visual y táctil algunos elementos de especial relevancia durante la visita. Este tipo de herramientas sirven de apoyo al guía a la hora de describir o explicar un recurso, por ejemplo, una fachada o un cuadro. Al ver en detalle los elementos sobre los que se habla es más sencillo de entender por todas las personas, especialmente para las personas con discapacidad auditiva ya que se apoyan mucho en los recursos visuales. Si además estas imágenes cuentan con relieve en los principales trazos, esto servirá también para mejorar la experiencia de las personas con discapacidad visual.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	<p>Concejalía de cultura y turismo Mesa de accesibilidad Guías turísticos.</p>				
PRESUPUESTO	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Sin coste
CRONOGRAMA	2024	2025	2026	2027	2028
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de equipos emisor, receptor y lazo de inducción disponibles para las visitas guiadas. • Número de veces que se utiliza este sistema. • Número pictolibros creados 				

Línea estratégica	Desarrollo y mejora de la oferta turística y cultural inclusiva				
Actuación	3 Identificar itinerarios accesibles para crear rutas turísticas inclusivas				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> Identificar una o más rutas turísticas que estén libres de barreras arquitectónicas y equiparlas con las herramientas necesarias para hacer que los contenidos sean inclusivos a todas las personas mejorando la experiencia de todos los turistas, incluidos quienes tienen necesidades de accesibilidad. 				
DESCRIPCIÓN	<p>La mayoría de las rutas turísticas discurren por el casco histórico de la ciudad. Se trata de un entorno urbanístico en el que en ocasiones las calles cuentan con aceras estrechas y sin rebajes, lo que dificulta el tránsito de grupos de personas y especialmente de quienes tienen movilidad reducida y utilizan silla de ruedas, carrito de bebé o andadores, por ejemplo.</p> <p>En otros tramos ya se han realizado mejoras urbanísticas unificando la acera con calzada y generando itinerarios de plataforma única. Es previsible que conforme se vayan acometiendo obras, estas vayan en esta dirección, pero entre tanto, sería recomendable plantear un itinerario lo más cómodo posible para grupos de turistas y personas con movilidad reducida.</p> <p>Los guías deberán tener identificado este itinerario en el que, además se deberá tener en cuenta que puede ser necesario hacer paradas en la ruta para ofrecer información sobre algún recurso turístico. En ese caso habrá que hacerse en puntos donde haya zona de descanso, dotadas de sombra y bancos.</p> <p>Con el objetivo de que las rutas sean inclusivas para todas las personas es conveniente tener en cuenta que los contenidos que se ofrezcan también deben serlo. Así pues, esta acción está alineada con las acciones 1.1, 1.2 y 1.3 en las que se propone mejorar la accesibilidad de los recursos patrimoniales, disponer de herramientas que mejoren la accesibilidad de la visita, así como la creación de señalización e identificación de las rutas turísticas.</p> <p>En el caso de la señalización, si se crea una ruta turística inclusiva, sería conveniente incluir los pictogramas de accesibilidad en la propia señalización indicando qué tipos de discapacidad cuentan con mejoras en el itinerario.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	Concejalía de cultura y turismo Concejalía de cultura y turismo Mesa de accesibilidad Guías turísticos.				
PRESUPUESTO	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Sin coste
CRONOGRAMA	2024	2025	2026	2027	2028
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> Número de itinerarios accesibles identificados. Número de rutas turísticas accesibles creadas. 				

Línea estratégica	Desarrollo y mejora de la oferta turística y cultural inclusiva				
Actuación	4 Señalización de rutas turísticas				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar y señalar el itinerario de la ruta turística siguiendo criterios de Diseño Universal para que todas las personas puedan orientarse de forma sencilla a lo largo del recorrido que deben hacer de forma autónoma. 				
DESCRIPCIÓN	<p>En la actualidad no existe señalización que identifique una ruta turística y que sirva de orientación a los turistas que quieren visitar los principales hitos o recursos culturales y patrimoniales de la ciudad si lo hacen independientemente.</p> <p>Así pues, sería conveniente identificar el itinerario a seguir a través de una señalización turística accesible para todas las personas, utilizando también la tecnología.</p> <p>La señalización deberá cumplir con condiciones de accesibilidad que aseguren la utilización y comprensión de todas las personas teniendo en cuenta aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipografía de trazo recto. • Grandes caracteres. • Contraste cromático entre el fondo y la forma. • Uso de pictogramas. • Implementación de códigos QR que enlacen con contenidos digitales inclusivos. • Más condiciones de accesibilidad y Diseño Universal en Anexo 8. Señalización <p>Al inicio de la ruta o en la puerta de la oficina de turismo se puede instalar una mesa de interpretación accesible en la que se identifique con un mapa el itinerario a realizar en la ruta turística. Estas mesas también deben cumplir con parámetros de Diseño Universal y han de ser accesibles para todas las personas por ello, aunque incluyan información en formato visual, también debe estar de forma táctil o digital accesible para personas con discapacidad visual.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	Alcaldía Concejalía de cultura y turismo Mesa de accesibilidad Guías turísticos.				
PRESUPUESTO	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Sin coste
CRONOGRAMA	2024	2025	2026	2027	2028
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de placas de señalización instaladas. • Número de códigos QR colocados. • Número de mesas de interpretación • Medidas de accesibilidad implementadas en la mesa de interpretación 				

Línea estratégica	Desarrollo y mejora de la oferta turística y cultural inclusiva				
Actuación	5 Apoyar la mejora de la accesibilidad del sector privado				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliar el número de alojamientos turísticos, establecimientos hosteleros y comerciales o empresas de servicios turísticos en general que ofrezcan condiciones de accesibilidad. 				
DESCRIPCIÓN	<p>En general se detecta que pocos establecimientos turísticos son accesibles para personas con discapacidad, fundamentalmente en Orihuela centro en cuanto a alojamiento, hostelería y comercio. Por ejemplo, tan sólo 1 alojamiento en la ciudad dispone de una única habitación reservada para personas con movilidad reducida.</p> <p>En otros casos se observa que, si bien ha habido intención de hacer que la instalación fuera accesible, no se ha conseguido hacerlo de forma correcta reuniendo óptimas condiciones de accesibilidad.</p> <p>Así pues, se propone potenciar acciones que supongan una mejora constante de la accesibilidad de forma efectiva y acertada, cumpliendo con las indicaciones de la normativa correspondiente y creando espacios útiles para todas las personas.</p> <p>Para ello se proponen 3 líneas a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ayudas económicas o subvenciones para promover la mejora de la accesibilidad. Desde el ayuntamiento se podría incentivar la mejora de accesibilidad mediante la creación de subvenciones o mediante la activación de descuentos en el pago de la licencia de obras por mejora de las condiciones de accesibilidad en empresas turísticas. • Talleres formativos que aporten conocimiento a los agentes del sector turístico para implementar la accesibilidad de forma transversal en sus empresas y servicios, alineado con la acción 13. • Revisar el cumplimiento de la accesibilidad y ofrecer asistencia para conseguirlo. Para ello contar con la colaboración de la Mesa de Accesibilidad que podrá revisar si las obras realizadas cumplen con la normativa y podrá indicar, si fuera preciso, las carencias que pudiera detectar, así como propuestas de mejora para facilitar el objetivo de conseguir espacios inclusivos. <p>La cuantía de esta acción, especialmente la destinada a ayudas económicas y subvenciones para la mejora de accesibilidad, podrá variar en función del presupuesto total del Ayuntamiento. Lo ideal sería contar con una partida anual destinada a este fin. Esta partida incluiría tanto las subvenciones directas como las indirectas (descuento en impuesto por licencia de obra).</p>				
AGENTES IMPLICADOS	Concejalía de urbanismo. Concejalía de cultura y turismo Arquitecto y/o aparejador municipal. Mesa de accesibilidad Consejo sectorial de turismo Asociaciones empresariales de turismo, hostelería y comercio.				
PRESUPUESTO	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Sin coste
CRONOGRAMA	2024	2025	2026	2027	2028

INDICADORES DE SEGUIMIENTO

- Número de establecimientos nuevos accesibles
- Número de establecimientos que han mejorado sus condiciones de accesibilidad.
- Número de convocatorias de ayudas públicas que han ayudado a la eliminación de barreras.
- Número de proyectos que solicitan ayuda para mejora de accesibilidad.
- Número de jornadas formativas realizadas.
- Número de ayudas económicas otorgadas para la mejora de la accesibilidad turística.
- Cuantía económica destinada a la mejora de la accesibilidad en sector turístico privado.

Línea estratégica	Desarrollo y mejora de la oferta turística y cultural inclusiva
Actuación	6 Promover la accesibilidad en los eventos
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer que los eventos turísticos y culturales como la fiesta de Moros y Cristianos, la Semana Santa, el mercado medieval, las fiestas de San Antón o las de la Virgen de Monserrate entre otros, ofrezcan medidas de accesibilidad y Diseño Universal que permitan que todas las personas puedan disfrutar de estos eventos en igualdad de condiciones.
DESCRIPCIÓN	<p>Son varios los eventos de gran calado no solo para la propia población local, sino que atraen a turistas hasta Orihuela como la fiesta de Moros y cristianos, el Mercado Medieval o la Semana Santa.</p> <p>Aunque se realizan acciones puntuales de accesibilidad no existe un protocolo de accesibilidad para eventos, pese a que en algunos de ellos participan de forma activa personas con discapacidad.</p> <p>Se recomienda diseñar cada evento implementando la accesibilidad desde el inicio de forma transversal y dotarlo de las herramientas o medidas necesarias para garantizar la participación activa de las personas con discapacidad de forma normalizada.</p> <p>Para ello se deberá tener en cuenta aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar que el lugar donde se desarrolle el evento sea accesible (aparcamiento, itinerarios, aseos, etc.) • Señalización en el evento si fuera necesario para mejorar la orientación de la ciudadanía (Seguir parámetros de Diseño Universal como tipografía de trazo recto, grandes caracteres, pictogramas, uso de color como medida de accesibilidad, etc.) • Habilitar itinerarios accesibles y espacios inclusivos en los que existan medidas de accesibilidad para personas con discapacidad y acompañantes. • Dotar al evento de herramientas y ayudas técnicas necesarias para hacerlo inclusivo como incluir intérprete de lengua de signos, instalación de bucle de inducción para personas usuarias de audífono, paseos pre-escénicos para personas con discapacidad visual o cognitiva, etc. • Documento con información del evento y de las medidas de accesibilidad que ofrece. Esta información también debe estar en formato accesible para todas las personas (PDF accesible, Lectura Fácil, etc). • Tener identificadas y habilitadas salidas de emergencia y plan de evacuación accesibles.

DESCRIPCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Otra buena práctica puede ser facilitar personal de asistencia en eventos para personas con necesidades de accesibilidad. Estas personas pueden a su vez ser personas con discapacidad, facilitando así su integración socio laboral y dotando al evento de una mayor inclusión. 				
AGENTES IMPLICADOS	Concejalía de turismo Concejalía de cultura Mesa de accesibilidad Asociaciones del sector de la discapacidad de Orihuela.				
PRESUPUESTO	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Sin coste
CRONOGRAMA	2024	2025	2026	2027	2028
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> Número de acciones realizadas para mejorar la accesibilidad del evento. Número de participantes con necesidades de accesibilidad desgregado por sexo y tipo de discapacidad. Número de eventos inclusivos realizados. 				

Línea estratégica	Desarrollo y mejora de la oferta turística y cultural inclusiva				
Actuación	7 Accesibilidad en pliegos de contratación				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> Implementar la accesibilidad de forma transversal en los pliegos de contratación de servicios para hacer que los productos y servicios que se contraten, al menos a nivel turístico desde el Ayuntamiento de Orihuela, sean inclusivos para todas las personas. 				
DESCRIPCIÓN	<p>La accesibilidad debe estar presente de forma transversal en todas las áreas y acciones, también las que se subcontratan. Para ello es necesario que quede reflejado en los pliegos de contratación pública qué medidas de accesibilidad debe cumplir la empresa que licita, así como los servicios que se ofrecen.</p> <p>Por ejemplo, en el caso de creación de campañas publicitarias, los materiales que se creen deben ser accesibles para todas las personas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Materiales audiovisuales con subtítulos e intérprete de lengua de signos. Gestores y creadores de contenido de redes sociales deberán utilizar las herramientas de accesibilidad que ofrecen las diferentes plataformas. En folletos y materiales creativos seguir pautas de Diseño Universal, etc. <p>Así pues, es necesario que en los pliegos de contratación pública se aseguren referencias a la normativa vigente en Accesibilidad Universal así como a referencias a estándares internacionales.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	Alcaldía Concejalía de comunicación y protocolo Concejalía de bienestar social, igualdad y recursos humanos Concejalía de Patrimonio Histórico Concejalía de playas Concejalía de cultura y turismo				
PRESUPUESTO	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Sin coste
CRONOGRAMA	2024	2025	2026	2027	2028
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> Número de pliegos en los que se incluye la accesibilidad como medida obligatoria. Número de pliegos en los que incluye la accesibilidad como mejora de calidad. Número de contratos en los que se han implementado medidas de accesibilidad. 				

Línea estratégica	Desarrollo y mejora de la oferta turística y cultural inclusiva				
Actuación	8 Monitorizar la experiencia del turista con necesidades de accesibilidad				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer la experiencia de los viajeros con necesidades de accesibilidad en Orihuela para identificar posibles puntos de mejora y potenciar los puntos fuertes. 				
DESCRIPCIÓN	<p>Para que las experiencias de los turistas sean positivas es fundamental tener feedback con sus opiniones y sugerencias de mejora. Es necesario identificar los puntos débiles del destino sobre los que trabajar para mejorar estas experiencias negativas y potenciar el desarrollo y promoción de las positivas.</p> <p>Para ello, conviene tener una comunicación con el viajero, preguntarle sobre sus necesidades y experiencia desde que empieza a organizar su viaje, durante su estancia y a su regreso.</p> <p>Habitualmente en las oficinas de turismo ya se están tomando datos sobre procedencia del viajero, fecha de la estancia y lugar donde se aloja. En el caso de personas con discapacidad, sería conveniente incluir cuestiones relacionadas con su tipo de discapacidad, hábitos y comportamientos o su valoración de la experiencia del destino en materia de accesibilidad. Esta información es muy valiosa para detectar debilidades y fortalezas e identificar las posibles acciones de mejora.</p> <p>Se pueden realizar encuestas online para que el viajero cumplimente en destino o en su propia casa al regreso del viaje para compartir su experiencia y valoración. Para ello conviene contar con la implicación del sector público y privado, colocando por ejemplo carteles con códigos QR que lleven a la encuesta y recordando a los viajeros con necesidades de accesibilidad, la importancia de contar con su opinión.</p> <p>El enlace a este tipo de encuestas debería estar disponible en todos aquellos recursos turísticos que son accesibles u ofrecen servicios adaptados para personas con discapacidad (alojamiento, oficina de turismo, taxi adaptado, puntos de playa accesible, edificios patrimoniales, etc.)</p> <p>Se facilita aquí enlace a un modelo tipo de encuesta realizada para este fin. (Acceder a la encuesta) https://docs.google.com/forms/d/1T5JHmOQACgIp_WyzRDCKOVyZxGJsQZJEWSUYObiLdPQ</p>				
AGENTES IMPLICADOS	<p>Alcaldía Concejalía de comunicación y protocolo Concejalía de bienestar social, igualdad y recursos humanos Concejalía de Patrimonio Histórico Concejalía de playas Concejalía de cultura y turismo Guías turísticos Puntos de playa accesible Asociaciones empresariales turísticas Oficinas de turismo</p>				
PRESUPUESTO	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Sin coste
CRONOGRAMA	2024	2025	2026	2027	2028
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de lugares donde está visible el código QR con enlace a la encuesta. • Número de personas que participan en la encuesta, disgregado por sexo y tipo de discapacidad. • Número de mejoras propuestas en las encuestas. • Número de acciones ejecutadas basadas en las propuestas realizadas en las encuestas. 				

Línea estratégica	Desarrollo y mejora de la oferta turística y cultural inclusiva
Actuación	9 Experiencia piloto de turismo inclusivo
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar una experiencia completa de turismo en la que se pueda asegurar la accesibilidad, que sirva como piloto para testar con personas con discapacidad y poder replicar en otras experiencias turísticas.
DESCRIPCIÓN	<p>La experiencia turística de cualquier viajero ha de ser completa en todos los eslabones de la cadena de accesibilidad turística:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información sobre la experiencia o destino. • Transporte • Alojamiento • Hostelería y comercio. • Actividades, patrimonio o lugares para visitar. • Otros (Hospital o servicios de asistencia) • Feedback del viajero <p>Para ello sería conveniente planificar una experiencia piloto teniendo en cuenta todos estos puntos.</p> <p>INFORMACIÓN:</p> <p>Folleto, apartado dentro de una página web, cartelería o post en redes sociales con información relativa a la experiencia turística explicando en qué consiste. Se deberá incluir información de las condiciones de accesibilidad que tiene la experiencia y los recursos que forman parte de ella. Esa información debe hacerse de forma que esté en formato accesible para todas las personas.</p> <p>TRANSPORTE:</p> <p>Tener identificado las posibles formas de llegar a destino y la forma de moverse durante la experiencia si fuera preciso con transporte público. Necesario tener identificado qué equipos de transporte hay accesibles y qué medidas de accesibilidad ofrecen.</p> <p>ALOJAMIENTO:</p> <p>Disponer de al menos 1 alojamiento turístico que disponga de estancias accesibles y una habitación adaptada para personas con discapacidad. Así mismo, si el establecimiento tiene mejoras de accesibilidad para personas con discapacidad visual, auditiva o intelectual, deberá quedar reflejadas.</p> <p>HOSTELERÍA Y COMERCIO:</p> <p>Tener identificados bares, restaurantes y tiendas accesibles.</p> <p>ACTIVIDADES Y PATRIMONIO:</p> <p>Plantear actividades o visitas a recursos culturales o patrimoniales no sólo libres de barreras arquitectónicas, sino que ofrezcan también medidas de accesibilidad para personas con otros tipos de discapacidad como audio signo guía, estaciones táctiles, etc.</p> <p>HOSPITAL Y SERVICIOS:</p> <p>Tener identificado el hospital más cercano y empresas que puedan ofrecer servicios de asistencia personal, alquiler de ayudas técnicas para la movilidad o similares.</p>

DESCRIPCIÓN	FEEDBACK: <p>Al finalizar la experiencia es importante conocer la experiencia que ha tenido el viajero, los problemas que ha podido encontrar, sus propuestas de mejora y sugerencias.</p> <p>Para el desarrollo de esta experiencia piloto se debe contar con la colaboración de diferentes agentes, públicos, privados y sociales para unir sinergias aprendiendo, colaborando y corrigiendo errores.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	<p>Alcaldía Concejalía de Patrimonio Histórico Concejalía de playas Concejalía de cultura y turismo Guías turísticos Puntos de playa accesible Asociaciones empresariales turísticas Gestores de recursos turísticos Asociaciones de personas con discapacidad. Empresas o entidades expertas en accesibilidad y diseño universal.</p>				
PRESUPUESTO	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Sin coste
CRONOGRAMA	2024	2025	2026	2027	2028
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de entidades, personas o empresas que participan en la experiencia con sus productos o servicios. • Número de personas que han disfrutado de la experiencia piloto. • Número de mejoras propuestas por parte de los participantes. • Número de acciones ejecutadas basadas en las propuestas realizadas 				

Línea estratégica	Desarrollo y mejora de la oferta turística y cultural inclusiva				
Actuación	10 Inventario de oferta turística				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de información veraz, contrastada y actualizada de la oferta turística accesible que hay en Orihuela. 				
DESCRIPCIÓN	<p>Pese a que en este proyecto se han analizado 25 recursos turísticos de diferente tipología, aunque con especial incidencia en patrimonio y playas, sería conveniente realizar un inventario de la oferta turística pública y privada para identificar toda la oferta que ofrece condiciones de accesibilidad para las personas con algún tipo de discapacidad.</p> <p>Para promover un destino turístico inclusivo es necesario conocer qué oferta hay en alojamientos, hostelería, comercio, empresas de ocio y en general, todos los eslabones de la cadena turística.</p> <p>Actualmente no existe información contrastada en este aspecto. Pese a que en la página web www.orihuelaturistica.com hay algunos recursos que tienen el símbolo de la silla de ruedas, esta información no está contrastada. Por ejemplo, hay 9 playas que tienen ese distintivo, aunque sólo 4 disponen de servicios específicos para personas con movilidad reducida. En la sección de alojamientos o gastronomía, no hay ninguna empresa identificada como accesible.</p> <p>Así pues, sería necesario identificar previamente qué empresas y recursos turísticos son accesibles y ofrecer información veraz y objetiva de sus condiciones de accesibilidad.</p> <p>A la hora de la realización del inventario, sería conveniente también identificar los errores o carencias que pueda haber y hacer propuestas de soluciones para que la oferta turística accesible sea realmente de calidad.</p> <p>Posteriormente esta información debería ponerse a disposición de cada uno de los gestores de cada recurso, del personal que trabaja en las oficinas de turismo para facilitarla a las personas con discapacidad que consultan y, por supuesto, debería estar disponible para los propios usuarios para su consulta. Para ello se deberían utilizar los canales de que dispone el destino como su página de promoción www.orihuelaturistica.com, en el que se puede alimentar el apartado de turismo inclusivo, o sus perfiles de redes sociales, quedando así esta acción alineada con la acción 16.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	Alcaldía Concejalía de Patrimonio Histórico Concejalía de playas Concejalía de cultura y turismo Asociaciones empresariales turísticas Gestores de recursos turísticos				
PRESUPUESTO	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Sin coste
CRONOGRAMA	2024	2025	2026	2027	2028
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de recursos turísticos visitados • Número de recursos turísticos inventariados • Número de recursos que se incluyen en canales de promoción 				

4.2.2 | Línea estratégica 2: Sensibilización y formación en accesibilidad turística

Objetivos

- ✓ Sensibilizar y concienciar a la ciudadanía que la mejora en el turismo, el apostar por un turismo inclusivo, es un beneficio que repercute a todos, no solo al visitante, sino al ciudadano local. Esa mejora se verá reflejada tanto a nivel económico como a nivel social, una mejora en la calidad de vida de la que día a día podrán hacer uso la población local.
- ✓ Conocer qué necesidades tienen las personas con discapacidad que visitan localidad o en su vida cotidiana al hacer uso de los servicios públicos o privados.
- ✓ Concienciar a la ciudadanía de que, a corto, medio o largo plazo, pueden encontrarse en situaciones en las que necesiten de estas mejoras en accesibilidad para continuar con su día a día de forma autónoma.
- ✓ Ampliar y reforzar los conocimientos sobre la normativa vigente en materia de accesibilidad para su correcta aplicación en la práctica tanto en proyectos nuevos como en reformas o modificaciones de los ya existentes. Además, estos conocimientos harán que las actuaciones proporcionen seguridad y comodidad al visitante con necesidades de accesibilidad.

Línea estratégica	Sensibilización y formación en accesibilidad turística				
Actuación	11 Desarrollar jornadas de sensibilización a la ciudadanía				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilizar a la ciudadanía de la importancia de apostar por la accesibilidad para conseguir ciudades amables con todas las personas. Concienciar sobre el respeto del uso de las zonas de aparcamiento para personas con discapacidad o los itinerarios peatonales accesibles, así como de la relevancia que tiene el trabajar para obtener servicios, espacios y productos que sean accesibles para todo tipo de personas. 				
DESCRIPCIÓN	<p>Para que un destino turístico sea inclusivo es necesario no sólo que el entorno, los productos y servicios sean accesibles, sino que la ciudadanía debe ser conocedora de las necesidades que tienen las personas con discapacidad, conocer y poner en valor los recursos accesibles de que dispone Orihuela o respetar los espacios reservados para personas con discapacidad, entre otros.</p> <p>Para ello se proponen varias acciones a desarrollar de forma permanente y continuada:</p> <ul style="list-style-type: none"> Crear campañas de concienciación y sensibilización ciudadana para dar a conocer la realidad de las personas con necesidades de accesibilidad. Realizar charlas divulgativas en las que participen la ciudadanía con necesidades de accesibilidad de Orihuela y se expongan las carencias con las que se encuentran en su día a día al realizar sus actividades tanto en el sector público como privado. Extrapolar estas carencias al sector turístico evidenciando que la apuesta por la accesibilidad atrae turismo, repercutiendo tanto a la economía local como al bienestar de la ciudadanía. Realizar diferentes actividades en las que la ciudadanía se ponga en la piel de una persona con necesidades de accesibilidad y descubran su realidad diaria, empatice con ella y comprenda mejor su día a día. Crear un “buzón de sugerencias” físico u online donde aportar ideas para mejoras en accesibilidad y dar a conocer este servicio a través de redes sociales o campañas informativas en medios de comunicación local. <p>Es interesante contar con la participación de personas con necesidades de accesibilidad, con entidades de la discapacidad o miembros de asociaciones de personas con discapacidad y personas de la tercera edad. Su participación ayuda empatizar con sus necesidades, a evidenciar las necesidades de mejora en accesibilidad y maximiza la participación ciudadana. Por supuesto, también debería participar de forma activa representantes de la Mesa de Accesibilidad.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	Concejalía de Cultura y Turismo Concejalía de Participación ciudadana Ciudadanía en general Asociaciones de personas con discapacidad Asociaciones de la tercera edad Colegios Mesa de la accesibilidad				
PRESUPUESTO	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Sin coste
CRONOGRAMA	2024	2025	2026	2027	2028
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> Número de jornadas realizadas al año Número de asistentes diferenciados por sexo y edad. Número de campañas de concienciación anuales. Número de sugerencias e ideas aportadas por la ciudadanía anualmente. 				

Línea estratégica		Sensibilización y formación en accesibilidad turística			
Actuación	12 Formación accesibilidad y diseño universal a técnicos de entidades públicas				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Complementar el conocimiento de los técnicos de entidades públicas en materia de accesibilidad y diseño universal, conociendo la normativa actualizada en materia de accesibilidad y aplicarla de forma correcta en entornos y edificios. • Mejorar la accesibilidad del entorno urbano con itinerarios peatonales accesibles en las zonas más concurridas y turísticas. Estos itinerarios deber poder realizarse de forma autónoma y segura por las personas con discapacidad. • Conocer las herramientas de accesibilidad disponibles para facilitar la mejora de accesibilidad de los recursos turísticos y hacerlos inclusivos para todas las personas. 				
DESCRIPCIÓN	<p>Una vez visitados los entornos urbanos y recursos turísticos se observa que se está trabajando en mejorar la accesibilidad pero que en muchas ocasiones se desconoce la normativa o bien no se está aplicando correctamente.</p> <p>Se ve, por ejemplo, que, aunque hay algunos puntos donde se ha tratado de señalar con pavimento podotáctil pasos peatonales, no se ha hecho correctamente utilizando tipo de pavimento que no reúne las condiciones necesarias por tacto o color, así como por la colocación de forma incorrecta y no cumpliendo así con las indicaciones de la norma TMA/851/2021.</p> <p>Por otra parte, la mayor parte de las actuaciones que se realizan están orientadas a solventar las necesidades de personas con discapacidad física, siendo puntuales o residuales las medidas tomadas para mejorar la accesibilidad visual, auditiva o cognitiva.</p> <p>Para que Orihuela sea un destino de turismo inclusivo es necesario que no solo los alojamientos, bares, museos y playas sean accesibles, sino que también han de serlo los entornos, las calles, la señalización o el mobiliario urbano, por ejemplo.</p> <p>Así pues, se recomienda formar al personal técnico del ayuntamiento encargado de visar las obras de urbanismo, obra nueva o reforma de edificios o establecimientos, para asegurar que los proyectos no sólo cumplen con la normativa de accesibilidad, sino que los espacios serán útiles y prácticos para todas las personas. Es necesario además que comprendan las necesidades que tienen las personas con discapacidad y el uso que hacen de las instalaciones para que puedan aplicar la normativa correctamente.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	Arquitecto municipal Aparejador municipal Concejalía de Urbanismo Concejalía de Patrimonio Personal de la brigada Expertos en accesibilidad y diseño universal Mesa de accesibilidad Asociaciones de personas con discapacidad				
PRESUPUESTO	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Sin coste
CRONOGRAMA	2024	2025	2026	2027	2028
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de sesiones formativas realizadas • Número de asistentes a las formaciones desglosado por sexo. 				

Línea estratégica	Sensibilización y formación en accesibilidad turística
Actuación	13 Formación en accesibilidad al sector turístico
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer la normativa actual en materia de accesibilidad y su aplicación al sector turístico. • Conocer las necesidades de las personas con discapacidad para aplicar la normativa haciendo que las acciones realizadas sean prácticas y cómodas, consiguiendo que puedan ser utilizadas de forma autónoma y segura por todas las personas. • Conocer la realidad de las personas con necesidades de accesibilidad, empatizar con ellas y conocer las herramientas existentes para mejorar en el trato y atención que reciben, mejorando así su experiencia turística.
DESCRIPCIÓN	<p>Tanto en las entrevistas como en las mesas de participación con agentes del sector turístico y de la discapacidad se manifestó la necesidad de recibir formación en materia de accesibilidad, tanto para hacer que los entornos y productos fueran más accesibles, como para ofrecer una mejor asistencia a las personas con discapacidad.</p> <p>Esta realidad se pudo constatar también en las visitas presenciales y el trabajo de campo realizado. Una vez visitados distintos establecimientos turísticos se observa que el sector está trabajando en realizar actuaciones y mejorar en materia de accesibilidad, pero las llevan a bajo el desconocimiento de la normativa o del uso que los usuarios hacen de las instalaciones. Esta realidad les lleva a realizar, en ocasiones, actuaciones erróneas o insuficientes.</p> <p>Por otra parte, se observa que las mejoras se centran en la accesibilidad física dejando en un segundo plano la accesibilidad visual, auditiva o cognitiva. El desconocimiento sobre las necesidades que tienen las personas con discapacidad y las herramientas que existen para solventar las carencias, hace que no se implementen mejoras de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva, visual o intelectual.</p> <p>Además, hay ocasiones en las que la falta de accesibilidad puede suplirse con el trato humano. Por ejemplo, ante la falta de señalización podotáctil en un alojamiento, el personal de recepción puede acompañar a una persona ciega a su habitación haciendo una descripción del itinerario a realizar. De este modo, esa persona podrá memorizar el itinerario, orientarse y moverse con independencia. Se recomienda pues ofrecer formación al personal que tiene contacto directo con el visitante en trato y atención a personas con necesidades especiales, para mejorar la comunicación y conseguir una experiencia satisfactoria.</p> <p>Por otra parte, si los gestores de recursos turísticos conocen las necesidades que tienen las personas con discapacidad podrán adecuar sus entornos, productos y servicios paulatinamente y de forma correcta. El desconocimiento lleva a realizar actuaciones incorrectas, malgastando el dinero y generando frustración. Se recomienda realizar cursos formativos enfocados a los distintos perfiles profesionales en función de la actividad turística que lleven a cabo.</p> <p>Se propone como mínimo desarrollar estos talleres formativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso sobre accesibilidad en establecimientos hosteleros • Curso sobre accesibilidad en alojamientos turísticos • Curso sobre accesibilidad en museos, patrimonio y creación de experiencias turísticas inclusivas • Curso sobre trato y atención a personas con necesidades de accesibilidad en cada sector concreto. <p>Se recomienda que estas jornadas se repitan al menos cada 2 o 3 años para formar a nuevos profesionales turísticos o reforzar y recordar al resto de profesionales formados, los contenidos adquiridos. Además, los profesionales que ya hayan participado en otras ediciones podrían aportar su experiencia y compartir ejemplos de situaciones cotidianas con las que se hayan enfrentado.</p>

AGENTES IMPLICADOS	Responsables de alojamientos turísticos Responsables de hostelería y camareros Responsables de museos y guías turísticos Técnicos de cultura Técnicos de turismo Personas del sector turístico que trabajen directamente en atención personal				
PRESUPUESTO	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Sin coste
CRONOGRAMA	2024	2025	2026	2027	2028
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de jornadas realizadas • Número de asistentes a las jornadas disgregado por sexo • Número de asistentes a las jornadas disgregado por sector turístico • Número de asociaciones empresariales asistentes a las jornadas • Número de personas con discapacidad que imparten la formación 				

Línea estratégica	Sensibilización y formación en accesibilidad turística
Actuación	14 Formación en comunicación inclusiva a proveedores y responsables de estrategia de marketing y comunicación
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Formar a proveedores y responsables de marketing y comunicación para que conozcan como crear acciones de comunicación y promoción del destino de una forma inclusiva y accesible para todas las personas. • Esta formación puede ir dirigida tanto al sector público (Responsables de la estrategia de marketing y comunicación de cultura y turismo) como al sector privado (empresas proveedoras de servicios de comunicación, responsables de estrategia de comunicación de empresas turísticas, etc).
DESCRIPCIÓN	<p>A la hora de realizar la promoción turística de Orihuela, además de dar a conocer qué ofrece este destino a las personas con necesidades especiales, es necesario que toda esta información sea accesible a todas las personas y el mensaje sea comprensible también para las personas con discapacidad auditiva, visual e intelectual.</p> <p>Así pues, las personas responsables de la estrategia de promoción y comunicación de turismo de Orihuela deberán crear mensajes que sean perceptibles y comprensibles por todas las personas, también para las personas con discapacidad visual o auditiva. Deberán diseñar todos los materiales promocionales, folletos, vídeos, cartelería, etc. bajo criterios de Diseño Universal, teniendo en cuenta que la información ofrecida debe ser perceptible para todas las personas.</p> <p>Por otra parte, es fundamental trabajar el lenguaje inclusivo evitando conceptos hirientes como discapacitado o minusválido. En esta línea, la narrativa de la estrategia de comunicación deberá incluir a personas con discapacidad de forma normalizada en las campañas genéricas para representar la accesibilidad de un modo transversal.</p> <p>Sería conveniente que en la redacción de los propios pliegos de contratación para servicios de diseño de material promocional (folletos, vídeos, cartelería, etc) como para los servicios de comunicación y marketing en general, se solicite que las empresas que opten a ofrecer el servicio estén formadas en comunicación inclusiva o al menos implementen el Diseño Universal de forma transversal en sus propuestas.</p>

DESCRIPCIÓN	Otra buena práctica sería la de ofrecer esta formación al equipo responsable de la gestión de contenidos de redes sociales, comunicación y promoción de la concejalía de Cultura y Turismo. Esta acción puede hacerse extensiva también a las personas responsables de la comunicación de empresas turísticas				
AGENTES IMPLICADOS	Responsables de redacción de pliegos y contratación de servicios de comunicación y marketing. Empresas proveedoras de servicios de comunicación y marketing Responsables de la gestión de redes sociales y creación de contenido de las páginas de promoción turística y cultural de Orihuela Responsables de comunicación de empresas del sector turístico del territorio. Concejalía de Cultura y turismo				
PRESUPUESTO	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Sin coste
CRONOGRAMA	2024	2025	2026	2027	2028
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> Número de sesiones formativas realizadas. Número de personas que han recibido la formación disgregadas por sexo. 				

Línea estratégica	Sensibilización y formación en accesibilidad turística				
Actuación	15 Desarrollo de manual de buenas prácticas en materia de accesibilidad turística				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> Contar con un manual que sirva de herramienta de consulta para las empresas y profesionales del sector turístico de Orihuela a la hora de trabajar y mejorar en el ámbito de la accesibilidad turística 				
DESCRIPCIÓN	<p>Crear un Manual de Buenas Prácticas con información detallada que indique cómo mejorar en materia de accesibilidad en edificios públicos, playas, alojamientos, hostelería, etc.</p> <p>Junto a los conocimientos adquiridos en las jornadas formativas propuestas en las acciones 12,13 y 14, dicho manual será una herramienta perfecta a la que acudir a la hora de consulta y refuerzo. Además, de esta forma, las personas que no hayan podido asistir a las jornadas formativas pueden contar con dicho material y realizar sus aclaraciones.</p> <p>Este manual debe estar disponible para los profesionales y empresas del sector turístico.</p> <p>Se recomienda que se disponga de dicho manual en formato digital para su fácil difusión.</p> <p>Se podría Realizar una jornada para dar a conocer la existencia del Manual de buenas prácticas y promover de esta forma su difusión.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	Personal técnico de turismo del Ayuntamiento de Orihuela Personal técnico de cultura del Ayuntamiento de Orihuela Consejo sectorial de turismo Agrupaciones de empresas turísticas				
PRESUPUESTO	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Sin coste
CRONOGRAMA	2024	2025	2026	2027	2028
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> Número de personas o entidades que asisten a la jornada de presentación del Manual de Buenas Prácticas Número de personas o entidades que tienen acceso al Manual de Buenas Prácticas. 				

4.2.3 | Línea estratégica 3: Promoción y comunicación inclusiva

Objetivos

- ✓ Ofrecer información sobre la oferta turística accesible que el destino ofrece y que además esté en modo inclusivo para que sea accesible a todas las personas.
- ✓ Sensibilizar a los equipos responsables de la estrategia de comunicación y promoción de turismo de Orihuela para que la accesibilidad esté implementada de modo universal.
- ✓ Atraer a Orihuela a nuevos targets de mercado, en concreto al de personas mayores o personas con necesidades de accesibilidad.

Línea estratégica	Promoción y comunicación inclusiva
Actuación	16 Información de turismo accesible en la web
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Incluir en la página web de Orihuela turística información detallada de la oferta de turismo accesible que hay en el destino para que las personas con necesidades de accesibilidad que quieran visitar la ciudad conozcan con antelación qué posibilidades hay.
DESCRIPCIÓN	<p>Durante el proceso participativo y las entrevistas realizadas con representantes del sector de la discapacidad, así como en el análisis del destino, una carencia palpable fue la falta de información sobre oferta accesible de Orihuela. En la actualidad en la página web www.orihuelaturistica.es hay un apartado titulado "Turismo inclusivo". En él aparecen vídeos promocionales y divulgativos de diferentes recursos patrimoniales de la ciudad en los que se ha incluido narración, subtítulo e intérprete de lengua de signos.</p> <p>En este mismo apartado, se podría ofrecer información sobre la oferta de turismo accesible que hay en Orihuela segmentada por tipología de recursos, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alojamiento. • Hostelería. • Playas. • Patrimonio. • Rutas turísticas. • Turismo activo. • Transporte • Etc. <p>De este modo, no sólo se atrae la atención de personas con necesidades de accesibilidad que quieran visitar Orihuela, sino que además se les ofrece detallada información que les ayudará a organizar su viaje y mejorar su experiencia global.</p> <p>Para la elaboración de este Plan Estratégico de Turismo Accesible se han analizado presencialmente 25 recursos turísticos que reúnen condiciones mínimas de accesibilidad como para que puedan ser promocionados y puestos en valor dentro de esta sección de turismo inclusivo. Se han realizado fichas en las que se detallan las condiciones de accesibilidad turística que podrían ser incluidas en el apartado de "Turismo inclusivo" existente en la web.</p> <p>En cualquier caso, Equalitas Vitae ha creado la guía online de turismo accesible en Orihuela donde aparecen todos estos recursos, cada uno de ellos con ficha de accesibilidad que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información general del recurso. • Nombre y datos de contacto. • Información de accesibilidad. • Galería fotográfica. • Mapa de ubicación. <p>Se recomienda incluir enlace a esta guía en el apartado de "turismo inclusivo" en la web de Orihuela turística. Esta herramienta permite además interactuar al viajero con discapacidad valorando la calidad de la accesibilidad de los recursos, así como proponer nuevos recursos accesibles. La herramienta permite también a los gestores de recursos dar de alta sus productos o servicios accesibles, así como hacer modificaciones en los que ya están publicados.</p> <p>En definitiva, se trata de una herramienta que facilita al Ayuntamiento de Orihuela la labor de ofrecer información de accesibilidad turística de forma actualizada.</p>
AGENTES IMPLICADOS	<p>Equipo responsable del mantenimiento de la web www.orihuelaturistica.es</p> <p>Concejalía de cultura y turismo</p> <p>Personal de las oficinas de turismo.</p> <p>Consejo sectorial de turismo.</p> <p>Agrupaciones empresariales turísticas.</p>

PRESUPUESTO	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Sin coste
CRONOGRAMA	2024	2025	2026	2027	2028
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> Número de recursos subidos a la web segmentados por tipología de recurso (alojamiento, hostelería, patrimonio, etc.) 				

Línea estratégica	Promoción y comunicación inclusiva				
Actuación	17 Material promocional accesible				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar el material promocional teniendo en cuenta las pautas de Diseño Universal e implementado las medidas de accesibilidad necesarias para hacer que el contenido sea accesible para todas las personas. 				
DESCRIPCIÓN	<p>Integrar la accesibilidad de forma transversal en todas las acciones de comunicación y especialmente en el material que se realice para la promoción de turismo de Orihuela. Este concepto no debe quedar exclusivamente relegado a la promoción de la oferta de turismo accesible, sino que ha de hacerse en todas las acciones de comunicación, así como en los diferentes materiales promocionales.</p> <p>Los mensajes e información que se faciliten han de ser accesibles para todas las personas, independientemente de cuál sea su forma de comunicarse. Por ejemplo, si se realiza un vídeo promocional del destino o de uno de sus productos, además de la imagen, deberá haber información sonora (sonido de las olas del mar, risas, trinar de pájaros) así como narración o voces que ayuden a entender el mensaje, aunque no se esté viendo la imagen. A su vez, esta información acústica deberá quedar reflejada de forma visual mediante la inserción de subtítulos e intérprete de lengua de signos, de modo que se pueda entender pese a que no se esté escuchando.</p> <p>Los folletos y cartelería deberán tener en cuenta aspectos como uso de tipografía de trazo recto, grandes caracteres, contraste cromático entre fondo y forma, no incluir texto con imagen de fondo, utilización de pictogramas, etc. La información visual deberá tener alternativa accesible para personas con discapacidad visual. En estos casos se puede hacer folletos en braille o hacer una versión digital accesible y compatible con lectores de pantalla. Ver ejemplo de folleto accesible de Calp.</p> <p>Para la creación y diseño no sólo de la estrategia sino también del material promocional en modo inclusivo, es necesario que el personal responsable de la contratación del servicio y el equipo responsable de diseñar los materiales y la estrategia tengan conocimientos sobre Diseño Universal y comunicación inclusiva. Se propone en la acción 13 la formación en comunicación inclusiva.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	<p>Concejalía de cultura y turismo</p> <p>Responsables de comunicación y promoción de turismo de Orihuela</p> <p>Empresas prestadoras de servicios en comunicación</p> <p>Profesionales del diseño gráfico y de material promocional.</p>				
PRESUPUESTO	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Sin coste
CRONOGRAMA	2024	2025	2026	2027	2028
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> Número de folletos diseñados con pautas de accesibilidad universal. Número de vídeos en los que se ha implementado accesibilidad. Número de redes sociales y de contenidos publicados que incluyen pautas de accesibilidad. 				

Línea estratégica	Promoción y comunicación inclusiva				
Actuación	18 Integrar a personas con discapacidad en campañas				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> Hacer que la inclusión y el turismo accesible de Orihuela quede patente de forma normalizada en todas las campañas promocionales haciendo partícipes a personas con necesidades de accesibilidad en igualdad de condiciones que el resto de perfiles. 				
DESCRIPCIÓN	<p>De la misma forma que en el video "Orihuela te espera" aparecen perfiles de diferentes tipos de viajeros (familias con niños, parejas de edad avanzada, personas de diferentes nacionalidades o deportistas de distintas disciplinas como senderismo, ciclismo o deportes náuticos entre otros) se podrían ver representadas también las personas con necesidades de accesibilidad.</p> <p>En las sesiones de participación este fue uno de los temas sobre los que se trataron y los participantes afirmaban que sería interesante representar la accesibilidad de forma transversal y natural, no forzada.</p> <p>Así pues, no se trata de hacer algo exclusivo para personas con discapacidad sino ofrecer una visión de Orihuela inclusiva en la que diferentes perfiles de personas forman parte de sus campañas promocionales y todo ellos aparezcan de forma normalizada.</p> <p>Al mismo tiempo se deberán mostrar recursos accesibles y personas con necesidades de accesibilidad de modo normalizado, entremezclado con diferentes temáticas, entornos y públicos.</p> <p>Esta acción en sí misma no supone un coste añadido más por el hecho de dar un enfoque inclusivo al discurso.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	Concejalía de cultura y turismo Responsables de comunicación y promoción de turismo de Orihuela Empresas prestadoras de servicios en comunicación Profesionales del diseño gráfico y de material promocional.				
PRESUPUESTO	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Sin coste
CRONOGRAMA	2024	2025	2026	2027	2028
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> Número de campañas en las que se ha integrado la inclusión de forma normalizada. Número de folletos en los que se incluye la inclusión de forma normalizada. Número de vídeos en los que se incluye la inclusión de forma normalizada. Número de personas con discapacidad que aparecen en las campañas segmentado por tipología de discapacidad. 				

Línea estratégica	Promoción y comunicación inclusiva				
Actuación	19 Realización de viaje de familiarización				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer la oferta turística accesible de Orihuela al público final con necesidades de accesibilidad, así como a agencias y tour operadores especializados en este tipo de clientes. 				
DESCRIPCIÓN	<p>Una vez identificada la oferta de turismo accesible existente, creadas experiencias turísticas inclusivas y estando definidos agentes en el territorio formados en el trato y atención a personas con discapacidad, una buena opción de ponerlo en valor y darlo a conocer es a través de acciones como famtrips, blogtrips y presstrips.</p> <p>Para darlo a conocer entre los usuarios, la mejor opción es contar con la participación de bloggers o influencers con discapacidad que vivan la experiencia inclusiva que ofrece Orihuela y lo den a conocer a través de sus canales de comunicación (blog, redes sociales, etc.)</p> <p>Esta acción puede verse reforzada con el apoyo de la prensa, haciendo partícipes del viaje a medios de comunicación especializados en turismo accesible e incluso seleccionando algún medio de turismo genérico.</p> <p>Por supuesto, es conveniente ofrecer la posibilidad de conocer el destino a agencias especializadas en la comercialización de productos turísticos para personas con necesidades de accesibilidad.</p> <p>En esta línea sería conveniente definir el mercado de especial interés para Orihuela, especialmente si es a nivel internacional, para buscar opciones adecuadas a las necesidades.</p> <p>Por otra parte, este tipo de viajes son una excelente herramienta de testeo para el destino, ya que los propios participantes validarán los servicios existentes, identificando posibles carencias que pudieran existir y haciendo propuestas de mejora que se puedan implementar.</p> <p>Se plantea la posibilidad de realizar dos viajes en los dos últimos años de desarrollo del Plan. Por un lado, para organizar grupos pequeños de participantes, más sencillo de coordinar y de ofrecer la asistencia que precisen y contar con los recursos necesarios, en el caso de personas con discapacidad. Por otra parte, porque con la experiencia del primer viaje se pueden detectar carencias y solventarlas para la siguiente edición. Además, el hecho de separarlo en dos anualidades diferentes da la opción de conseguir una mayor repercusión en dos momentos diferentes.</p> <p>Sería recomendable aprovechar estas acciones para hacer comunicado a la prensa local y regional, consiguiendo así un eco de lo que se está haciendo en turismo accesible y ayudando a posicionar a Orihuela no sólo como capital de la Costa Blanca sino como referente en turismo para todas las personas.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	<p>Concejalía de cultura y turismo</p> <p>Responsables de comunicación y promoción de turismo de Orihuela</p> <p>Empresas prestadoras de servicios en comunicación</p> <p>Profesionales del diseño gráfico y de material promocional.</p>				
PRESUPUESTO	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Sin coste
CRONOGRAMA	2024	2025	2026	2027	2028

INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de viajes que se han realizado • Número de bloggers o influencers que han participado segmentado por tipo de discapacidad • Número de medios de comunicación que ha participado segmentado por tipología de medio y por temática (turismo general o turismo inclusivo). • Número de agencias o tour operadores que han participado en cada viaje. • Número de recursos turísticos o experiencias turísticas vividas en cada edición.
-----------------------------------	---

Línea estratégica	Promoción y comunicación inclusiva
Actuación	20 Campañas de promoción
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Atraer a turistas con necesidades de accesibilidad nacionales e internacionales entre los principales mercados de especial interés para Orihuela.
DESCRIPCIÓN	<p>Planificar campañas de promoción de la oferta de turismo accesible de Orihuela en mercados de especial interés para el destino.</p> <p>A nivel internacional Reino Unido, Bélgica y Francia son los principales destinos de los que proceden los turistas que visitan Orihuela. A nivel nacional los turistas provienen fundamentalmente de la propia Comunidad Valenciana, de Madrid y Murcia.</p> <p>A nivel internacional se pueden aprovechar los propios canales promocionales on line y off line que ya se estén utilizando para incluir información de la oferta turística accesible de Orihuela.</p> <p>Los medios online permiten una mayor segmentación para ofrecer un mensaje más dirigido al potencial cliente. Por su parte, los medios offline están más al alcance de determinados targets como la tercera edad, que están menos familiarizados con las nuevas tecnologías. Teniendo en cuenta que las personas mayores tienen necesidades de accesibilidad y puede ser un público objetivo especialmente interesante para captar, conviene combinar ambas opciones.</p> <p>A nivel nacional se observa que con mucha diferencia los principales turistas son procedentes del entorno por lo que quizá sea más conveniente apostar por campañas más localizadas a través de anuncios segmentados en redes sociales, así como a través de medios locales (cuñas en radio, anuncios en prensa, cartelería, etc.)</p> <p>En cuanto al tipo de mensaje a comunicar, sería conveniente incluir la accesibilidad de modo transversal en todas las campañas de promoción turística como ya se ha indicado en la acción 18 del presente estudio. No obstante, también se recomienda hacer campaña o acciones específicas de comunicación orientadas en concreto para atraer al público con necesidades de accesibilidad. En estas campañas se pretende comunicar específicamente la oferta accesible existente. Para ello se puede diseñar un folleto específico sobre turismo accesible en Orihuela, incluir la información de recursos accesibles en guías de turismo accesible, hacer mailings a asociaciones de personas con discapacidad, etc.</p> <p>Tanto a nivel nacional como internacional, se recomienda que, en la asistencia a ferias y salones de turismo, se incluya el turismo inclusivo como otro producto a ofrecer a los posibles visitantes.</p> <p>Esta acción puede empezar a desarrollarse desde el momento en el que ya se cuente con recursos turísticos accesibles en toda la cadena de valor.</p>

AGENTES IMPLICADOS	Concejalía de cultura y turismo Responsables de comunicación y promoción de turismo de Orihuela Empresas prestadoras de servicios en comunicación Profesionales del diseño gráfico y de material promocional.				
PRESUPUESTO	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Sin coste
CRONOGRAMA	2024	2025	2026	2027	2028
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> Número de inserciones realizadas en mercado internacional segmentadas por tipo de medio y país. Número de inserciones realizadas en mercado nacional segmentadas por medio. Número de campañas genéricas en las que se ha incluido el turismo inclusivo. Número de guías de turismo accesible en las que se ha introducido información. Número de asociaciones de personas con discapacidad con las que se ha contactado. Número de salones o ferias de turismo a las que se ha asistido. 				

Línea estratégica	Promoción y comunicación inclusiva				
Actuación	21 Mejorar la accesibilidad web				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> Hacer que sea posible navegar por la página web y acceder a los diferentes tipos de contenido fácilmente para cualquier persona. 				
DESCRIPCIÓN	<p>La página web www.orihuelaturistica.es presenta numerosos errores de accesibilidad y la experiencia de diferentes perfiles de usuarios con necesidades de accesibilidad ha presentado carencias que deberían ser subsanadas para mejorar la experiencia de todas las personas.</p> <p>Para ello se plantean como mínimo las siguientes mejoras:</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar análisis del cumplimiento AA de las WACAG 2.1 e implementar los cambios necesarios. Formar al equipo de gestión de la web y de creación de contenidos para que mantenga el nivel AA. Crear sección con información de accesibilidad de la propia página web tal y como indica el RD 1112/2018. Dotar a la sección "Turismo inclusivo" de contenido sobre oferta turística accesible. 				
AGENTES IMPLICADOS	Ayuntamiento de Orihuela Responsables de la programación y gestión de la página web				
PRESUPUESTO	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Sin coste
CRONOGRAMA	2024	2025	2026	2027	2028
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 que incluyen información de accesibilidad. 				

4.2.4 | Línea estratégica 4: Optimizar la gestión de la accesibilidad

Objetivos

- ✓ Promover la participación y la unión de sinergias entre los actores públicos, privados y el sector de la discapacidad para promover la mejora constante de las condiciones de accesibilidad de la oferta turística, cultural y patrimonial.
- ✓ Facilitar herramientas que permitan la mejora permanente en accesibilidad turística.
- ✓ Conseguir que Orihuela sea un referente en turismo inclusivo en la Costa Blanca.

Línea estratégica	Optimizar la gestión de la accesibilidad para hacerla perdurable				
Actuación	22 Revitalizar la mesa de accesibilidad				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Dar continuidad a la mesa de accesibilidad y unir sinergias con el Consejo Sectorial de Turismo 				
DESCRIPCIÓN	<p>Existe una mesa de accesibilidad compuesta por representantes del sector de la discapacidad del Orihuela centro y Orihuela costa, así como por representantes de la administración pública y partidos políticos.</p> <p>Según información facilitada por personas que participan en dicha mesa de accesibilidad, el objetivo de la misma es reivindicar y evidenciar las carencias en materia de accesibilidad existentes en Orihuela, por parte del sector de la discapacidad para ponerlo en conocimiento de la Administración.</p> <p>Sin embargo, la última reunión por parte de la Mesa de Accesibilidad fue 2021.</p> <p>Por un lado, sería conveniente retomar la actividad de este grupo de trabajo que vela por el desarrollo y mejora permanente de las condiciones de accesibilidad en Orihuela.</p> <p>Por otra parte, sería conveniente que dentro de este grupo de trabajo hubiera personal experto en accesibilidad y Diseño Universal para ayudar en el desarrollo de iniciativas.</p> <p>Así mismo, sería conveniente que en la mesa de accesibilidad participara personal representante del sector turístico y que en el Consejo Sectorial de Turismo hubiera una persona representando al colectivo de personas con discapacidad. El objetivo es unir sinergias entre todos los actores.</p> <p>En el caso de la mesa de accesibilidad, además se podría definir determinadas acciones que potencien el desarrollo de iniciativas turísticas accesibles como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar la accesibilidad de negocios turísticos de nueva apertura para asegurar que cumplen con mínimos de accesibilidad. • Proponer medidas que mejoren la accesibilidad de productos, entornos, servicios y eventos turísticos o culturales. • Ofrecer información y asesorar a agentes del sector turístico que quieran apostar por iniciativas de turismo inclusivo. • Formar parte activa del desarrollo de proyectos públicos turísticos, culturales o de ocio para asegurar unas condiciones óptimas de accesibilidad. • Hacer seguimiento del desarrollo e implantación del Plan Estratégico de Turismo Accesible de Orihuela. • Promover acciones de concienciación a la ciudadanía para visibilizar la accesibilidad y los beneficios que supone vivir en un destino inclusivo. <p>Para el buen funcionamiento de la mesa sería conveniente establecer un protocolo de trabajo identificando participantes y programación de reuniones. A título orientativo se estima una reunión trimestral.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	Ayuntamiento de Orihuela. Consejo sectorial de Turismo. Asociaciones de personas con discapacidad.				
PRESUPUESTO	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Sin coste
CRONOGRAMA	2024	2025	2026	2027	2028

INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de reuniones realizadas. • Número de personas representantes de asociaciones de personas con discapacidad que participan, segmentadas por sexo y tipo de discapacidad que representan. • Número de personas representantes de la Administración que participan segmentadas por sexo y concejalía a la que representan • Número de personas representantes del sector turístico que participan, segmentadas por sexo y tipo de empresa a la que representan. • Número de propuestas presentadas. • Número de propuestas desarrolladas.
-----------------------------------	---

Línea estratégica	Optimizar la gestión de la accesibilidad para hacerla perdurable				
Actuación	23 Búsqueda de ayudas económicas regionales, nacionales e internacionales para el desarrollo de iniciativas de turismo inclusivo.				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer las convocatorias de ayudas económicas a nivel regional, nacional e internacional para realizar proyectos en el ámbito del turismo inclusivo. 				
DESCRIPCIÓN	<p>Crear un servicio de búsqueda y alerta de posibles líneas de subvención y financiación existentes a nivel regional, nacional e internacional para promover y potenciar la eliminación de barreras y el desarrollo de iniciativas turísticas y culturales inclusiva para todas las personas.</p> <p>La idea es que estas ayudas no sólo vayan destinadas al sector público, sino que el sistema busque opciones para el sector privado. Este tipo de ayudas económicas incentivará a pequeñas empresas a mejorar sus condiciones de accesibilidad.</p> <p>Así mismo, este servicio puede incluir la búsqueda de posibles proyectos de cooperación con otros territorios nacionales o internacionales, en los que la accesibilidad sea el eje central o una de las patas sobre las que se asiente. Así pues, no sólo se puede aprovechar la ayuda económica sino potenciar el trabajo en red y las sinergias que pueden generarse entre destinos que trabajen de forma conjunta en la creación de productos de turismo inclusivo para todas las personas.</p> <p>En la actualidad hay 2 agentes de desarrollo local en plantilla cuya labor está orientada fundamentalmente al fomento y desarrollo de empleo. Por otra parte, hay una persona con contrato temporal para la gestión de Fondos Next Generation en Administración.</p> <p>No existe como tal la figura o personal técnico que se encargue de buscar información de ayudas económicas y asesore en el trámite de las mismas a nivel privado, es decir, dirigidas también al sector empresarial. Se propone la valoración de creación de esta figura o bien ofrecer este servicio a través de alguno de los departamentos que ya existen.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	Ayuntamiento de Orihuela. Alcaldía Agente de desarrollo Técnico de fondos europeos				
PRESUPUESTO	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Sin coste
CRONOGRAMA	2024	2025	2026	2027	2028

INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de ayudas económicas identificadas. • Número de proyectos activados. • Número de partners implicados en proyectos de cooperación. • Número de convocatorias de las que ha informado el servicio de alertas de financiación. • Número de proyectos públicos o privados que solicitan ayuda.
-----------------------------------	---

Línea estratégica	Optimizar la gestión de la accesibilidad para hacerla perdurable
Actuación	24 Herramienta para actualización de información de la accesibilidad
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer información de accesibilidad objetiva y actualizada.
DESCRIPCIÓN	<p>Las personas con discapacidad necesitan tener con antelación información clara y detallada de las condiciones de accesibilidad que tienen los lugares a los que van a ir. Esta información ha de ser objetiva, fiable y debe estar actualizada.</p> <p>En las mesas de participación o focus group, así como en las encuestas realizadas, se desprende que un importante número de personas con discapacidad consideran muy importante o imprescindible disponer de información de accesibilidad de un destino o lugar al que va a ir.</p> <p>Durante el desarrollo de este trabajo se ha realizado visita presencial a 25 recursos para diagnosticar sus condiciones de accesibilidad y ofrecer esta información detallada incluyendo galería de imágenes de cada uno de los recursos. No obstante, incluso a lo largo del proyecto, se produjeron modificaciones de mejora de las condiciones de accesibilidad, información que fue preciso modificar tanto en las fichas de los recursos como en el propio diagnóstico de accesibilidad. Por ejemplo, la oficina de turismo de Orihuela Centro cambió su mostrador por otro que cuenta con zona a doble altura para facilitar la atención a personas usuarias de silla de ruedas.</p> <p>Así pues, sería conveniente crear una herramienta digital que permita la recogida de información de accesibilidad de recursos o la actualización de dicha información. Los ítems de accesibilidad a analizar con dicha herramienta deberían ser revisados y consensuados por la Mesa de Accesibilidad o en su defecto por personas representantes del sector de la discapacidad, personal experto en diseño universal y personal representante de la Administración Pública.</p> <p>Esta herramienta online debería permitir volcar la información sobre el apartado de “Turismo inclusivo” existente en la web de Orihuela turística.</p> <p>Otra opción es utilizar el sistema que utiliza la plataforma de promoción de turismo accesible www.equalitasvitae.com, en la que gestores de recursos turísticos o viajeros con discapacidad, pueden dar de alta o actualizar información de lugares accesibles. La información que se añade dentro de la localidad de Orihuela es validada por el equipo de Equalitas Accesibilidad para valorar si cumple con parámetros mínimos de accesibilidad y en caso afirmativo, aparecer en la guía online de turismo accesible de Orihuela. Esta guía online aparece en www.equalitasvitae.com y al mismo tiempo puede aparecer en el apartado de “Turismo inclusivo” de Orihuela turística.</p>
AGENTES IMPLICADOS	<p>Ayuntamiento de Orihuela. Mesa de accesibilidad Consejo sectorial de turismo Agrupaciones empresariales turísticas</p>

AGENTES IMPLICADOS	Empresa informática Plataforma de turismo accesible de Equalitas Vitae				
PRESUPUESTO	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Sin coste
CRONOGRAMA	2024	2025	2026	2027	2028
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Número de recursos turísticos accesibles identificados. • Número de actualizaciones de información realizadas. 				

Línea estratégica	Optimizar la gestión de la accesibilidad para hacerla perdurable				
Actuación	25 Desarrollar Plan Estratégico de Turismo Accesible				
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con la programación de acciones previstas en el Plan de Turismo Accesible y hacer seguimiento con los indicadores planteados. 				
DESCRIPCIÓN	<p>Desde la concejalía de Cultura y turismo se debe realizar una propuesta en detalle de las actuaciones propuestas en este Plan para que puedan ser desarrolladas en un plazo de cinco años.</p> <p>A lo largo de este tiempo y en la medida en la que se vayan implementando las mejoras, se irán sentando las bases para mejorar las condiciones de accesibilidad turística de Orihuela, potenciando así el turismo para todas las personas y haciendo de Orihuela un referente en este tipo de turismo en Costa Blanca.</p> <p>Para un mejor control del cumplimiento de objetivos, se deberán ejecutar las acciones siguiendo el cronograma planteado y hacer seguimiento de lo que se ha conseguido con los indicadores definidos.</p> <p>Una vez finalizada la implantación del Plan será necesario seguir trabajando para que la accesibilidad esté presente de forma transversal a nivel turístico y cultural en Orihuela, siendo recomendable también hacerla extensiva a todos los ámbitos para conseguir entornos, productos y servicios inclusivos para todas las personas.</p>				
AGENTES IMPLICADOS	Ayuntamiento de Orihuela. Mesa de accesibilidad Consejo sectorial de turismo Agrupaciones empresariales turísticas				
PRESUPUESTO	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Sin coste
CRONOGRAMA	2024	2025	2026	2027	2028
INDICADORES DE SEGUIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de cumplimiento anual de los indicadores de las acciones del plan. 				