

UNIVERSIDAD POLITECNICA DE VALENCIA

ESCUELA POLITECNICA SUPERIOR DE GANDIA

Grado en Gestión Turística



UNIVERSIDAD
POLITECNICA
DE VALENCIA



ESCUELA POLITECNICA
SUPERIOR DE GANDIA

**“ANÁLISIS DESCRIPTIVO DEL
TURISMO ACCESIBLE PARA
DISCAPACITADOS EN EL
MUNICIPIO DE OLIVA”**

***TRABAJO FINAL DE
GRADO***

Autor/a:
**ROSA AMERICA
CAÑAMAS CERVERA**

Tutor/a:
ENRIQUE SIGALAT
Cotutor/a:
BERNAT ROIG

GANDIA, 2012

MEMORIA

El trabajo se basa en un estudio realizado en Oliva, una población costera Valenciana, caracterizada por sus playas. La finalidad del proyecto consiste en analizar los factores que desarrollan el turismo para averiguar si el municipio está preparado para recibir a turistas con discapacidad. Partiendo de la base que tiene unas playas equipadas para la realización del baño adaptado, unas infraestructuras hoteleras y algunos lugares de interés accesibles, se ha elaborado el análisis.

El primer lugar se ha realizado un estudio de la normativa referente a la discapacidad y al turismo accesible desde la perspectiva Europea, Estatal y Autonómica. Lo que ha permitido sentar las bases para el análisis de las infraestructuras turísticas.

Seguidamente, se realizaron varias entrevistas a informadores que actúan directamente en el desarrollo de las actividades turísticas en el municipio. De este modo, se obtuvo una visión del sector público y privado.

El último tramo del trabajo consistió en la puesta en común de todos los campos estudiados, dando como resultado unas conclusiones y propuestas de mejora para poder desarrollar un turismo accesible.

El principal objetivo de este trabajo es abrir el camino hacia un turismo sostenible, de calidad y de igualdad hacia todos los seres humanos.

Palabras Clave: Turismo, Accesible, Oliva, Discapacidad, Análisis.

ABSTRACT

This project is based on a study located in Oliva, the population characterized by Valencian Coast beaches. The purpose of the work is to analyze the different factors that develop the tourism and to quarrel if it can attend to the disabled tourist. Oliva possesses several beaches for accessible tourism, also there exist some accessible places of tourist interest and some hotels are adapted to all his guests; from all this the analysis has been elaborated.

Firstly, I consulted the whole regulation relating to the disability and to the accessible tourism, of Valencian, Spanish and European level. It has allowed to lay the foundations for the analysis of the tourist infrastructures.

Afterwards, several interviews were realized to different tourist informers, on the occasion of their relation in the organization of activities in Oliva. Thus, I get a vision of public and private areas.

The last part of the work was the pooling of all fields studied, and I have been extracted a few conclusions, as well as a few offers of improvement to be able to develop an accessible tourism in Oliva.

The main objective of this work is open the way towards sustainable tourism, quality and equality to all human beings.

Keywords: Tourism, Accessible, Oliva, Disability, Analysis.

INDICE

0. Agradecimientos	6
1. Introducción	
1.1. Introducción.....	7
1.2. Objetivo general.....	8
1.3. Objetivos específicos.....	8
1.4. Metodología.....	9
1.5. Plan de trabajo y cronograma.....	10
1.6. Justificación.....	10
2. Marco teórico	
2.0. Los principios del turismo accesible.....	11
2.1. Normativa reguladora de la accesibilidad a nivel Europeo, Estatal y Provincial.....	13
2.1.1. Legislación aplicada para el análisis de los alojamientos, accesos públicos y playas.....	15
2.2. Análisis de los equipamientos de accesibilidad para discapacitados de las playas del municipio.....	17
2.3. Análisis de la oferta hotelera para comprobar su adaptación a los turistas discapacitados.....	22
2.4. Análisis de la accesibilidad a los lugares de interés del municipio.....	26
2.5. Entrevistas:	33
2.5.1. Cruz Roja: Secretaria General Provincial [E1]	
2.5.2. Ayuntamiento de Oliva: Técnica de la Oficina de Turismo [E2]	
2.5.3. Asociación Olivense de Disminuidos Físicos: Fundador, Salvador Sanchis [E3]	
2.5.4. Hotel Oliva Nova Golf: Relaciones Públicas y Departamento de Reservas [E4]	
2.5.5. Escuela Politécnica Superior de Gandia: Profesor asociado UPV y ex-concejal de turismo de Oliva [E5]	
2.5.6. Ayuntamiento de Oliva: Concejala de Bienestar social [E6]	

3. Análisis e interpretación de los resultados obtenidos	
3.1. Análisis e interpretación de los resultados obtenidos en el apartado número dos.....	34
3.2. Análisis DAFO.....	41
3.3. Informe sobre las necesidades y mejoras para el óptimo desarrollo del turismo con discapacidad en el municipio de Oliva.....	42
3.4. Propuestas.....	44
4. Conclusiones.....	44
5. Bibliografía.....	46
6. Anexos	
6.1. Glosario.....	48
6.2. Grabación y transcripción literal de las entrevistas realizadas.....	50
6.3. Índice de imágenes.....	82

0- AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento ha cuantas personas han hecho posible la realización de este Trabajo Final de Grado, mención especial al tutor del proyecto D. Enrique Sigalat, que ha sido el guía para poder desarrollar con satisfacción este reto.

Así como, también deseo agradecer a las personas entrevistadas (Sra. M^a Dolores, Sra. Adelina, Sr. Salvador, Sra. Bianca, Sr. Pau y Sra. Virginia) que me han abierto sus puertas para poder investigar en sus profesiones y en sus vidas.

Con este trabajo pretendo abrir un debate, a través de un análisis exploratorio pero con rigor metodológico sobre el turismo accesible...que alimente y que permita profundizar en el análisis más exhaustivo sobre el tema.

Por último agradezco a mi familia por el apoyo y la ayuda prestada, sin los cuales hubiera sido imposible cumplir con mi proyecto.

Este trabajo se lo dedico a mi hija Lorena.

1- INTRODUCCION

1.1 Introducción

El municipio de Oliva se caracteriza por su riqueza tanto en sus 12 kilómetros de playa que posee como en su diversidad cultural. Siendo vecina del municipio citado, surgió la duda si estaba realmente preparado para recibir a todo aquel turista que tuviera una discapacidad y deseara encontrar un lugar tranquilo donde pasar unas vacaciones. Para ello se decidió analizar los lugares que utilizarían en sus vacaciones (siendo las playas, los alojamientos hoteleros, los lugares de interés turístico) para concretar el grado de accesibilidad que disponen. Considerando que son los pilares básico del desarrollo de la actividad turística en el municipio.

Sin embargo, el primer estudio realizado ha sido investigar desde cuando se relaciona el turismo con la accesibilidad, y la normativa que envuelve tanto a la discapacidad como al turismo accesible.

Partiendo de la base de este análisis, y cogiendo como partida a la discapacidad con movilidad reducida, se seleccionó un grupo determinado de profesionales que afectan a este sector, para conocer la realidad en materia de accesibilidad que se está desarrollando en la población.

Se entrevistaron: a la asociación de la Cruz Roja, como encargada de realizar el servicio de baño adaptado en las playas; a la Técnica de turismo de Oliva por ser la responsable de promocionar el municipio y conocer la realidad de la demanda de los turistas; también al fundador de la Asociación de Olivense de Discapacitados Físicos, siendo una persona emblemática del municipio; en cuanto a la parte hotelera se entrevistó al Hotel Oliva Nova Golf siendo un referente en la hostelería; en el ámbito de la administración pública se abarcaron dos vertientes, primero en la entrevista realizada al ex-concejal de turismo del municipio durante 8 años y actual profesor de la Universidad Politécnica de Valencia, impulsor de la accesibilidad en las playas; y la otra vertiente era la Concejalía de Bienestar Social que nos mostró la realidad actual del municipio.

Los análisis realizados de los pilares que desarrollan la actividad turística en el municipio, junto con las entrevistas a los profesionales que forman parte de la misma, han servido para la elaboración de este trabajo final de grado.

Obteniendo como resultado un informe, sobre si es posible la realización efectiva de ofrecer un turismo para personas con discapacidad que puedan realmente disfrutar del destino como cualquier otro turista. Siendo un nicho de mercado que está todavía por explotar, pero no solo en el municipio estudiado, sino también en otros municipios de costa, por la temática objeto de estudio, que configuran las playas del Sur de las que forma parte Oliva.

1.2 Objetivo General

Analizar si la oferta del municipio de Oliva está suficientemente preparada para dar un servicio de calidad acorde con el perfil del turista con algún tipo de discapacidad.

1.3 Objetivos Específicos

1. Evaluar los equipamientos de las playas del municipio, para comprobar que el baño está adaptado a discapacitados.
2. Analizar si la oferta de los establecimientos hoteleros cumplen la normativa para turistas discapacitados (tanto en habitaciones como en zonas nobles).
3. Analizar los lugares de interés del municipio (museos, oficina de turismo, monumentos, etc.) si están adaptados y cumplen con la normativa existente.
4. Ofrecer al municipio un informe sobre las posibles mejoras en el mismo para facilitar esta tipología de turismo.
5. Propuestas para el desarrollo del turismo accesible

1.4. Metodología

- Utilización de fuentes primarias (recopilación de información a través de una serie de entrevistas semi-estructuradas a técnicos municipales en la materia objeto de estudio y profesionales de asociaciones del colectivo objeto de estudio).
- Utilización de fuentes secundarias (revisión documental) publicadas en el municipio de la materia objeto de estudio.
- Observación in situ (trabajo de campo) mediante visitas a puntos de interés del municipio descritos en los objetivos.

La metodología la encontramos reflejada en el siguiente esquema:

0. Definición del proyecto a realizar.

1º. Recopilación de información y datos para la investigación.

2º. Organización y selección de la información obtenida.

3º. Elaboración del estudio:

- Estudio de la normativa de discapacitados para los sectores que son objeto de análisis (playas, alojamientos, oferta cultural)
- Preparación de las entrevistas a los expertos
- Realización de entrevistas a informantes clave de la materia objeto de estudio (Cruz Roja, hoteleros de la zona, Oficina de turismo, Concejal de Bienestar social, Fundador de ASODIF, etc.)
- Conclusiones de las entrevistas a los expertos
- Conclusiones propias
- Informe de resultados
- Propuestas de mejora en relación al tema objeto de estudio en el municipio
- Elaboración de la bibliografía
- Elaboración del índice fotográfico

1.5. Plan de trabajo y cronograma

- a. Definición del trabajo a realizar (4 horas)
- b. Recopilación de información y datos para la investigación (20 horas)
- c. Organización y selección de la información obtenida (20 horas)
- d. Elaboración del estudio:
 - Estudio de la normativa (20 horas)
 - Comprobación de los lugares si cumplen la normativa para discapacitados (20 horas)
 - Preparación de las entrevistas a distintas personalidades (15 horas)
 - Realización de las entrevistas (7 horas)
 - Organización de la información obtenidas de las entrevistas (20 horas)
 - Conclusiones de las entrevistas (10 horas)
 - Conclusiones propias (10 horas)
 - Informes de resultados (12 horas)
 - Posibles mejoras en el municipio (15 horas)
- e. Estructuración de la información (7 horas)
- f. Elaboración de índice de fotografías (5 horas)
- g. Elaboración de la bibliografía (5 horas)

Total horas previstas para el desarrollo del proyecto 190 horas

1.6. Justificación

Los motivos por lo que se decidió realizar este trabajo fue para desarrollar un turismo sostenible en el municipio, por que no hay ningún estudio al respecto. Así como, por un tema de sensibilidad intentando hacer participes a todos, independientemente de sus discapacidades, de ser plenos consumidores de turismo.

Con este trabajo se pretende abrir nuevas vías hacía el desarrollo del turismo para todos, sin que exista discriminación ni etiquetas en este sector.

2. MARCO TEÓRICO:

El proyecto se desarrolla en la ciudad de Oliva, ubicada en la provincia de Valencia. El estudio que se realiza viene marcado por la necesidad de saber si este municipio el cual tiene una política muy desarrollada en materia de playas accesibles; también tiene el resto de componentes necesarios para el desarrollo de un turismo accesible (desde los alojamientos hasta los puntos de interés que ofrece la población).

Partiendo de esta base, se analizarán los diferentes pilares que sostienen el turismo en la zona. Para poder llegar a la conclusión si cumple con los requisitos necesarios o tiene que mejorar aspectos para ello.

2.0. Los principios del turismo accesible

La primera vez que se asoció el turismo a la accesibilidad fue por la *Organización Mundial del Turismo* (en adelante OMT) en la de Declaración de Manila de 1980. Donde se especificaba el turismo como un derecho a los ciudadanos con las mejores condiciones prácticas de acceso efectivo y sin discriminación.

Posteriormente en 1990, encontramos a nivel Europeo *Toerisme Vlaanderen: Tourism for All in the European Union*. En el cual se identificaron casos de buenas prácticas y se establecieron premios a las instalaciones y equipamientos con adaptaciones interesantes en la supresión de barreras, así como soluciones específicas dentro del sector para favorecer el acceso a personas con discapacidad.

En 1991, la OMT confirma en el derecho al turismo en la Resolución A/RES/284(IX) de la Asamblea General adoptado en la sesión 9ª "Para un turismo accesible a los minusválidos en los años 90". Y tan solo un años después, se aprueba el Tratado de Maastricht (1992) donde se estableció un plan de acciones comunitarias a favor del turismo. Dentro de este plan en el punto 8, se concreta Turismo social "*información recíproca, apoyo a la coordinación de acciones entre estados miembros para eliminar*

*obstáculos al desarrollo del turismo para minusválidos, así como para el intercambio de información en este terreno*¹.

En la Asamblea Decimotercera de la OMT, concretamente en su reunión del 27 de septiembre al 1 de octubre de 1999 en Santiago de Chile, se aprobó “el Código Ético Mundial para el Turismo” donde redacta en su artículo 7 que se fomentará y facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes, de los estudiantes, personas mayores y de las personas que padecen discapacidades.

De nuevo a nivel Europeo en 2001, en Brujas se concretó la necesidad de desarrollar una correcta planificación de la señalización de los accesos a las infraestructuras y servicios para poder llevar acabo el plan de “Turismo para todos”. Fue ratificado el 27 de septiembre de ese mismo año. Siguiendo con la misma línea de trabajo para un turismo accesible, en octubre del 2003 se firmó el Dictamen del Comité Económico y social Europeo “Por un turismo accesible a todas las personas y socialmente sostenible”. Donde dada la trascendencia que tiene el turismo en Europa, querían conseguir una Europa sin obstáculos ni barreras, para que las personas con discapacidad puedan disfrutar del turismo plenamente.

Posteriormente, en el 2005, a nivel mundial por la OMT, dictó la Resolución A/RES/492 (XVI)/10 denominada “Hacia un turismo accesible para todos” que establece las líneas básicas a considerar en el sector turístico para permitir la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad restringida.

Un año más tarde, se realizó el Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre «Turismo social en Europa», 14 de septiembre de 2006. Declaró: “*Los diversos colectivos usuarios del turismo social y en especial el de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida obtienen de los programas un extraordinario componente y aportación para su integración plena como personas.*” Concretamente el 11 de mayo de 2006 en Bélgica se crea la “*European Network for Accessible Tourism*” (en adelante ENAT) siendo una asociación internacional sin ánimo de lucro dirigida a trabajar tanto con las empresas como los organismos que deseen tanto la promoción, como el estudio y la puesta en práctica del turismo accesible. Desde 2009 otorgan galardones a ciudades accesibles, en España la otorgaron en el 2010 a Ávila.

¹ El Mercado Potencial del turismo accesible para el sector turístico español. Julio 2008

En la actualidad en el marco europeo continua reflejándose el interés por el turismo accesible, de hecho la comisión europea “*European Destination of Excellence*²” ha elegido para el 2012 otorgar premios a los destinos accesibles.

2.1. Normativa reguladora de la accesibilidad a nivel Europeo, Estatal y Provincial.

DEFINICION DE DISCAPACITADO:

En la actualidad existen varios conceptos que definen a la persona con discapacidad, para realizar este trabajo me he basado en el *DECRETO 114/2010, de 30 de julio, del Consell de la Comunitat Valenciana, por el que se procede a la adecuación terminológica en el ámbito de las personas con discapacidad. [2010/8930]*

“Se considera persona con discapacidad a toda aquella que, como consecuencia de una o más deficiencias físicas, psíquicas o sensoriales, congénitas o adquiridas, previsiblemente de carácter permanente y con independencia de la causa que las hubiera originado, vea obstaculizada, en a lo menos un tercio, su capacidad educativa, laboral o de integración social”.

NORMATIVA A NIVEL ESTATAL:

- 1. Ley 49/1960, 21 de julio, sobre propiedad horizontal reformada por la ley 8/1999*
- 2. Ley 13/1982, de 7 de abril de Integración social de minusválidos*
- 3. LEY 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.*
- 4. Instrumento de ratificación de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad hecho en Nueva York el 13 de diciembre de 2006 (entro en vigor 2008)*
- 5. Real Decreto 1417/2006, de 1 de diciembre, por el que se establece el sistema arbitral para la resolución de quejas y reclamaciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad por razón de discapacidad.*

² <http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/eden/>

6. *Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el código Técnico de edificación*
7. *LEY 49/2007, de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.*
8. *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.*
9. *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.*
10. *Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueban el reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.*
11. *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.*
12. *Orden PRE/446/2008, de 20 de febrero, por la que se determinan las especificaciones y características técnicas de las condiciones y criterios de accesibilidad y no discriminación establecida en el Real Decreto 366/2007*
13. *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.*
14. *Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación aprobado por el Real Decreto 314/2006 de 17 de marzo, en materia de accesibilidad, y no discriminación de personas con discapacidad.*
15. *Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.(Real Decreto 1276/2011, adaptación a la ley anterior)*

NORMATIVA DE LA COMUNIDAD VALENCIANA:

1. *Ley 1/1998, 5 de mayo, de la Generalitat Valenciana, de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.*
2. *Decreto 39/2004, 5 de marzo, del Consell de la Generalitat que desarrollo la ley anterior.*
3. *Orden 25 de mayo de 2004, de la Consellería de Infraestructura y transporte por el que se desarrolla el Decreto 39/2004 de 5 de marzo.*
4. *Ordenanza de accesibilidad en el Medio urbano de la ciudad de Valencia, publicada en el BOP del 23 de noviembre de 2006.*

NORMATIVA EUROPEA:

1. La Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (Art. 1, Art. 21, Art. 26)
2. El Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (Art. 10, Art. 19)
3. La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas.
4. Estrategia Europea sobre discapacitados 2010-2020: un compromiso renovado para una Europa sin barreras.

2.1.1. Legislación para el análisis de los alojamientos, accesos públicos y playas

Ha sido necesaria una especificación del marco normativo, antes de realizar el análisis de los puntos que utilizaremos en el trabajo; en el cual nos basaremos para analizar tanto los alojamientos, los accesos a edificios públicos como las playas.

ALOJAMIENTOS HOTELEROS

- Decreto 153/1993, 17 de agosto del Gobierno Valenciano, regulador de los establecimientos hoteleros de la Comunidad Valenciana.
- Decreto 39/2004, de 5 de marzo, del Consell de la Generalitat Valenciana, por el que se desarrolla la Ley 1/1998, de 5 de mayo de la Generalitat, en materia de accesibilidad en la edificación de pública concurrencia y en el medio urbano.
- Orden de 25 de mayo de 2004, de la Consellería 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.

ACCESOS A EDIFICIOS PUBLICOS

- Orden de 25 de mayo de 2004, de la Consellería 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.
- *Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación aprobado por el Real Decreto 314/2006 de 17 de marzo, en materia de accesibilidad, y no discriminación de personas con discapacidad.*
- *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.*

PLAYAS ACCESIBLES

- *ORDEN de 22 de noviembre de 2004, de la Consellería de Bienestar Social, por la que se aprueba la Carta de Servicios de Playas Accesibles. [2004/13149]*
- *ORDEN 10/2011, de 13 de diciembre, de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, por la que se aprueban las bases para la concesión de ayudas y subvenciones para atención a personas con discapacidad o con enfermedad mental y para la promoción de la accesibilidad, y se hace pública su convocatoria para el año 2012. [2011/12836]*
- UNE 185001, playas requisitos para la prestación de servicios, 2008.
- Norma Q de calidad Instituto de Calidad Turística Española de uso público de las playas
- Bandera azul de playas

2.2. Análisis de los equipamientos de accesibilidad para discapacitados de las playas del municipio

En el municipio de Oliva existen seis playas:

- Playa Terranova (catalogada como accesible)
- Playa Paupi
- Playa Aigua Blanca (catalogada como accesible)
- Playa Rabdells
- Playa Aigua Morta
- Playa les Deveses (catalogada como accesible)

La totalidad de las playas representan 12 km de línea de costa. Para el análisis nos centraremos en las tres playas que están adaptadas para baño. La selección de las playas para hacerlas accesibles, depende del tanto por cien de personas discapacitadas que tenga el municipio, así como el núcleo urbano que disponga la playa³. Y en concordancia con ello, se autorizaron a través de Consellería la realización de tres playas adaptadas para este municipio.

Entendemos por playas accesibles aquellas que permiten acercar a personas con discapacidad la posibilidad de tomar el baño. Para la realización de este servicio, la playa de Oliva se basó en varias normativas⁴, siendo la norma ISO 14001, la Q de Calidad, y las Banderas Azules, las cuales otorgaron sus distintivos por cumplir todos los requisitos de accesibilidad.

En el desarrollo de los servicios tiene un papel fundamental la Cruz Roja, siendo la asociación que lo viene gestionando durante muchos años. Realizando un servicio muy profesional, tanto por los monitores que tiene formados específicamente para el desarrollo de este servicio, como los voluntarios que apoyan psicológicamente a las personas con discapacidad durante todo el tiempo que dura el servicio.

Los elementos que disponen las tres playas para el desarrollo del servicio son:

- Zona de aparcamiento reservada para vehículos de discapacitados
- Supresión de barreras arquitectónicas:
 1. Bordillos rebajados
 2. Rampas de acceso a la playa
 3. Pasarelas
- Cabinas telefónicas adaptadas
- Wc adaptados
- Lava pies (no están adaptados, utilizar con voluntario)
- Puntos de información
- Sillas Anfibias

³ [E6]

⁴ [E5]



Fotografía 1: Silla anfibia

Fuente: Cruz Roja, 2011



Fotografía 2: Personal especializado

Fuente: Cruz Roja, 2011

- Personal especializado
- Zona de sombra
- Muletas anfibias
- Chalecos

Las tres playas están adaptadas (cuando se hace referencia a adaptadas hay que especificar que la mayor parte de adaptaciones las realizan para personas movilidad reducida), pero siempre hablando del servicio dentro de la arena hasta el agua. Por que la urbanización de la playa es muy diferente.

La zona urbanizada de la playa no está adaptada en un 70%, al ser una construcción muy antigua y no se contemplaba la normativa de accesibilidad. Aunque hay algunas zonas que se podrían considerar nivel practicable porque sea realizado alguna actuación puntual. Pero el resto, aproximadamente un 30%, que es de nueva construcción ya tiene las aceras rebajadas como marca la ley urbanística, adquiriendo un nivel adaptado.

Desde el año 2003 al 2011, durante la legislatura del concejal de turismo y playas Pau Pérez, se realizaron muchas actuaciones para hacer las playas accesibles⁵. Obteniendo como resultado, la creación de una oficina de turismo adaptada, la cual tiene cota cero en toda su planta baja, y permite entrar con toda comodidad a las personas con discapacidad. También se creó el acceso a las playas mediante rampas (aparte de los puntos accesibles), peatonalizó los accesos directos a la playa, reordenó el tráfico, creó una nueva posta sanitaria de salvamento y socorrismo, y además abrió nuevos espacios peatonales para compaginar el ocio con el turismo y la accesibilidad.



Fotografía 3: paso de peatones zona nueva playa de Oliva

Fuente: Elaboración propia, junio 2012

⁵ [E5]



Fotografía 4: zona de parking en la urbanización nueva de la playa

Fuente: Elaboración propia, junio 2012



Fotografía 5: Oficina de turismo playa de Oliva

Fuente: Ayuntamiento de Oliva, 2011

Se han hecho muchas actuaciones en el urbanismo de la playa, sobretodo en las urbanizaciones nuevas, pero queda pendiente rebajar todas las aceras para que puedan circular los discapacitados por todo el entramado urbanístico. Esta actuación es vital para poder desarrollar con satisfacción el turismo accesible, así como permitir mejorar la calidad de vida a los ciudadanos de Oliva.

Otro punto muy importante para poder desarrollar el turismo accesible, es el tema de los transportes⁶. No existe ningún autobús adaptado que cubra la ruta Oliva-Playa, y ningún Euro taxi⁷, por lo tanto no pueden desplazarse desde la ciudad a la playa.

2.3. Análisis de la oferta hotelera para comprobar su adaptación a los turistas discapacitados

Para el análisis de la oferta de hoteles en Oliva se han elegido los tres hoteles más representativos del municipio, tanto por el número de habitaciones como por su ubicación.

El listado de hoteles a evaluar es:

- Hotel Oliva Nova Golf 4*
- Hotel la Font Sala 3 *
- Hotel surf

Se ha analizado las distintas dependencias o servicios que afectan tanto a la accesibilidad del hotel como al disfrute de un periodo vacacional.

Entrada Principal:

Lo primero a analizar a la entrada de un hotel es el aparcamiento, ninguno de los tres dispone de parking adaptado (anchura de 2,20 metros, y una plaza por cada 50 habitaciones) para discapacitados.

Los tres establecimientos analizados disponen de una entrada adaptada para personas con movilidad reducida. Dos de ellos cuentan con rampas para su acceso, las cuales no tienen una pendiente superior al 8% y ambas tienen tramos de más de 3 metros, sólo en uno de ellos existe una barandilla a ambos lados de la rampa. Y el otro establecimiento dispone de la entrada a nivel, ideal para personas que utilizan la silla de ruedas, aunque no tanto para personas con discapacidad visual.

⁶ [E3]

⁷ Taxi adaptado para discapacitados



Fotografía 6: Entrada Hotel Oliva Nova Golf

Fuente: Elaboración propia, mayo 2012

En cuanto a la puerta de acceso, uno de ellos tiene una amplitud de más de 2 metros siendo además automática, otro dispone de una de 1 metro y el tercero tiene una puerta giratoria muy amplia (siendo esta poco recomendable, aunque dispone de una puerta fija en el lateral izquierdo que no suelen utilizar). En los tres establecimientos disponen de un ángulo de más 1,50 metros a ambos lados de la puerta para poder girar sin ningún problema. En los tres establecimientos los WC del hall son practicables⁸.

Dos de los tres establecimientos tienen el suelo antideslizante. El tercero no posee el suelo adecuado por que lo tiene de mármol muy deslizante, dispone de diversas alfombras por todo el hall, que producen impedimentos para desplazarse.

Sólo dos de los tres establecimientos disponen de un ascensor que cumple las normativas de accesibilidad, ya que disponen de una anchura mínima libre de paso de 90 cm y una altura mínima de 2,10m siendo las puertas de apertura automática. El otro establecimiento no dispone de ascensor, al ser un hotel tipificado rural mantiene estas condiciones, pero las habitaciones accesibles no están en la primera planta, sino en la planta baja.

⁸ Están adaptados, pero podrían mejorar los servicios.

Recepción:

De los tres hoteles analizados sólo uno tiene el mostrador de la recepción adaptado para discapacitados. El resto tiene unas dimensiones muy elevadas, ambos tienen una altura superior 1,20 metros que no permite desarrollar los trámites oportunos para cualquier persona con movilidad reducida. Siendo lo correcto⁹ altura de 80 -85 cm.



Fotografía 7: Recepción no adaptada del hotel

Fuente: Elaboración propia, mayo 2012

Los tres establecimientos cumplen con las condiciones acústicas y lumínicas de la recepción para poder comunicarse correctamente. En cambio en ningún hotel analizado, existe personal formado para poder interactuar con los clientes con discapacidad (mediante signos, lectura de labios, etc). Tampoco disponen de información (folletos) del hotel en *braille*, aunque sí en varios idiomas.

Habitación:

Los tres establecimientos cuentan con habitaciones adaptadas en las proporciones siguientes:

- Hotel A) 242 habitaciones ----2 adaptadas
- Hotel B) 20 habitaciones ----1 adaptada
- Hotel C) 14 habitaciones ----1 adaptada

⁹ Turismo Accesible: Análisis de la accesibilidad hotelera en la provincia de Cádiz. 2007

Los elementos en común que encontramos en todas ellas es el cuarto de baño adaptado, encontrando desde un plato de ducha a nivel del suelo con una silla adaptada móvil hasta un plato de ducha amplio con un banco dentro de la misma con una altura comprendida entre 0,45 y 0,50 m. Los lavabos en los tres hoteles están adaptados a la altura correspondiente¹⁰ (0,80-0,85 m), así como, los inodoros (0,45m) con sus correspondientes barras de apoyo. La grifería es de mono mando con palanca alargada en todos los establecimientos.

En cuanto a las camas, en un hotel analizado disponen de unas patas de madera especiales que se adaptan a la altura que la persona con discapacidad necesita para poder hacer el traslado sin inconvenientes. El resto tienen la altura fija de una cama estándar.



Fotografía 8: Plato de ducha adaptado del hotel Oliva Nova

Fuente: Elaboración propia, mayo 2012



Fotografía 9: Cuarto de baño adaptado hotel Font Salada

Fuente: Elaboración propia, mayo 2012

¹⁰ Orden de 25 de mayo de 2004, de la Consellería 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.

Restaurante y cafetería:

En los tres establecimientos estudiados, dos poseen cafeterías adaptadas sin ningún desnivel para entrar. En cambio, hay uno que no es accesible, ya que está flanqueado por 6 escalones. Pero en el caso de los restaurantes, los tres establecimientos si que tienen el acceso adaptado, tanto por la anchura de las puertas como el suelo está a cota cero, sin ningún desnivel.

Las salas de reuniones:

Si que están adaptadas el acceso en los tres establecimientos, se pueden acceder a ellas por encontrarse en el mismo nivel que el hall, o en un establecimiento en concreto a través del ascensor. Dentro de las mismas, no existen características específicas (mesas adaptadas para poder introducir las sillas de ruedas, etc.) para el desarrollo de reuniones para personas con discapacidad. Se podría considerar que tienen un nivel practicable.

2.4. Análisis de la accesibilidad a los lugares de interés del municipio

El municipio de Oliva cuenta con una ruta que se denomina “Oliva tranquil.lament”, la cual está ubicada en el centro histórico de la población. Teniendo en cuenta que está en la montaña, tiene una pendiente demasiado acusada, resultando prácticamente imposible que se desarrolle para personas con movilidad reducida, estaría calificado como nivel convertible de accesibilidad.

De hecho, cuando se diseñó la ruta, la Técnica del turismo de Oliva tuvo la iniciativa de realizar la ruta con un vecino de la población (Salvador Sanchis, [E3]) que utiliza silla de ruedas, y fue inviable, por la pendiente y las calles tan estrechas que apenas dispone de aceras para poder circular con las sillas de ruedas.

En cambio para personas con discapacidades de visión o auditivas, si que se puede realizar. De hecho, en años anteriores si que sea realizado desde la oficina

de turismo de Oliva¹¹, esta ruta con personas invidentes, como podemos observar en la fotografía nº 10. Obteniendo un buen resultado.



Fotografía 10: Visita guiada por Oliva con personas invidentes

Fuente: Ayuntamiento de Oliva, 2011

Basándonos en la ruta creada '*Oliva Tranquil.lament*', se han seleccionado los siguientes puntos de interés para realizar el análisis:



- Museo Arqueológico
- Museo Casa Mayans
- Museo Etnológico
- Oficina de turismo
- Iglesia Santa María
- Torre de la Comare
- Horno Romano

Fotografía 11: Folleto turístico Oliva

Fuente: Ayuntamiento de Oliva, 2011

¹¹ Entrevista Técnica Oficina Turismo de Oliva

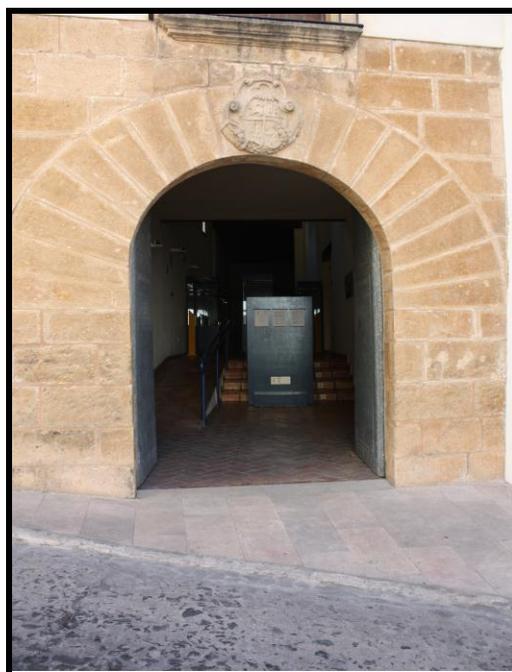
1. Museo Arqueológico:

Este museo se encuentra ubicado en la Vila Comptal de la ruta, su reciente (1999) constitución propició que este adaptado para el uso de personas con discapacidad. Cuenta con una puerta de entrada a nivel del suelo, sin barreras arquitectónicas, pero la calle tiene bastante pendiente y se debería habilitar una puerta lateral para su acceso. El ancho de la puerta supera lo mínimo exigido¹² (ancho mínimo 0,85 m y altura 2,10 m). En el interior del museo existen rampas (adaptadas a la normativa con una pendiente del 10%, y una anchura mínima de 1,20 m), para el acceso a distintos niveles que tiene el museo. Además cuenta con un ascensor para poder acceder a la primera planta.



Fotografía 12: Museo arqueológico de Oliva

Fuente: Elaboración propia, mayo 2012



Fotografía 13: Entrada Museo arqueológico

Fuente: Elaboración propia, mayo 2012

¹² Orden 25 de mayo de 2004, de 5 de marzo, del Gobierno Valenciano, en materia de accesibilidad en la edificación de pública concurrencia.

2. Museo Casa Mayans:

Este museo no está adaptado, a la entrada existe un escalón que lo corrige con una pequeña rampa de madera movible. Pero el edificio dispone de dos alturas que no se pueden acceder, ya que es a través de escalera. Debería existir unas plataformas salva escaleras¹³ para poder permitir el acceso autónomo a los usuarios con sillas de ruedas.



Fotografía 14: Museo Casa Mayans

Fuente: Elaboración propia, mayo 2012

3. Museo Etnológico:

En su reciente reconstrucción en el 2006, no tuvieron en cuenta en la adaptación del museo para su accesibilidad. No está nada adaptado. La primera barrera arquitectónica la encontramos en la entrada, la cual tiene un escalón que cuando intentas acceder es mucho más profundo en el interior, como se aprecia en la fotografía nº 15.

¹³ Orden de 25 de mayo de 2004, de la Consellería 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.

La casa como es una construcción del siglo XIV, tiene varios niveles, y ninguno está adaptado. El conserje encargado del museo tiene una discapacidad en las piernas, y asegura que no se puede visitar por personas con movilidad reducida.



Fotografía 15: Puerta de acceso al Museo Etnológico

Fuente: Elaboración propia, mayo 2012

4. Oficina de turismo:

La TouristInfo de Oliva a través de su reciente construcción en el mercado del municipio, ha sido realizada accesible. Su primera actuación fue la creación de una rampa para su acceso con suelo antideslizante. La puerta de acceso es automática con dimensiones mucho más amplias que las mínimas exigidas. Y el mostrador que existe es muy alto, pero para corregir esto, se creó una puerta accesible para atender a los discapacitados en las mesas de la propia oficina. En la playa de Oliva, existe otra oficina de turismo que está adaptada en la planta baja del edificio, siendo también de nueva construcción.



Fotografía 16: Tourist Info Oliva

Fuente: Elaboración propia, junio 2012

5. Iglesia Santa María:

De nuevo encontramos la misma barrera arquitectónica en este edificio tan emblemático de la ciudad, la entrada. Tiene un escalón con las mismas características que el museo etnológico, con un poco de desnivel desde fuera pero con un gran desnivel desde dentro. El interior de la Iglesia si que es practicable, por sus grandes dimensiones. En el exterior de la misma, encontramos una pequeña plaza donde está ubicado un panel interpretativo del edificio; es inaccesible para personas con discapacidad, tanto por estar en la plaza que cuenta con un escalón muy elevado que no permite su acceso, como por no estar adaptado en braille. Otro punto del panel, es su altura, es demasiado alto para ser leído por personas sentadas en una silla de ruedas, además de contar con una barra de hierro que impide su acceso.



Fotografía 17: panel interpretativo de la Iglesia de Santa María

Fuente: Elaboración propia, junio 2012

6. Torre de la Comare:

Este monumento es inaccesible para personas con movilidad reducida, a la entrada encontramos unos escalones de más de 40 cm cada uno, con una puerta muy estrecha. En su interior apenas hay espacio, se accede al piso superior mediante unas escaleras de caracol, también inaccesible. Su ubicación también supone un impedimento, ya que está ubicada en una calle con una pendiente muy elevada.



Fotografía 18: Torre de la Comare

Fuente: Elaboración propia, mayo 2012

7. Horno Romano:

Este edificio si que está adaptado para personas con discapacidad, tanto la entrada que se encuentra a cota cero, como la silla unipersonal que disponen para bajar al piso de abajo del horno.



Fotografía 19: Horno romano

Fuente: Elaboración propia, junio 2012

2.5 Entrevistas:

En la metodología del trabajo realizado ha sido empleada la entrevista semi-estructurada así como otras técnicas (revisión documental, etc.). Basándose en los diferentes aspectos que afecta a la estructura para el desarrollo del turismo accesible, para la elección de las personas entrevistadas. Las entrevistas han sido grabadas y transcritas literalmente, las cuales obran en el anexo II.

En el campo de las playas accesibles, la entrevista fue realizada a la Secretaria General Provincial de la Cruz Roja. Esta elección fue debida a que vienen realizando el servicio de accesibilidad en las playas desde hace muchos años.

Para el análisis la promoción y oferta turística, se seleccionó a la Técnica de turismo del municipio, siendo la persona que más conoce directamente la oferta turística y sus actuaciones.

En el ámbito de conocer la realidad del municipio, la entrevista se realizó a Salvador Sanchis, siendo el fundador de la Asociación Olivense de Discapacitados Físicos, así como miembro de la Cruz Roja.

En cuanto a la oferta de alojamientos siendo el ámbito de estudio los hoteles, por ser este tipo de alojamientos utilizados en un 85 % con personas con discapacidad frente a las otras alternativas¹⁴ que dispone el municipio, decidí entrevistar al hotel *Oliva Nova Golf* por ser el que más habitaciones dispone en la población y con más años de experiencia en el sector.

El último punto por analizar, era la Administración pública, y aquí surgieron dos entrevistas: la primera al ex-concejal de turismo Pau Pérez durante 8 años y actual profesor asociado de UPV, para que proporcionará una visión durante sus dos legislaturas de sus actuaciones en el campo del turismo accesible. Y la segunda, a la actual Concejala de Bienestar Social, para que nos informara de la actualidad y del futuro de sus actuaciones.

¹⁴ *Guías prácticas, Viajes para minusválidos*

3- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Análisis e interpretación de los resultados obtenidos en el apartado nº 2

A raíz de las anteriores entrevistas sea realizado el análisis de interpretación de la información obtenida.

El primer punto que se trata son las **barreras arquitectónicas** que tiene el municipio de Oliva; existe unanimidad en las respuestas cuando hablan de barreras refiriéndose al Centro histórico de Oliva y a sus playas. Teniendo en cuenta que las entrevistas están realizadas desde varios sectores distintos, que van desde la Administración pública, empresa privada, asociación, hasta la persona física, entre los cuales existen muchos puntos en común en este apartado. Teniendo la mayoría de ellos referencia a las aceras que no están adaptadas, y a los edificios públicos.

Se abre una nueva vía de “barrera arquitectónica” en la falta de transporte adaptado, tanto autobús como taxi en el municipio, como lo reivindica Salvador Sanchis *“No me aprovechan ninguna infraestructura si no tenemos ningún transporte adaptado”* E3. Así como, una nota característica es la falta de adaptación a las entradas de los comercios, siendo una parte importante del desarrollo del turismo.

El segundo punto a tratar es la normativa de accesibilidad que los distintos sectores analizados aplican. Hay un gran desconocimiento por parte de Administración pública en este sector, tanto en el departamento de turismo que nos indica lo siguiente cuando se le pregunta si conoce la normativa que se aplica *“No, no quiere decir que no se aplique, si no que yo lo desconozco”* E2, como la concejalía de bienestar social que nos remite al departamento de urbanismo.

En cambio, el que fue concejal de turismo durante ocho años Pau Pérez, si que tiene un claro conocimiento de la normativa que se aplica para poder hacer accesible las playas, siendo el responsable de la certificación de las playas con los tres galardones (ISO 14001, la Q turística, las banderas azules). En este punto además aparece como normativa aplicada al municipio para la accesibilidad de Oliva el Plan E del gobierno de José Luis Rodríguez Zapatero para la accesibilidad.

En referencia al Plan Europeo 2010-2020: Una Europa sin barreras, no lo conoce ninguno de los sectores entrevistados. Lo cual demuestra que existe un interés bajo en la realización de planes de futuro sobre la accesibilidad, sobre todo en la parte de la gestión pública.

El tercer punto es comprobar si existe un **control de los turistas con discapacidad** que vienen a la población, nos encontramos con una gran negativa. Por un lado desde la concejalía de bienestar social, no hay ningún censo de discapacitados en el municipio, según palabras de la Concejala de Bienestar Social “*No, no sabemos en la actualidad cuanta gente discapacitada hay en Oliva*” E6. Desde ASODIF¹⁵ tienen un recuento de discapacitados pero únicamente cuando se asocian con ellos. Continuando con la administración pública, desde la oficina de turismo tampoco se lleva un recuento diario de los turistas con discapacidad que entran en sus instalaciones.

En cambio, desde la Cruz Roja si que llevan un control de todos los servicios del baño adaptado en las playas que realizan, como lo confirma la Secretaria Provincial de la Cruz Roja “: *Si, diariamente*” E1. Al igual que en el hotel, al tener únicamente dos habitaciones adaptadas el recuento es sencillo. Este punto es muy importante que se implantara, sobre todo desde la oficina de turismo para saber la demanda real que tenemos de turistas con discapacidad, siendo una herramienta fundamental para realizar un plan de desarrollo del turismo accesible.

El cuarto punto que trataremos es el análisis de la **accesibilidad en el municipio** desde las opiniones de los entrevistados. Dependiendo del sector al que se realizó la entrevista, enfocan la accesibilidad basándose en sus necesidades. El primer ejemplo lo encontramos desde la Cruz Roja, la accesibilidad primordial son las playas y la urbanización que las rodea, intentando siempre incrementar la mejora del servicio.

En la oficina de turismo se centran con la accesibilidad en el centro histórico de la población, el cual es muy difícil de conseguir su adaptación total por la ubicación tan elevada que dispone; además propone la creación de alguna ruta accesible para el desarrollo del turismo accesible.

Aunque el tema importante que realmente que se trata es la falta de conexión con los sitios que hay adaptados, es decir, si tenemos dos museos adaptados, y si el camino

¹⁵ Asociación Olivense de Discapacitados Físicos

que los unos no está adaptado, no se pueden utilizar, como indica la Técnica de Turismo del municipio *“Es que muchas veces ocurre que hay una oferta o se dispone de unos recursos, no se ponen en valor y no se pueden comunicar” E2.*

Este punto sobre la conexión es muy relevante para poder crear un turismo accesible con los recursos que disponemos, e intentar poner en valor otros que estén ya adaptados y que no se utilizan.

Desde el punto de vista del usuario con discapacidad, lo que más remarca es la falta de adaptación de los rasantes por todo el municipio, reivindicando que no existe una adaptación al 100% en el mismo. Siendo la movilidad el tema más importante en todos los sentidos, por que sin ella no se puede realizar el resto de actividades propuestas. Aunque dispongamos de muchos edificios adaptados, playas accesibles, necesitamos llegar hasta ellos. Así como, propone la alternativa de rutas adaptadas como sea comentado en el punto anterior.

En el campo de la administración local, encontramos por una parte el trabajo que se realiza diariamente sobre la accesibilidad individualizada (vados para discapacitados), pero nada en turismo accesible, y por otra la falta de espacios abiertos en la playa, de los cuales sean realizado mejoras en los últimos años, pero todavía insuficiente para realizar un turismo 100% accesible en la playa.

En la actualidad la conciencia política está cambiando, prueba de ello es la urbanización de la zona nueva en la playa de Oliva, la cual sea realizado nivel accesible. Prueba de ello son que todos los rasantes están a cota cero, dispone de parking reservado para personas con discapacidad al lado de los accesos adaptados a las playas, pasarelas de acceso en las playas, etc. como se puede apreciar en las fotografías nº 3 y 4.

El quinto punto a analizar, son **las mejoras del municipio** para poder desarrollar satisfactoriamente el turismo accesible, obteniendo los siguientes resultados:

Sin lugar a duda, un punto muy importante para poder desarrollar el turismo accesible es el tema de **la concienciación** de la sociedad. En este aspecto coincide la mayoría de los entrevistados, por que el turismo necesita muchas infraestructuras para su desarrollo, desde hoteles, tiendas, restaurantes, museos y para ello necesitamos que toda la población este concienciada para adaptar todos sus establecimientos.

Es una suma de todos los servicios que necesitamos para su correcto desarrollo, aunque esta diversidad supone una dificultad añadida, al encontrarnos con colectivos de empresas privadas y empresas públicas. Por ello la importancia de la concienciación, a la hora de adaptar todos los accesos.

Según la Cruz Roja como mejoras incluiría un mayor número de sillas anfibia para poder ampliar el servicio al discapacitado en la zona de playas, así como mejora en las rampas y accesos por toda la ciudad.

Desde el punto de vista de la oficina de turismo, la cual tiene una visión de ampliar la oferta de Oliva, reivindica la adaptación del Teatro Olimpia, restaurantes y los chiringuitos de la playa.

Pero existe un punto en común con la Técnica de turismo y el entrevistado Salvador Sanchis siendo los transportes públicos adaptados, para que se pueda realizar la ruta Oliva-Playa, y viceversa. El tema de los transportes es muy importante para poder desarrollar el turismo accesible, al no existir ningún vehículo adaptado que una la playa con la población. Esto supone un vacío que no está cubierto y que es un impedimento muy grave tanto para el desarrollo del turismo accesible como para los propios ciudadanos que viven en la población. Además, al hablar de transporte público, también hay que hacer referencia a los taxis, en la población tampoco existen taxis adaptados¹⁶.

Otra mejora que se debería hacer en el municipio es el acceso a las actividades deportivas para discapacitados, siendo una apuesta de la Concejala de Bienestar social que cito literalmente *“Lo primero el acceso a actividades deportivas para discapacitados, teniendo la playa adaptada podemos realizar actividades como el Remo, subir en globo, y sin ir más lejos la semana pasada en el centro hípico tres personas con distintas discapacidades ganaron tres medallas (oro, plata, bronce)”* E6 siendo una forma de atracción para turistas con discapacidad.

El sexto punto sería averiguar si existe una **demanda de servicios** por parte de los turistas discapacitados. Y el resultado obtenido es que tanto desde el servicio de playas como de la oficina de turismo que son los que están más en contacto directo

¹⁶ [E3]

con el colectivo, nunca han tenido ninguna propuesta de mejora, se suelen conformar con los servicios ofertados.

En cambio desde la directiva del hotel Oliva Nova, los clientes han reivindicado un punto de playa adaptado en frente del hotel, a la cual la concejalía de bienestar social responde que existe uno muy cerca en la playa de San Fernando a escasos metros¹⁷. En mi opinión, si que sería positivo habilitar unos servicios mínimos de accesibilidad en este punto de la playa, al ser el establecimiento hotelero con más capacidad que dispone el municipio. Además esta acción incrementaría la calidad de las playas en todos los sentidos, por que no solo se utilizarían por los usuarios con discapacidad, sino para coches de bebés, personas de la tercera edad, etc.

El séptimo punto del análisis sería la **promoción turística** que se realizaría desde los distintos sectores estudiados. El vínculo de unión de todos los entrevistados es la promoción turística del municipio basándose en las playas adaptadas; así como, aprovechar los edificios públicos que tenemos adaptados y realizar una ruta accesible por el municipio.

También se apunta desde varias entrevistas la posibilidad de promocionar el parque natural la Marjal Oliva-Pego, pero al ser gestionado desde la Consellería, el Ayuntamiento no puede gestionar esta promoción. Pero sí tendría que ser el impulsor para poder desarrollarlo como una actividad turística.

El octavo punto extraído de las entrevistas es analizar si existe **formación del personal** para poder desarrollar el turismo accesible. Únicamente se forman al personal desde la Cruz Roja para realizar el servicio de playas adaptadas. El resto de sectores analizados no forman a su personal.

Desde la oficina de turismo de Oliva no se han planteado la posibilidad que algún empleado tuviera formación a nivel de lenguaje de signos. Pero por otro lado, si que se les exige que tengas otras lenguas como el inglés, francés o alemán, para poder comunicarse con los turistas.

No hay una apuesta clara por la formación en este tema, a los hechos me remito por el panel interpretativo colocado en la Iglesia de Santa María (fotografía nº 17) que es totalmente inaccesible, siendo colocado hace un par de años aproximadamente.

¹⁷ [E6]

En el hotel entrevistado tampoco se forman a sus empleados para poder comunicarse con sus clientes, y nunca se lo han planteado. Se basan en que siempre llevan un acompañante que les permite comunicarse con ellos.

Desde la EPSG según la entrevista realizada al profesor asociado no se imparte desde la Gestión pública del turismo un apartado para gestionar el municipio para un turismo accesible, siendo un punto muy importante a desarrollar en el sistema educativo.

Es importantísimo poder inculcar a los profesionales del sector desde los inicios de su formación la necesidad de mejorar la gestión desde el punto de vista de la accesibilidad. **Siendo necesario la incorporación a la titulación de gestión turística un apartado en todas las materias a la accesibilidad, para poder desarrollar un las funciones desde cualquiera de los ámbitos que engloba el turismo tanto para los hoteles, las agencias de viajes, la gestión pública, etc.**

El noveno punto, es el de **la financiación**. Un punto muy importante, para poder llevar acabo el desarrollo de cualquier actividad. Según el análisis de las entrevistas realizadas todos tienen un punto en común: el Ayuntamiento como fuente directa para poder desarrollar el turismo accesible. Empezando por la Cruz Roja el que reconoce que necesita nutrirse tanto del Ayuntamiento, como de los socios de la asociación para poder ejercitar sus actuaciones. También reciben directamente subvenciones puntuales de la Generalitat Valenciana para el desarrollo de proyectos concretos. En cuanto a la oficina de turismo para el desarrollo de sus actuaciones, se basa en el apoyo económico tanto del Ayuntamiento como el de la Generalitat Valenciana.

En el caso de poder realizar mejoras en las instalaciones hoteleras, existen subvenciones desde la Generalitat Valenciana que nos indica Pau Pérez *“Si, si que existen ayudas desde turismo contemplan toda una ayuda, una serie de ayudas para este tema. Era el plan Mejora, pero esos planes van cambiando de nombre, pero el que yo conocía era el Mejora” E5*, aunque no existe un conocimiento de estas en el sector hotelero entrevistado. Lo cual demuestra, el poco interés que suscita este sector de turismo.

En cuanto a la Concejalía de Bienestar Social del municipio, en el presupuesto municipal de todos los años existe una partida contable específica para la accesibilidad del municipio, la cual se va utilizando de acuerdo a las necesidades solicitadas individualmente, sin realizar planes generales de desarrollo de accesibilidad.

El décimo y último punto de análisis, es si los profesionales entrevistados creen que es **posible el desarrollo de un turismo accesible en el municipio**. Todos creen que si que se puede desarrollan con satisfacción, pero añadiendo las pautas necesarias. Desde la Cruz Roja añade que es un destino que posee mucha tranquilidad, otorgándole una calidad añadida a sus playas y servicios. Desde la oficina de turismo, se reivindica la falta de conciencia de todos los ciudadanos y administraciones públicas.

Por parte del ciudadano con problemas de movilidad, cree que si que es posible pero con un transporte adaptado para su desarrollo.

En el sector hotelero, también apuesta por este turismo, pero con mucha mano de obra para poder adaptar el municipio y sus instalaciones para ello.

El punto de vista del profesor de la UPV, apunta que si que es posible pero se necesita capacidad económica para su desarrollo. Y por último desde la concejalía de bienestar social, apuesta con claridad por su realización en el municipio.

3.2. Análisis DAFO

Según los análisis realizados en todos los sectores estudiados, sea obtenido el siguiente cuadro:

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • La conciencia de la población • Baja formación sobre discapacidad del personal que atiende al público • Desconocimiento de normativa de accesibilidad de los profesionales del sector • Falta de planes generales por parte de actividad política • Centro histórico de difícil acceso • Barreras arquitectónicas en todo el municipio • Pocos espacios accesibles en todo el municipio • No hay transporte público adaptado • Costes económicos muy elevados para su adaptación • Mayor concienciación de los ciudadanos • Falta de comunicación entre sector público y privado • Falta de promoción turística 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de recursos económicos públicos • Poca experiencia de los actuales gestores público • Falta de diferenciación en nuestro destino • Pérdida de un turismo potencial • No cuidar las instalaciones públicas • No concienciación de los empleados y la población • Poca inversión desde la Administración Pública
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • La población tiene muchos recursos turísticos • Las Oficinas de turismo que dispone • La Cruz Roja y sus servicios • Las playas del municipio y su accesibilidad • Poca contaminación para desarrollar el turismo con deficiencias visuales • Carácter muy marcado de la población • Edificios públicos importantes adaptados (casa consistorial, museos, oficinas de turismo, etc.) • Las nuevas obras de accesibilidad en la playa y sus urbanizaciones • Creación de un centro hípico 	<ul style="list-style-type: none"> • Fidelización de los turistas • Mayor ocupación hotelera • Calidad turística sostenible • Gasto público como inversión • Creación de una marca turística accesible • Realizar eventos deportivos para discapacitados • Posibilidad de crear un transporte adaptado • Mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos • Creación de empleo (guías especializadas, etc.)

3.3. Informe sobre las necesidades y mejoras para el óptimo desarrollo del turismo con discapacidad en el municipio de Oliva

Una vez realizado el análisis tanto de las estructuras (recursos turísticos, servicios y organización, infraestructuras, equipamientos) que formarían nuestro producto turístico como las entrevistas realizadas a los sectores seleccionados. Se pretende conocer cuales serían las acciones prioritarias para poder realizar un plan de acción para poder desarrollar el turismo accesible en el municipio de Oliva.

En primer lugar se debería realizar una reunión entre los sectores públicos y privados para poner en común un plan estratégico para el desarrollo de la acción. Por que como hemos visto, todos los elementos son necesarios para realizarlo, es decir, un turista no puede venir al municipio y no poder disfrutar de sus establecimientos de ocio, o de sus tiendas, o de sus rutas turísticas. El primer paso sería la organización y acuerdo para poder llevarlo a cabo. Así como, tener un conocimiento de la normativa de accesibilidad para poder solicitar ayudas y subvenciones que ofrecen tanto a nivel estatal como europeo.

En segundo lugar, se debería de abrir una conexión entre la Concejalía de Bienestar social y el departamento de urbanismo, para empezar a trabajar en el rebajo de las aceras del municipio pero coherentemente, es decir, mediante tramos enteros, no según surgen las necesidades de un ciudadano. Haciendo un plan a largo de plazo de conseguir adecuar todo el municipio. Siendo este punto primordial, tanto para el desarrollo del ciudadano como para el turista que busca un lugar cómodo para su disfrute. En este punto también sería interesante, que según se vayan renovando los semáforos de la ciudad, se acondicionen con sonido para los invidentes.

En tercer lugar, y sin dejar la administración pública deberían revisar la concesión de transportes que dispone Oliva, tanto de autobuses que cubran la línea Oliva-playa, como Oliva-Gandia para poder negociar con ellos, que en su servicio deban ofrecer por lo menos un autobús adaptado que cubra las necesidades básicas en el municipio.

En este punto, y desde la misma forma, se debería bonificar a las licencias de taxis otorgadas en el municipio, a aquellas que adquieran un Euro taxi. Teniendo en cuenta que estos servicios son privados, la administración puede “imponer” como requisito que exista un autobús o taxi adaptado de todas licencias otorgadas.

En cuarto lugar, desde la oficina de turismo, se debería crear una ruta turística adaptada para discapacitados. Aprovechando la ruta que existe “Oliva Tranquil.lament” seleccionando los lugares accesibles, haciendo una conexión y complementándola con otros lugares también de interés turístico que hoy en día no se promocionan y son accesibles. Y desde aquí, con la concejalía de turismo se debería a empezar a promocionar el turismo accesible. Tanto desde las páginas Web del municipio, como en ferias, eventos para discapacitados y redes sociales. Desde este departamento, también sería interesante el control de turistas con discapacidad, para saber si el plan que se está desarrollando funciona.

En quinto lugar, nos referiremos al punto estrella que son las playas del municipio. Aquí se debería continuar haciendo la labor que se ha estado realizando estos últimos años desde la concejalía de turismo, abriendo espacios hacia el turismo accesible. Pero la primera acción que se debería implantar, sería un plan integral de rebajo de las aceras en toda la zona antigua de la playa. No debemos olvidar que la playa es el reclamo turístico por excelencia, y tenemos un punto muy fuerte que es el baño accesible. Y ahora nos tocaría mejorar la accesibilidad por toda la zona urbanizada de la playa, como medida urgente.

En sexto lugar, incluiría la mejora en la formación en todos los sectores analizados. Empezando por la formación del personal en las oficinas de turismo, siendo el primer contacto que tiene el turista con el municipio. En el sector hotelero, también es fundamental que pueda existir una buena comunicación con los clientes en su lenguaje, para ello sería necesario formar sobre todo a sus recepcionistas y camareros. Y como punto fundamental ya comentado, sería esencial que en la **EPSG¹⁸ se contemplara en la rama de gestión pública turística y en otras asignaturas, la necesidad de crear un turismo para todos, y para ello se necesita que los futuros profesionales estén formados desde el inicio de su carrera.**

¹⁸ Escuela Politécnica Superior de Gandia

3.4. PROPUESTAS

1. Eliminación de barreras arquitectónicas en todo el municipio
2. Concienciación ciudadana: promoción de campaña para la ciudadanía para un turismo de sostenibilidad
3. Formación a los agentes de las administraciones públicas sobre normativa (oficina de turismo, concejalía de bienestar social, etc.)
4. Formación a los gestores turísticos desde la Universidad Politécnica de Valencia
5. Creación de una ruta adaptada con guías especializados
6. Creación de una marca turística, donde se promocióne este tipo de turismo.
7. Mejoras en las infraestructuras y servicios
8. Transporte adaptado
9. Adaptación de servicios mínimos en otros puntos de las playas

4- CONCLUSIONES

Como conclusión final sobre el trabajo realizado se llega al punto que **si** es posible realizar un turismo accesible de calidad en el municipio de Oliva. Pero introduciendo los siguientes matices, es decir, se necesita una coordinación a nivel global en todos los sectores analizados. El municipio dispone de dos de los recursos más importantes para el desarrollo de este tipo de turismo, la playa accesible (baño adaptado) y recursos turísticos adaptados (museos, oficina de turismo, etc.); estos dos son esenciales para poder promocionar el producto turístico accesible. Además de disponer de hoteles con un nivel de accesibilidad practicable, y en algunos casos convertible, para poder disfrutar de su alojamiento en la localidad.

El punto clave de este tema es la **concienciación**, si todos los ciudadanos y autoridades estuvieran concienciados con la discapacidad, todo sería mucho más sencillo, por que no se realizarían actuaciones nuevas sin realizarlas adaptadas (como museos nuevos que no están adaptados, así como tiendas, restaurantes, etc.). Evitando el coste excesivo que todos los sectores acusan a la adaptación, si existiera concienciación desde el principio estarían adaptados prácticamente todos los servicios sin coste adicional.

Sin embargo, se necesita avanzar para poder realizar satisfactoriamente este turismo, al no disponer de **transporte adaptado** no se puede conectar la playa con la población para poder complementar la oferta del turismo sol y playa con el cultural. Y no se le puede ofrecer al turista que disfrute de sus playas y de su población, si no existe conexión entre ellas.

Desde la perspectiva turística, Oliva necesita un **plan estratégico** para reordenar la población en cuanto a su accesibilidad, y para ello es necesaria la puesta en común de varios departamentos públicos (concejalía de Bienestar Social, Turismo, Urbanismo), que son los que deben impulsar la mejora de su accesibilidad, ya que se realizan actuaciones puntuales que carecen de coordinación y continuidad. Sin esta reordenación sería imposible realizar un turismo sostenible y de calidad. Además de incrementar la calidad de vida de los ciudadanos.

En cuanto a la **promoción turística**, hay que realizar un impulso importante. El municipio tiene una imagen proyectada de turismo de sol y playa, como el resto de poblaciones colindantes. Y se debería aprovechar estos recursos accesibles para poder incrementar la ventaja competitiva sobre la ventaja comparativa del municipio. Propiciando una diferenciación del mercado sobre el resto de la competencia. Por este motivo, se debería aprovechar este nicho de mercado que no está cubierto y marcar la diferencia que nos produciría una ventaja frente al resto de poblaciones. Para ello Oliva dispone de una herramienta fundamental, su oficina de turismo, la cual es muy profesional y predispuesta para realizar este tipo de actuaciones, pero para ello se necesita financiación pública y apoyo político.

Por último indicar que ofrecer un turismo accesible, no es más que evitar la discriminación en nuestra sociedad para realizar simplemente un turismo sin etiquetas. Si existiera una coordinación en todos los aspectos, no cabría lugar a distinciones, por que la finalidad de cualquier turista es siempre la misma “disfrutar de sus vacaciones”.

La pretensión no es más que hacer un turismo de calidad, y que se abran líneas más profundas en este terreno.

5. BIBLIOGRAFIA:

1. AENOR. UNE 187001:2008. Playas, requisitos para la prestación del servicio. Madrid: AENOR, 2008.
2. Alonso López, F.; Dinarés Quera, M. *El hotel accesible, guía para su diseño, organización y gestión*. Madrid: Ministerio de Trabajo de Asuntos Sociales, Secretaria de Estado de asuntos Sociales, Familias y Discapacidad, Instituto de Mayores y Servicios Sociales, 2006. NIPO 216-06-090-1 <http://www.imsersomayores.csic.es/documentacion/biblioteca/registro.htm?id=52042> > [Consultado 10/04/2012]
3. ALONSO, F. *La accesibilidad en España. Diagnóstico y bases para un plan integral de supresión de barreras*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2002. ISBN: 84-8446-048-7
4. BARÓN, C.; RUIZ, R. *Guías prácticas, Viajes para minusválidos*. Madrid: El País, S.A.; Aguilar, S.A., 1992. ISBN: 84-03-59139-X.
5. Comunidad Valenciana. Decreto 39/2004, de 5 de marzo, por el que se desarrolla la Ley 1/1998, de 5 de mayo de 1998, de la Generalitat Valenciana, en materia de accesibilidad en la edificación de pública concurrencia y en el medio urbano. Diario Oficial de la Provincia de Valencia, 10 de marzo de 2004, nº4709, p.5314 < <http://www.cma.gva.es/web/indice.aspx?nodo=51072&idioma=C> > [Consultado 15/04/2012]
6. Comunidad Valenciana. Decreto 22/2006, 10 de febrero, del Consell de la Generalitat por el que se modifica el Decreto 153/1993, de 17 de agosto, del Consell de la Generalitat, regulador de los establecimientos hoteleros de la Comunidad Valenciana. Diario Oficial de la Generalitat Valenciana de 14 de febrero de 2006, nº 5198, p. 6042 http://www.docv.gva.es/portaficha_disposicion_pc.jsp?sig=0904/2006&L=1 [Consultado 26/04/2012]
7. Comunidad Valenciana. Ley 1/1998, de 5 de mayo, de la Generalitat Valenciana, de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónica,

- urbanísticas y de la comunicación. Diario Oficial de la Comunidad Valenciana, 7 de mayo de 1998, nº 3237, p.6292 <http://www.cma.gva.es/web/indice.aspx?nodo=51073&idioma=C> [Consultado 10/04/2012]
8. Comunidad Valenciana. Ley 3/1998, 21 de mayo, de turismo de la Comunidad Valenciana. BOE 23 de junio de 1998, nº 149, p. 20517 http://www.google.es/search?sourceid=navclient&aq=0&oq=ley+3%2f1998&hl=es&ie=UTF-8&rlz=1T4SNYK_esES318&q=ley+3%2f1998+de+21+de+mayo+de+turismo+de+la+comunidad+valenciana&gs_upl=0l0l0l6224lllllllll0&aqi=g5 [Consultado 01/05/2012]
9. Comunidad Valenciana. Orden de 25 de mayo de 2004, de 5 de marzo, del Gobierno Valenciano, en materia de accesibilidad en la edificación de pública concurrencia. Diario Oficial de la Generalitat Valenciana de 9 de junio de 2004, nº 4771 http://www.alicante-ayto.es/documentos/urbanismo/ac_ed_pub.pdf [Consultado 09/05/2012]
10. Comunidad Valenciana. Ordenanza de accesibilidad en el medio urbano del municipio de Valencia. Boletín Oficial de la Provincia de Valencia, 27 de octubre de 2006, nº 279. <http://bop.dival.es/bop/drvisapi.dll> [Consultado 11/04/2012]
11. *Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020: Un compromiso renovado para Europa sin barreras*. Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. Bruselas, 15.11.2010
<<http://sid.usal.es/leyes/discapacidad/15833/3-3-7/comunicacion-de-la-comision-al-parlamento-europeo-al-consejo-al-comite-economico-y-social-europeo-y-al-comite-de-las-regiones-estrategia-europea-sobre.aspx>>
[Consultado 17/04/12]
12. España. Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad. Boletín Oficial del Estado, 2 de agosto de 2011, nº184, p.87478 [http://www.google.es/search?sourceid=navclient&aq=0C&oq=ley+26%2f2011%](http://www.google.es/search?sourceid=navclient&aq=0C&oq=ley+26%2f2011%2f)

2c+de+1+de+agosto%2c+de+adaptaci%c3%b3n&hl=es&ie=UTF8&rlz=1T4SNY
K_esES318&q=ley+26+2011+de+1+de+agosto+de+adaptaci%c3%b3n+normat
iva+a+la+convenci%c3%b3n+&gs_upl=0l0l7l595296llllllllll0&aqi=g-C1
[Consultado 10/04/2012]

13. España. Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. BOE 3 de diciembre de 2003, nº 289, p.43187 [http://www.google.es/search?q=ley+51%2F2003+de+2+de+diciembre&hl=es&rlz=1T4SNYK_esES318&gs_upl=0l0l0l6224llllllllll0&oq=ley+51%2F&aq=1&aqi=g10&aql=&gs_l=serp.1.1.0l10.410761.418093.0.422274.60.19.1.1.1.1.3.343.2591.0j1j5j4.12.0...0.0.-oWC7U4vln4](http://www.google.es/search?q=ley+51%2F2003+de+2+de+diciembre&hl=es&rlz=1T4SNYK_esES318&gs_upl=0l0l0l6224llllllllll0&oq=ley+51%2F&aq=1&aqi=g10&aql=&gs_l=serp.1.1.0l10.410761.418093.0.422274.60.19.1.1.1.3.343.2591.0j1j5j4.12.0...0.0.-oWC7U4vln4) [Consultado 30/04/2012]

14. SANCHEZ, J.R. *Manual bandera azul de playas*. Madrid: Gráficas Cañizares, 2000.

15. Páginas webs consultadas: PREDIF, COCEMFE, ENAT, OMT, ONCE.

6. ANEXOS

Anexo I: GLOSARIO

- **Persona con discapacidad:** Es aquella que posee movilidad reducida o limitación sensorial, y que corresponde a la siguiente situación:
 1. Persona con movilidad reducida es aquella que permanentemente o temporalmente tiene limitada su capacidad de desplazamiento, de acceso o de utilizar plenamente los espacios, instalaciones, edificios y servicios.
 2. Persona con limitación sensorial, es aquella que temporalmente o permanentemente, tiene limitada su capacidad de relacionarse sensorialmente con el medio.

- **Accesibilidad:** Es la característica del medio, ya sea el urbanismo, la edificación, el transporte o los sistemas de comunicación que permite a las personas, independientemente de sus condiciones físicas o sensoriales, el acceso y utilización de los espacios, instalaciones, edificaciones y servicios.
- **Barreras físicas:** Cualquier impedimento, traba u obstáculo que no permita la libre utilización de los espacios, instalaciones, edificaciones y servicios.
- **Ayudas Técnicas:** Cualquier medio, instrumento o sistema especialmente fabricado o disponible en el mercado utilizado por una persona con discapacidad, para prevenir, compensar, mitigar o neutralizar su movilidad reducida o limitación sensorial.
- **Nivel Adaptado:** Un espacio, instalación, edificación o servicio se considerará adaptado si se ajusta a los requisitos funcionales y dimensiones que garanticen su utilización autónoma y cómoda por las personas con discapacidad.
- **Nivel Practicable:** Cuando por sus características aún si ajustarse a todos los requisitos que lo hacen adaptado, permite su utilización autónoma por personas con discapacidad.
- **Nivel Convertible:** Cuando mediante modificaciones, que afecten a su configuración esencial, pueda transformarse como mínimo en practicable.
- **Sillas Anfibias:** Es una silla diseñada para personas con movilidad reducida que les permite poder tomar el baño en la playa y en las piscinas. Así como les permite movilidad en la arena.
- **Pasarelas:** Tienen la estructura de madera, se ubican al finalizar la rampa de acceso a la playa. Su finalidad es evitar que las personas con sillas de ruedas se queden atascados en la arena, y puedan llegar a la orilla del mar.
- **ENAT:** European Network for Accessible Tourism
- **ASODIF:** Asociación Olivense de Discapacitados Físicos.

- **EP SG**: Escuela Politécnica Superior de Gandia.
- **OM T**: Organización Mundial del Turismo

Anexo II: ENTREVISTAS

ENTREVISTA A LA CRUZ ROJA

La entrevista que le voy a realizar es para el Trabajo Final de Grado de Turismo de la Universidad Politécnica de Valencia. Se basa en realizar un análisis del municipio de Oliva sobre la accesibilidad para turismo con discapacidad. Por este motivo, la necesidad de entrevistar a la Cruz Roja, debido a la importante labor que desempeñan en las playas de Oliva.

P.1. Cuando hablamos de discapacidad y turismo accesible, ¿Qué es lo primero que le viene a la cabeza para una organización como la que usted representa?

Sra. M^a Dolores: *Para nosotros lo más importante es que todas las personas tengan acceso directo a toda la playa, a la arena que tenga comodidad. Sobre todo accesibilidad y hacer entender que es una persona más, simple y llanamente.*

P.2. ¿Qué barreras arquitectónicas existen en el municipio? ¿y en las playas de Oliva?

Sra. M^a Dolores: *Barreras arquitectónicas están los edificios que no tienen rampas, las escaleras todas las aceras que no están acondicionadas con una rampa, las entradas a los comercios no están adecuadas eficientemente. Los aseos dentro de los bares, restaurantes todos no están acondicionados para discapacitados. Después tenemos lugares concretos en las calles que si que hay rampas pero que los coches aparcen. La mayoría de los pasos de peatones están ocupados por vehículos, debido al poco espacio que hay para aparcar. Por este motivo, las personas incapacitadas no pueden realizar una maniobra para poder bajar. Pero a nivel global, lo más complicado es poder acceder a los lugares.*

En la playa de Oliva, lo primero es que no pueden entrar en todas las playas. Por que la mayoría de ellas no tienen rampas. Creo que en Oliva hay dos puntos bien adaptados, pero al resto de playas no pueden acceder a nada.

P.3. En la actualidad existen seis playas en el municipio de Oliva, tres de ellas están adaptadas, ¿por qué el resto no? ¿Depende de la concurrencia pública?

Sra. M^a Dolores: *Eso es por el Ayuntamiento, además también depende de Costas. Quién debe hacer el mobiliario urbanístico es el Ayuntamiento, entonces es el que tiene que adaptar las aceras, los pasos de peatones. Costas se refiere al tema de la arena y playa depende directamente de Costas. Por eso las pasarelas, si Costas no las autoriza no las deja poner.*

La elección de las playas adaptadas depende de la política, tiene que ver el partido político que dirige la Administración. En concreto en la pasada legislatura los Socialistas incrementaron un poco los servicios sociales en cuanto a discapacidad, la ley de adaptabilidad, la ley de independencia. Crearon normativas por que hacían falta moralmente y éticamente, por que no estaban haciendo lo que tocaba. Todo esto influye mucho en la política del Gobierno, y yo creo que no debería ser.

P.4. ¿Con que servicios cuentan las playas accesibles?

Sra. M^a Dolores: *Pasarelas, las sillas para el baño adaptado, una silla de ruedas no puede pasar de la pasarela por que no hay retorno. Es decir, no puede entrar dentro de la arena, ni bañarse. Y este servicio solo lo hace la Cruz Roja, es decir si no hay atención de los voluntarios de la Cruz Roja para poder hacer el baño adaptado no puede entrar. A no ser que su familia lo entre en el agua. Pero una persona sola sin familia, no puede entrar.*

P.5. ¿Durante que periodo anual se ofrece este servicio?

Sra. M^a Dolores: *Solo durante el período estival, el periodo de las playas.*

P.6. ¿Qué normativa se está aplicando para la accesibilidad de las playas de Oliva a los discapacitados?

Sra. M^a Dolores: *Lo que disponemos que nos haya pasado la central de la Cruz Roja*

P.7. ¿Existen alguna norma ISO de calidad aplicable a las playas?

Sra. M^a Dolores: *Si que existe, de hecho es la corporación local la que la aplica.*

P.8. La Cruz de Roja de Oliva lleva un recuento diario de los servicios que realiza para discapacitados? ¿Cuántos fueron usuarios de estos servicios en el año 2011?

Sra. M^a Dolores: *Si, diariamente, en el que se realiza en este servicio para discapacitados, hay personas que si que han pasado las pruebas para hacer el baño adaptado, que son socorristas titulados. Los cuales pasan una serie de pruebas, controles, pero a parte hay gente voluntaria por que hay más servicio, es decir, hay más demanda que oferta. Entonces la gente voluntaria cubre estas plazas, así como primeros auxilios, si fuera por lo que el Ayuntamiento paga evidentemente no realizaríamos ni la mitad de los servicios.*

Aproximadamente el número exacto no, te lo podría averiguar sin ningún problema. Pero más de 200 personas seguro. De todas formas lo puedo mirar y confirmar.

P.9. El coste que supone la adaptación de las playas para que sean accesibles de quién depende, ¿lo sufraga íntegramente el Ayuntamiento?

Sra. M^a Dolores: *No tengo ni idea, creo que lo realiza íntegramente el Ayuntamiento. Quién recoge las pasarelas, las guarda y las vuelve a colocar es el Ayuntamiento.*

P.10. ¿Cuántas personas dispone la Cruz Roja dedicados a este tipo de servicio? ¿disponen de suficiente personal para desarrollar satisfactoriamente este servicio?

Sra. M^a Dolores: *Hay unas personas que si que están contratadas por el Ayuntamiento, eso puede ser una hora o dos horas al día, pueden ser 2 o 4 personas, son 4 personas. Siendo dos horas por la mañana y dos horas por la tarde, eso es lo que está firmado mediante convenio, ¿vale? Estoy hablando de Convenio, con esas personas remuneradas. Lo que pasa es que los voluntarios de la Cruz Roja cubren un par de horas más al día, siendo cuatro voluntarios más diariamente.*

Si que dispone de personal suficiente para desarrollar el servicio, sin ningún problema. Gracias a los voluntarios, no por parte de la Administración. Si por que hay mucha más demanda que oferta. Mucha gente se queda a las puertas por que quiere utilizar este servicio.

P.11. ¿Las personas que demandan este servicio son solo turistas o también ciudadanos de Oliva?

Sra. M^a Dolores: *Ambos colectivos, tanto turistas como ciudadanos. Por que una persona con silla de ruedas que tenga accesibilidad para poder nadar, da mucha satisfacción. Por que ve que puede hacer algo que una persona "normal" hace, y que él no puede. No es fácil encontrarte un punto adaptado a las playas Valencianas. Y esto es muy importante para ellos. En Oliva se está*

haciendo este servicio, y a la playa de Piles también por voluntarios de Oliva. La gente cuando se lo comentan de unos a otros, los familiares lo ven que pueden nadar personas con discapacidad, y se interesan. Lo que pasa es que tienen que hablar con nosotros para explicarles los horarios, por que esto funciona con horarios. Por que al estar el convenio establecido, no pueden estar 5 personas allí si no tiene que venir nadie. Es como una cita previa más o menos, se informa a la persona en cuestión que si mañana quiere de tal a tal hora habrá este servicio, y estarán los voluntarios para ayudarlos.

P.12. ¿Cuál sería la acción principal que cambiaría/mejoraría en el municipio para poder atraer a turistas discapacitados?

Sra. M^a Dolores: Lo primero que cambiaría sería la Conciencia, empezando por la corporación municipal y la Oficina de turismo, no aspiran a ese tipo de turismo. Es como si no le interesara, y yo pienso que toda piedra hace pared y que todo es bueno. Es triste que no se puedan adaptar más lugares, y que se puedan hacer más cosas. Por que todo depende de la ayuda del ayuntamiento.

P.13. ¿Existe algún plan de desarrollo en los próximos años para incrementar la calidad en las playas y hacerlas accesibles? ¿Qué papel está jugando Cruz Roja al respecto?

Sra. M^a Dolores: Para nada, nada de nada. Es que no es que no lo sepa, es que es nada de nada. El Ayuntamiento está a cero.

A ver la Cruz Roja está con las manos muy atadas en este aspecto, nosotros de manera altruista no podemos hacer cosas de contratación. Por que eso comporta aliviar problemas de la Administración ¿de acuerdo? Pero si necesitan algo, lo intentamos, por que tenemos unos costos, y en definitiva le sacamos las castañas del fuego al Ayuntamiento. Creo que al ayuntamiento de Oliva le interesaría tener una mejor calidad, mejor accesibilidad, pero si ellos no lo hacen por que lo voy hacer yo en el sentido de abrirles un camino para ellos que se beneficien. Es muy complicado.

P.14. Como profesional, ¿Qué necesidades aprecias que existen en las playas de Oliva para poder moverse con libertad los turistas con discapacidad?

Sra. M^a Dolores: Lo primero sería hacer accesibles las 6 playas, intentar rebajar las aceras, en la playa de Oliva hay paseos que no pueden ni acceder, son muy bonitos pero muy poco prácticos. También es muy importante que existan personas para ayudar a los discapacitados, por ejemplo los lava pies en las playas, si está tetrapléjico no puede encender el grifo, no se puede secar, necesita de una persona para ayudarle. Las cosas no están hechas para ningún discapacitado. Nada está montado para ellos.

P.15. ¿y que mejoras realizarías a corto plazo?

Sra. M^a Dolores: *Pondría más rampas, sobre todo. Inviertiéramos en sillas Anfibias, invirtiéramos en personal para poder entrar a todos los discapacitados que lo soliciten.*

P.16. ¿y a largo plazo?

Sra. M^a Dolores: *Sería interesante que todas las aceras estuvieran arregladas, que no hubieran elementos arquitectónicos que impidieran a las personas, que hubieran unas vías lo suficientemente anchas para que pudieran pasar, caminar, que cuando llegan al final no tengan que dar media vuelta y volver atrás. Por que no pueden acceder o bajar. No hay que olvidar que adecuar un medio es muy complicado, por que existen muchos tipos de discapacidad. Pero eso se puede hablar con ellos, dialogar. Por ejemplo los baños públicos, no están adaptados. Los semáforos tampoco están adaptados. Ni los pasos de peatones, pero hablando de discapacidad hay físicas, psíquicas, auditivas, de todo.*

P.17. ¿la mayoría de usuarios del servicio del baño adaptado que discapacidad tiene?

Sra. M^a Dolores: *Sobre todo de movilidad.*

P.18. Los turistas con discapacidad, ¿solicitan algún servicio en las playas que no dispongamos?

Sra. M^a Dolores: *No, sabes que pasa que se conforman en lo que hay. Están muy acostumbrados a no tener comodidades. Entonces ellos preguntan que servicios prestamos, lo primero es la comunicación, preguntarle como se encuentra, etc. Se hace para hacer sentir bien a la persona, para que se divierta, pasar un rato agradable nadando. Hay que tener en cuenta que son dos voluntarios los que lo tienen que entrar dentro del agua, y así se siente más alagada. Y cuando termina el servicio se le ofrece para volver cuando desee. Para que estén a gusto, esa es la función del voluntario. Ellos no piden más, por que están acostumbrados que existan muchos impedimentos. Dan gracias por estas cosas. Incluso nos envían cartas de agradecimiento.*

P.19. Si se decidiera promocionar turisticamente el municipio en el nicho de mercado de los turistas discapacitados ¿con los servicios actuales se podría incrementar el número de turistas para atenderlos correctamente? Si y NO (¿Por qué?) - ¿Cuáles crees que son los servicios que harían falta / son necesarios / donde se detectan carencias?

Sra. M^a Dolores: *Si que se podría, pero el problema está en la Administración Local, si invirtiera en las comodidades, en los accesos, invirtiera en material, en todo lo necesario, los recursos humanos lo tenemos. Esta parte no falla.*

P.20. Si tuviera usted como profesional que promocionar la población de Oliva para turismo discapacitado ¿Qué aspectos tendría en cuenta para ello?

Sra. M^a Dolores: *Le diríamos que tiene muchas cosas para que pueda divertirse, para sentirse seguro, como disfrutar de la playa, del agua, podría estar disfrutando como el resto de la gente. Es muy importante poder hacer lo que quiera.*

P.21. ¿En las piscinas públicas tienen este tipo de servicio?

Sra. M^a Dolores: *En las piscinas existen socorristas, pero no se puede entrar a discapacitados porque no hay servicio. De nuevo esto depende del Ayuntamiento.*

P.22. ¿La Cruz Roja de Oliva ha participado de alguna feria de promoción turística donde se expusieran los servicios prestados a discapacitados?

Sra. M^a Dolores: *Si, creo que sí. De hecho estamos en el Consejo de turismo como miembros, y si que es cierto siempre que hay ferias la Cruz Roja de Oliva participa.*

P.23. En el caso que fuera la contestación negativa, ¿podría ir a promocionar los servicios que ofrece en las playas?

Sra. M^a Dolores: *Si que se puede, no está reñido una cosa con la otra. Se puede enseñar los equipamientos, los recursos, el material, la disponibilidad del voluntario. No olvidemos que estamos hablando de Cruz Roja, que es un nombre que traspasa las fronteras. Si Cruz Roja Oliva no tiene suficiente material, lo solicita a otra asamblea, estamos todas comunicadas, las unas con las otras. En el caso que necesitara dos ambulancias para el verano, nos las dejan. Existe esa coordinación a nivel, para poder estar cerca de las personas, que son vulnerables. Esa es nuestra misión.*

P.24. ¿Qué aspecto juega la Generalitat Valencia con la Cruz Roja?

Sra. M^a Dolores: *Realiza programas en concreto.*

P.25. ¿Así como tiene un Convenio Colectivo firmado con el Ayuntamiento de Oliva, lo tiene con Costas?

Sra. M^a Dolores: *Para nada, con Costas solo aplicamos la normativa que ellos imponen.*

P.26. ¿Cree que sería posible desarrollar un turismo para discapacitados en Oliva?

Sra. M^a Dolores: *Creo que sí, por que Oliva es una playa familiar, no como la de Gandía. Yo creo que aquí en Oliva en cuanto a zonas de ocio, se debería ser más inteligente. Y no hace falta crear tantos pubs, yo creo que Oliva si que tendría esta disposición. De hecho las construcciones no son altas, es un turismo familiar. Y el discapacitado si que tiene un sitio aquí. Personalmente pienso que sí.*

P.27. Ahora vamos a intentar hacer un análisis rápido sobre la situación

Debilidades: La concienciación de la población y de la Administración, Falta de solidaridad (aparcar coches en rampas para discapacitados)

Amenazas: La administración, y la falta de respeto de las personas al no cuidar el materia.

Fortalezas: La reinención de las personas, y la Cruz Roja

Oportunidades: Fidelización de los turistas

Muchas gracias, ya hemos terminado la entrevista; no obstante, agradecerle por favor que si me he dejado alguna cosa en el tintero que quiera añadir o alguna cosa que sea importante y que no le haya preguntado, o si hay algún aspecto de los tratados en los que quiera profundizar ahora es el momento y se lo agradecería.

Datos de clasificación

Nombre y apellidos: M^a Dolores Roselló Pérez

Teléfono: 673340114

e-Mail: olivas@cruzroja.es

Referencia/cargo que ostenta: Vicepresidenta Provincial de la Cruz Roja, Secretaria del Comité Local, Vocal del Comité Autonómico.

Fecha de realización: 10/05/2012

ENTREVISTA A LA TECNICA DE LA OFICINA DE TURISMO DE OLIVA

La entrevista que le voy a realizar es para el estudio del Trabajo Final de Grado de Turismo de la Universidad Politécnica de Valencia. Se basa en realizar un análisis del municipio de Oliva sobre la accesibilidad para turismo con discapacidad. Por este motivo, mi necesidad de entrevistarle.

P.1. ¿Conoce si el municipio de Oliva tiene algunas barreras arquitectónicas para discapacitados?

Srta. Adelina: *Las barreras son obstáculos, si que hay barreras arquitectónicas. En la red de museos se intentó hacer un estudio sobre la accesibilidad de los museos para los turistas. Hay algunos museos que si que están habilitados, con unos accesorios que se añadieron. Por ejemplo en la Casa de Maians, que hay un escalón a la entrada, se hizo una rampa de madera que se guarda dentro de la casa y cuando es necesario se pone lo que es necesario para poder acceder. El horno romano si que dispone de una escalera para poder sacarla si se necesita, pero el resto de museos no están habilitados. No sé si el museo etnológico tiene la suficiente infraestructura para que sea accesible, pero creo que no. Es un edificio que tiene varias plantas y hay muchas escaleras. En algunos lugares hay rampas, pero en otros no. La totalidad del edificio no es accesible. Más barreras arquitectónicas que pueden haber en el municipio, desde aquí desde turismo no se ha hecho ningún estudio, ni de la ciudad en general, de todas las barreras que puedan haber. Pero, al iniciar un proyecto de señalización del centro histórico, por mi parte estuve tanteando la posibilidad de hacer los dos itinerarios del Raval y la Vila accesible. Y lo miré con una persona discapacitada que me sirvió para detectar algunas barreras que habían por el camino, por ejemplo las aceras, en la parte nueva del paseo están adaptadas, pero hay otros lugares que parece que no hay barreras por que existe una rampa, pero cuando pasas al otro lado existe un escalón. Y esto se repite por todo el pueblo.*

El centro histórico tiene todas las calles con pendiente, escaleras y lo que es más turístico es de difícil accesibilidad. Una forma de poder resolver esto, sería pintar en una ralla parte de la vía por donde van los coches para que pudieran circular con tranquilidad las personas con sillas de ruedas. Pero eso ya sería un estudio que se tendría que hacer.

P.2. ¿Sabe usted si se está aplicando alguna normativa para que puedan acceder los discapacitados al turismo en Oliva?

Srta. Adelina: *No, no quiere decir que no se aplique, si no que yo lo desconozco. En principio creo que se está aplicando la normativa de accesibilidad en los nuevos edificios públicos que se han hecho. Parte del departamento de Urbanismo, los arquitectos que dirigen un proyecto, creo que tienen en cuenta este tema. Pero lo que es, directamente trabajar en accesibilidad desde el punto de vista turístico, del departamento turístico concretamente no se trabaja la accesibilidad.*

P.3. ¿Se lleva un recuento de los turistas discapacitados que llegan a Oliva? ¿Cuántos llegaron el año 2011? NO ¿Por qué? ¿alguna vez sea planteado?

Srta. Adelina: *No, desde el departamento de turismo no. Desde el departamento de servicios sociales, puede ser. Nunca sea planteado.*

P.4. ¿los edificios y/o monumentos que se promocionan turísticamente en Oliva están adaptados para los discapacitados?

Srta. Adelina: *Comentado anteriormente en la pregunta 1*

P.5. ¿Existen rutas adaptadas para turistas discapacitados? ¿y guías para realizarla?

Srta. Adelina: *No, no hay. Y guías para realizarlas no tampoco.*

P.6. En la ruta de Oliva Tranquil.lament ¿está adaptada para realizarla un discapacitado?

Srta. Adelina: *No está adaptada, en la ruta de la Vila Cristiana y el Raval morisco es un núcleo de población antiguo con un urbanismo que se hizo en su día sin pensar en la accesibilidad. Y ahora hay que trabajar sobre lo que está construido, entonces el terreno es bastante, Como lo diría es un terreno elevado, cerca de la montaña con muchas calles con pendientes y las aceras son estrechas también, calles también estrechas algunas con muchas pendientes, entonces en general es difícil. Si que hemos hecho yo desde aquí he acompañado grupos de la ONCE, ciegos, y como ellos normalmente vienen con un acompañante o ellos saben manejarse por la calle con un bastón, saben como caminar no fue difícil conducirles por el centro histórico, por que lo que hice fue hacerle una descripción de los olores, los sentidos, cosas que no se ven pero que ellos las perciben, y se pudo realizar bien los itinerarios. Es más dificultosa la accesibilidad para los discapacitados que van con sillas de ruedas. Pero es posible la ruta para los ciegos. Siempre que vengan con un guía que sepan transmitir bien el mensaje.*

P.7. ¿Los paneles interpretativos de la misma están realizados en Braille? ¿disponen de audio-guías? ¿Por qué?

Srta. Adelina: *No, cuando ... estudiamos como trazar los itinerarios contemplamos la posibilidad de instalar algunos accesorios y señales para discapacitados. Pero*

finalmente, lo que se... instaló en las señales fueron códigos QR. Son los códigos con información turística y esta información se puede captar desde los móviles.

No disponemos de audio-guías, lo estudiamos pero ocurre que como la tecnología avanza muy rápidamente finalmente no se llegó a implantar esto. Parecía que resultaba demasiado costoso. Parece que en un principio el audio-guía es interesante pero van saliendo cosas nuevas, y la financiación es muy difícil ahora. Que estamos en un momento presupuestario difícil, pues al final no sean hecho, pero si que se estudiaron desde aquí.

P.8. Los turistas discapacitados demandan servicios accesibles que el municipio no dispone ¿Cuáles?

Srta. Adelina: No, a nosotros no nos ha llegado demanda. Para no mentir, hace poco me llegó un correo electrónico para un grupo de discapacitados. Pero ya nada más.

P.9. ¿Existe algún plan de desarrollo para el turismo accesible en el futuro?

Srta. Adelina: No.

P.10. ¿Se promocionan desde la página Web de la Tourist Info las tres playas accesibles que dispone Oliva?

Srta. Adelina: En la página Web está toda la información de las playas, si.

P.11. Cuando el municipio participa en las ferias de turismo, ¿Qué aspectos se promociona alrededor de esta temática: turismo accesible?

Srta. Adelina: No, en las ferias de turismo llevamos folletos con información general de Oliva. No hay información específica de turismo accesible.

P.12. ¿Se promociona a la población y empresas turísticas como posible receptora de turismo discapacitado?

Srta. Adelina: No, los que más sufren la poca accesibilidad son los propios usuarios, personas con discapacidad. Alguna vez si que me llega alguna comunicación de algún discapacitado que comunican alguna sugerencias sobre la posibilidad de tener taxis o autobuses adaptados para ir a la playa. Por ejemplo aquí en Oliva no hay ningún autobús adaptado para ir a las playas, entonces bueno, si un turista quiere ir a la playa con autobús no puede.

P.13. ¿Alguna vez la oficina de turismo sea puesto en contacto con el colectivo de discapacitados de Oliva para mejorar su oferta turística accesible? Para establecer líneas de trabajo comunes, etcétera, tener un 'pulso' de primera mano de las problemáticas, aspectos o temas que preocupan a este tipo de colectivo, etc.

Srta. Adelina: Por iniciativa propia, personal. Contacté con una persona con discapacidad para intentar hacer la ruta, como lo he comentado anteriormente.

P.14. Desde el punto de vista de Técnica de turismo, ¿Qué necesidades se deberían cubrir para el desarrollo de un turismo accesible?

Srta. Adelina: Lo primero que se podría hacer, que lugares de interés son de fácil acceso. Y ver de que forma estos lugares de interés que son de fácil acceso se pueden conectar unos con otros, las barreras que se encuentran en el camino ver si son salvables, por que si no te va resultar muy costoso al final resulta inviable, entonces partiendo de lo que está hecho ya, y de lo que es accesible.... Se podría ver como se puede comunicar los ciertos lugares de interés accesibles. Se puede estudiar también la conexión entre los que son accesibles. Es que muchas veces ocurre que hay una oferta o se dispone de unos recursos, no se ponen en valor y no se pueden comunicar.

P.15. En el hipotético caso que se creara un plan de desarrollo de turismo accesible, de quien dependería la aprobación del proyecto ¿de la Generalitat o del municipio?

Srta. Adelina: En el caso que quisiéramos impulsar el turismo accesible de Oliva el primer punto de partida sería el gobierno municipal se apoyara esta iniciativa, segundo paso se debería presupuestar las actuaciones necesarias para impulsar este tipo de turismo y debería ser aprobado este presupuesto para ponerse en marcha. Debería existir una coordinación estrecha de los departamentos implicados en el desarrollo del turismo accesible que serían: el departamento de Bienestar social, Urbanismo y turismo. Siempre contando con el colectivo de discapacitados que conocen de cerca la realidad de la accesibilidad en Oliva.

El departamento de turismo no funciona de una forma aislada, el turismo sea de la modalidad que sea, si es turismo cultural tendremos que mediar con los agentes culturales, desde la parte del gobierno como la técnica, desde las asociaciones culturales existentes en el municipio. Si estamos hablando de turismo accesible para que un lugar sea accesible hay que eliminar las barreras arquitectónicas desde el departamento de urbanismo, si es un colectivo especial desde los servicios sociales. Cada departamento de que forma trabajan con este colectivo en concreto y de que manera hay que tener claro el proyecto. La financiación es algo que se negocia en el ayuntamiento, desde los dirigentes políticos. Entonces es posible que la financiación dependa únicamente de la delegación de turismo, al frente de la cual está el delegado de turismo. Pero quien va decidir, va ser el pleno del ayuntamiento.

La Generalitat se le puede pedir una subvención, apoyo técnico por que quizás tengan personas trabajando en turismo accesible que pueden orientar el proyecto,

ayudar. O se puede pedir financiación, si es un proyecto que se ve con buenos ojos desde la Consellería.

P.16. Si tuviera que promocionar la población de Oliva para turismo discapacitado ¿Qué aspectos tendría en cuenta para ello?

Srta. Adelina: *El primer paso sería saber la oferta que disponemos, como no hemos trabajado sobre la oferta ahora de entrada sería difícil saber como se comunica la demanda, como se comunican los visitantes. En principio el plan de comunicación para un turista discapacitado es igual a un plan de comunicación como otro turista, simplemente hay que comunicar lo que ellos necesitan. Si hay unas playas que ellos disponen con las infraestructuras, es darles a conocer que tienen un servicio de asistencia, de socorrismo, con unas instalaciones que les pueden conducir hasta la orilla del mar, y si hay ciertos museos que se pueden visitar con facilidad, es darles a conocer los lugares de interés que pueden visitar. Si hay un autobús con posibilidades de transportar discapacitados al parque natural del marjal por decir algo, y algún guía que les pueda acompañar y enseñarles el espacio. Primero tendríamos que analizar bien en que condiciones se encuentra la oferta que tenemos y después deberíamos idear un plan de acción para comunicar esta oferta.*

P.17. En el caso que los edificios y/o monumentos no estén adaptados ¿Cuál sería el primer edificio que adaptarías?

Srta. Adelina: *Hay mucho trabajo que está por hacer (risas).*

P.18. ¿Qué sería lo primero (acción principal) que cambiaría/mejoraría en el municipio para poder atraer a turistas discapacitados? ¿Qué otros aspectos considerarías a parte de las playas y la oferta monumental así como hotelera (alojamiento) y que tengan que ver con el sector turístico?

Srta. Adelina: *Un edificio interesante es el teatro cine Olimpia, supongo que hay posibilidad de acceso, pero debería revisarse si es suficiente o no. Otros lugares, en general es que un turista en calidad de turista, si queremos que Oliva sea accesible yo desde mi punto de vista, lo que sirva para alguien que no es discapacitado tiene que servir para alguien discapacitado, con dificultades. Si un turista viene aquí, y lo que quiere es llegar a la playa y llegar al centro histórico pues habría que posibilitar que el turista discapacitado llegue a la playa y llegue al centro histórico. Por que el lema del turismo accesible es “turismo para todos”, en principio lo mismo que hace alguien que puede andar bien, que puede ver bien tiene que poderlo hacer alguien con dificultades, con algunas limitaciones que no tienen que ser perceptibles para ellos, aunque lo sean para nosotros. De entrada ya no pueden ir a la playa por que no hay un autobús adaptado, o de entrada ya no*

pueden ir a visitar los museos, las aceras no tienen la suficiente pendiente, te tienes que jugar la vida para subir al centro histórico.

Los restaurantes también sería un punto importante para analizar, por ejemplo en Oliva se está haciendo el divendres de tapes, y habría que ver si pueden disfrutar de la gastronomía de Oliva. Se puede propiciar desde la administración que vigilen la accesibilidad de sus establecimientos. No que como administración tengamos la iniciativa de hacer los lugares públicos accesibles y luego resulta que bares, restaurantes, agencias de viajes, y otras empresas turísticas de oferta complementaria, o por ejemplo los Chiringuitos de la playa de Oliva ¿son accesibles para los discapacitados? Son empresas turísticas también.

P.19. Desde su punto de vista ¿cree que el turismo accesible es un nicho de mercado que está todavía pendiente de explotar?

Srta. Adelina: *Si.*

P.20. ¿Cree que sería posible desarrollar un turismo para discapacitados en Oliva?

Srta. Adelina: *Yo creo que se podría si hubiera conciencia sobre habilitar espacios para todos. Pero si no hay conciencia de crear una ciudad que sea disfrutable para todos, y no procuramos el bienestar en general, esa es la clave y de momento hay poca conciencia del bienestar general.*

P.21. Ahora vamos a intentar hacer un análisis rápido sobre la situación:

Debilidades: *Muchas barreras arquitectónicas, pocos espacios accesibles, no hay transportes adaptados.*

Amenazas: *Conciencia, tanto de la Administración como de los empresarios y de la población.*

Fortalezas: *Playas, tiene muchos atractivos, accesible para discapacitados con visión por que hay poca contaminación, carácter marcado que se percibe.*

Oportunidades: *Mejoras de las condiciones de vida de la población, mejora de la condición para los turistas, ciudad turística sostenible.*

Mucha gracias, ya hemos terminado la entrevista; no obstante, agradecerle por favor que si me he dejado alguna cosa en el tintero que quiera añadir o alguna cosa que sea importante y que no le haya preguntado, o si hay algún aspecto de los tratados en los que quiera profundizar ahora es el momento y se lo agradecería.

Datos de clasificación

Nombre y apellidos: ADELINA VILLAPLANA GUIJARRO

Teléfono: 962855528

e-Mail: oitoliva_gestion@gva.es

Referencia/cargo que ostenta: Técnica de Turismo de Oliva

Fecha de realización: 15/05/12

ENTREVISTA AL FUNDADOR DE ASODIF, SALVADOR SANCHIS

La entrevista que le voy a realizar es para el estudio del Trabajo Final de Grado de Turismo de la Universidad Politécnica de Valencia. Se basa en realizar un análisis del municipio de Oliva sobre la accesibilidad para turismo con discapacidad. Por este motivo, mi necesidad de entrevistarle.

P.1. ¿Qué limitaciones tiene usted como persona discapacitada?

Sr. Salvador: Soy tetrapléjico, y como persona discapacidad tengo muchas limitaciones en el pueblo de Oliva. Entre esas limitaciones está el transporte adaptado, a parte hay algunos edificios públicos tendrían que estar pensados en el discapacitado. Ya no se trata de que un edificio antiguo que se tenga que adaptar, si no que a veces simplemente con una rampa de madera para personas, para disposición del usuario para que pueda llegar al lugar elegido, cualquier persona o un amigo, puede sacar la rampa de madera y acceder. Y limitaciones se encuentran muchas, pero van subsanándose muchas, yo creo que vamos avanzando. Existe una ley desde hace siete u ocho años que decía que se tenía que adaptar el transporte para discapacitados, y para mí este es uno de los problemas que tenemos aquí, ya que no puedes desplazarte ni a las playas ni cualquier otro lugar. La playa no sé si es un barrio más de la ciudad. Aparte hará unos 20 años, el primer taxi adaptado de la zona por donde vivimos, fue en Oliva. Fue un taxi de Salvador Estruch, el cual yo tenía muy buena relación con él, y se compró un taxi adaptado que lo llaman Euro taxi. Fuimos los primeros en tener ese taxi, y hoy en día al jubilarse este señor ya no tenemos ninguno, el cual supone un gran problema, ya que no disponemos de ese servicio público para poder desplazarte, no sólo a la playa de Oliva, si no ni a Gandía ni a cualquier otro lugar. Este es uno de los principales problemas.

P.2. ¿los edificios públicos y/o monumentos están realmente adaptados para discapacitados? ¿Por qué? ¿Cuáles no?

Sr. Salvador: Pues, están adaptados adaptados... Sean adaptado muchísimos, los edificios están adaptados por que hoy en día hay una ley que ampara que

estén adaptados. Sea adelantado mucho, lo que yo personalmente creo que los edificios sean adaptado pero no tienen una adaptación al 100%. Es decir, pienso que el arquitecto que hace el estudio de adaptación tendría que contar con el discapacitado para ver el problema que existe. Ya que puede haber una adaptación, como una inclinación lateral que puede ser peligrosa para el discapacitado, o a lo mejor se hace la rebaja pero y dejan 4 cm de acera, por que soy partidario de que la rebaja esté siempre a cota cero. Una de las cosas que me ha comentado algún arquitecto técnico, es que el escalón se hace para los invidentes, pero yo creo que para el invidente ya está la otra textura del ladrillo, que le permite con su bastón sabe que está esa diferencia.

Hoy tenemos adaptados la Casa del pueblo, el Ayuntamiento de Oliva, sea adaptado con una rampa bien hecha, aparte dentro hay un ascensor o montacargas, que te sube.

El museo arqueológico esta muy bien adaptado dentro, pero el único inconveniente que le puedo ver yo, es la entrada del museo. Personalmente una vez que fui, el vigilante le comenté que se tendría que entrar por la puerta lateral, sería mucho más fácil. No tiene esa pendiente tan marcada.

El otro museo, fue el etnológico, en el cual sacaron unas rampas de madera, lo vi un poco complicado, pero bueno... también dijeron que iban hacer el ascensor o montacargas, no tengo ni idea por que no he vuelto al museo, pero en fin están medianamente adaptado, creo que se podrían mejorar las adaptaciones, pero bueno, poco a poco como sociedad y personas vamos avanzando.

P.3. ¿En las playas de Oliva puedes disfrutar de la accesibilidad? ¿Cuáles no?

Sr. Salvador: En las playas de Oliva tenemos la suerte de que si que podemos disfrutar de la accesibilidad, teníamos primero un punto adaptado que estaba enfrente de la casa de la Cruz Roja, creo que hay un segundo punto en la playa Mitja galta, y un tercer punto que no sé si existe en la playa del Aigüa Morta o Deveses, no lo sé. En la actualidad no sé si funcionan dos puntos o sólo uno. Cualquier discapacitado puede disfrutar de un baño adaptado por que tenemos la suerte esa. Aparte de tener estos puntos adaptados, tenemos la suerte de tener un gran equipo con la Cruz Roja, y ese equipo está también financiado por el ayuntamiento de Oliva que se implica y pueden disfrutar las personas discapacitadas de un baño en Oliva.

P.4. ¿Cómo calificarías el servicio que ofrece la Cruz Roja para el baño en la playa? ¿Lo has utilizado alguna vez?

Sr. Salvador: *Yo personalmente, honestamente yo estoy vinculado con la Cruz Roja, y conozco a las personas al coordinador de playas, y son personas que se implican, poniendo todo el cariño.*

No lo he utilizado, para ser realista me quieren matar, por que mis compañeros me quieren llevar a nadar y siempre les digo que sí, pero se acaba la temporada de playas y no he ido. Pero bueno lo entienden mis compañeros.

P.5. ¿Se cumple la normativa de accesibilidad en el municipio de Oliva?

Sr. Salvador: *A grandes rasgos, yo creo que la sociedad se implica mucho en el tema de las barreras arquitectónicas, pero se implican por que también hay unas normativas, unas leyes. Lo que sí que noto yo que a veces cuando se quieren quitar barreras arquitectónicas, no se hace de la manera que me gustaría, yo ahí entre comillas por que yo no soy nadie, pero yo creo que tendría que haber una ordenanza que regulara esa ley mejor, a nivel local, pienso yo. Esas rebajas de las aceras deberían estar a cota cero, se que dirán lo del invidente, pero existen otros ladrillos con textura diferente que hace que el invidente sepa que está entrando o saliendo del rebajo.*

Sea avanzado mucho en la eliminación de barreras arquitectónicas, no sé si es por el plan E, o el plan que queramos, pero por la carretera general se han hecho los rebajos y es lamentable que se hayan gastado un dinero ahí, y existan rebajos que no son rampas son trampas. Bueno y esa es mi opinión.

P.6. ¿Conoce la ruta turística de Oliva Tranquil.lament?

Sr. Salvador: *La ruta turística Oliva tranquil.lament no sé si es una ruta que querían diseñar, que en compañía de la Técnica de información y turismo "Ade" quería intentar, pero no sé si por problemas económicos, hoy en día pero sea hecho algo. Por lo menos se han puesto los carteles, algunas señales de la ruta. Si que se podría estudiar un poco mejor la ruta, para adaptarla para los discapacitados, y hay algunos edificios que están adaptados o se podrían adaptar, yo también personalmente creo, que aparte de los museos, del barrio del Raval, de la Vila o del Pinet, no sé aparte que son lugares con mucho encanto, también se podría dar una vuelta por esta zona nueva, ir por el paseo, ir al mercado municipal para hacerse un zumo de naranja o una horchata, y creo que también tiene mucho encanto. Personalmente me gusta mucho, y siempre se podrían sentar y hablar, e intentar que cada uno aportara su sugerencia para intercambiar las ideas para mejorar. Pero personalmente todo empieza por tener un transporte adaptado que vaya a la playa. Todavía no me he enterado yo, ni me ha dicho nadie*

si esa línea es regular, el Ayuntamiento se tendría que implicar para que hubiera más horarios para que la gente pueda ir a la playa. Y por lo menos que saliera por la mañana un autobús adaptado, y uno por la tarde. Y sobre todo los taxis, no sé como funcionan las licencias de taxis. No sé los taxis que hay, pero creo que tendrían que ver como mínimo uno, y mejor dos taxis adaptados, por que uno puede estar fuera haciendo un servicio al aeropuerto y quedarse sin servicio. Y si me presionan mucho pienso que todos los taxis tendrían que estar adaptados, sin distinción para discapacitados. Que los servicios se hacen para todos, pero preparados para discapacitados, y punto. Esa es mi opinión.

P.7. ¿Ha podido realizarla?¿Con que impedimentos y ventajas sea encontrado?

Sr. Salvador: *Intentamos un tramo con Ade la técnica de Turismo pero no pudimos.*

P.8. ¿Cómo ha cambiado el municipio en los últimos 5 años? ¿han realizado mejoras en los accesos de los rasantes?

Sr. Salvador: *Muchas mejoras, yo digo que la sociedad vamos adelantando, la sociedad cada día es más conciente de los problemas. La sociedad cada día está dándose cuenta de que ya no se trata de la persona que tiene un accidente y va con silla de ruedas, si no por ley de vida hoy en día se vive muchos años, entonces estas nuevas enfermedades Alzheimer o como lo queramos llamar también existen. El joven por que ha tenido un accidente, la gente mayor por que llega un momento que tiene que ir en silla de ruedas, luego tenemos la persona que por 2 meses tiene que ir con silla de ruedas, luego la mama que ha tenido un hijo y no puede subir por los escalones, luego el carro de la compra, a los repartidores, etc. Sea adelantado muchísimo por que cada día la conciencia de la sociedad se implica más. Otra cosa son las actuaciones que se podrían mejorar, y sobre todo no denunciar, pero hacer unas campañas de sensibilización para que todos respetaran el rebajo, pero no solo por la administración si no por todos.*

P.9. ¿Qué sería lo primero (acción principal) que cambiaría/mejoraría en el municipio para poder atraer a turistas discapacitados?

Sr. Salvador: *Lo primero que haría y mejoraría, y si tuviera el poder haría una estación de autobuses, no sé si integral, por que en el Credo ha de venir, pero con tren inclusive. Una estación, que saliera un autobús adaptado, y además dos Euro taxis, que son taxis adaptados, pero a mí personalmente me gusta el primer nombre. Que todos los taxis tendrían que ser monovolúmenes adaptados.*

P.10. Si tuviera que promocionar la población de Oliva para turismo discapacitado ¿Qué aspectos tendría en cuenta para ello?

Sr. Salvador: Si tuviera que vender Oliva, les diría a los discapacitados que tenemos la mejor playa del mundo, bueno.. Sino de España, tenemos una playa tranquila, tenemos un casco antiguo con una ruta con unos museos que podemos ver, tenemos un entorno natural como es la Marjal Oliva-Pego, tenemos un municipio que tenemos muchos encantos que no nos podemos aburrir. Y sobre todo tenemos a gente que está muy vinculada para trabajar por esta ciudad Oliva.

P.11. ¿Conoce algún destino turístico que este realmente adaptado para el turismo discapacitado? ¿Cuál? ¿Y en Oliva?

Sr. Salvador: Yo personalmente, he salido muy poco de Oliva y no conozco mucho. Creo que hay municipios que están adaptados, pero claro adaptados que vas por el municipio y te vas dando cuenta de lo que falta. Creo que todos los municipios vienen a estar igual que Oliva, necesitan mejoras.

P.12. ¿En Oliva existe alguna Asociación de discapacitados? ¿Cuál?

Sr. Salvador: Pues personalmente si que existe una y puedo hablar muy poco de ella, pero lo único que puedo decir que mis amigos y los objetores de conciencia, que en aquella época estaban haciendo la mili. Yo tenía esa inquietud y cree la actual asociación que se llama ASODIF, estuve poco tiempo en ella, por causas que no vamos a entrar y hoy en día existe, pero si funciona o tiene muchas personas asociadas no lo sé.

P.13. ¿En que se basan sus actuaciones?

Sr. Salvador: Ya no estoy vinculado, por lo tanto no voy a entrar. En todo caso debería entrevistar a su presidente que creo que es Vicent.

P.14. Desde la oficina de turismo cuentan con Uds. como colectivo en todo este tipo de actuaciones referidas a la accesibilidad.

Sr. Salvador: Si, yo creo que el ayuntamiento y en concreto las Técnicas de turismo tanto Ade como Carmen, siempre preguntan a las personas discapacitadas. Creo que preguntan a la asociación de discapacitados, pero yo voy mucho por la oficina y me preguntan alguna cosa. Y doy mi modesta y humilde opinión.

P.15. ¿Existe algún plan a corto plazo para mejorar la accesibilidad en el Municipio que usted conozca?

Sr. Salvador: Creo si que hay algunos planes para mejorar la ciudad, se intentó hacer una ruta para las personas discapacitadas. Y creo que debe haber algo más, pero personalmente no puedo hablar por que no dispongo de toda la información. Pero se que se implican.

P.16. ¿Cree que sería posible desarrollar un turismo para discapacitados en Oliva?

Sr. Salvador: *Si, no me gusta hablar nunca de turismo discapacitado, es turismo en general, pero tendríamos que adaptarlo a la persona con discapacidad, aquí la sociedad y el municipio está adaptado al discapacitado, yo creo que no existiría discapacidad. Cualquiera persona vendría aquí, y podría utilizar perfectamente el transporte, El Ayuntamiento puede entrar en una ciudad que está adaptada y bueno esa es mi opinión.*

P.17. Sí ¿Cómo?

Sr. Salvador: *Yo siempre empiezo por lo mismo, si no tenemos un transporte adaptado, tampoco nos aprovechan las infraestructuras.*

P.18. ¿Conoce el plan de desarrollo 2010-2020 de la Comunidad Europea: una Europa sin barreras? ¿Sabe si existen subvenciones para llevar a cabo este tipo de actuaciones?

Sr. Salvador: *Pues honestamente no lo conozco, me lo acaba de comunicar la amiga Técnica América, y le doy la palabra que esta tarde por Internet voy a ver que dice el plan Europeo.*

P.19. ¿Ha estado alguna vez en el Hotel Oliva nova Golf? ¿Cree Ud. que está adaptado? ¿Qué mejoraría?

Sr. Salvador: *Si, si que he estado por lo menos dos veces. Una vez haciéndome un café, y la otra que posiblemente estuvimos juntos hace unos 8 o 9 años, no sé si era unas charlas sobre discapacidad, sobre el turismo discapacitado, turismo accesible.*

En aquel tiempo el hotel estaba adaptado, podías entrar al hotel y recorrer el hotel. Creo que le pregunté y me dijeron que tenían una o dos habitaciones accesibles que por cierto entré dentro de una, ahora que me acuerdo y si que era.

P.20. Ahora vamos a intentar hacer un análisis rápido sobre la situación:

Debilidades: Transporte

Amenazas:

Fortalezas: Cruz Roja

Oportunidades: Todas

Muchas gracias, ya hemos terminado la entrevista; no obstante, agradecerle por favor que si me he dejado alguna cosa en el tintero que quiera añadir o alguna cosa que sea

importante y que no le haya preguntado, o si hay algún aspecto de los tratados en los que quiera profundizar ahora es el momento y se lo agradecería.

Sr. Salvador: *No me aprovechan ninguna infraestructura si no tenemos ningún transporte adaptado.*

Además se podría realizar una especie de carril bici, para poder circular con tranquilidad los discapacitados, por que si lo piensan bien todos somos discapacitados en potencia.

Otro punto que quería hacer hincapié era que si se hace un plan de rebajar las aceras que se haga por manzanas, que se empiece y se termine toda entera, por que si no tienes que dar la vuelta por no poder circular.

Y la última sería crear dos rutas para personas con movilidad reducida, y llamarla para personas con diversidad funcional. Que me gusta más que persona discapacitada.

Datos de clasificación

Nombre y apellidos: Salvador Sanchis Pizarro

Teléfono: 695331238

e-Mail: salva.sanchis@hotmail.com

Referencia/cargo que ostenta: ciudadano de Oliva

Fecha de realización: 16/05/12

ENTREVISTA AL HOTEL OLIVA NOVA

La entrevista que le voy a realizar es para el estudio del Trabajo Final de Grado de Turismo de la Universidad Politécnica de Valencia. Se basa en realizar un análisis del municipio de Oliva sobre la accesibilidad para turismo con discapacidad. Por ser el hotel que más habitaciones dispone en el municipio, existe mi necesidad de entrevistarle.

P.1. ¿El hotel está adaptado para recibir a turistas con discapacidad?

Srta. Bianca: *Si, tenemos habitaciones que están adaptadas para minusválidos.*

Además el acceso al hotel se puede acceder por una rampa.

P.2. ¿Qué normativa han aplicado?

Srta. Bianca: *Bueno como normativa, las puertas las hemos hecho más amplias, habilitadas, normalmente todas las habitaciones tienen bañera y hemos adaptado con plato de ducha.*

P.3. ¿Qué zonas están habilitadas?

Srta. Bianca: *Lo que es el centro del hotel, casi todo. En los edificios altos, tenemos el acceso del ascensor, se puede acceder hasta la última planta incluso al Spa. Se puede acceder fácilmente a todos los servicios con la silla de ruedas. Excepto a la playa, eso es un tema de las dunas.*

P.4. ¿Cuántas habitaciones dispone el hotel?

Srta. Bianca: *242 habitaciones*

P.5. En cuanto a las habitaciones, ¿Cuántas tiene adaptadas para discapacitados?

Srta. Bianca: *Dos*

P.6. ¿Sabe si existe alguna normativa que les obligue a tener un mínimo de habitaciones accesible?

Srta. Bianca: *No, tienes que tenerlas pero la cantidad no lo sé.*

P.7. ¿Las habitaciones accesibles en que consisten exactamente?

Srta. Bianca: *Plato de ducha, la puerta más amplia. Tenemos una habitación el asiento en la ducha, en los apartamentos existe uno con la cocina más bajita. Y los accesos a las terrazas están sin bordes para que puedan salir sin impedimentos.*

P.8. ¿Existen subvenciones (provincial, estatal o europeo) para adaptar el establecimiento para discapacitados?

Srta. Bianca: *No hay nada.*

P.9. ¿Cuánta demanda hubo el año pasado en las habitaciones accesibles?

Srta. Bianca: *Si, pero muy pocas. Tenemos una clienta habitual que tiene una hija minusválida y ella viene todos los años. Y tuvimos otra también que vino a una boda, pero eso es un tema de la edad, es muy mayor.*

P.10. ¿En la página Web las promociona? ¿Por qué no?

Srta. Bianca: *No se promociona, por que solo tenemos dos habitaciones. Si hacemos publicidad puede haber mas demanda que oferta. Si tuviéramos cincuenta habitaciones si que podríamos hacerlo, pero con sólo dos no.*

P.11. ¿Le requiere un gasto más elevado mantener las habitaciones accesibles que las estándares? ¿Se llenan este tipo de habitaciones, se realiza promoción a colectivos al respecto...?

Srta. Bianca: *No nos supone ningún gasto, si que se puede vender fácilmente. Pero la tenemos un poco apartada por si acaso tenemos una petición.*

P.12. ¿la adaptación de las habitaciones supone un impedimento a la hora de venderlas a personas sin discapacidad?

Srta. Bianca: *No, no ponen ningún impedimento los clientes.*

P.13. Cuando pactas los cupos con los tour operadores ¿les reservan habitaciones adaptadas? Es decir, los mismos tour operadores cree que están sensibilizados con este tipo de turismo accesible y tiene en cuenta las peculiaridades de colectivos con discapacidad.

Srta. Bianca: No, nunca.

P.14. ¿Usted cree que si el la Administración o corporación local de Oliva promocionara e incentivara este tipo de turismo, cambiaría su política, e incluso llegaría a comprometerse en acondicionar más habitaciones del hotel?

Srta. Bianca: *Si que lo haríamos.*

P.15. Cuando acuden a ferias de turismo para promocionarse, ¿existen turistas que les preguntan si son accesibles?

Srta. Bianca: *No, no suelen preguntar. Es que si vas a una feria especializada en discapacidad si que preguntarían, pero nosotros vamos a ferias de Golf y todo esto no suelen preguntar. Somos más un hotel con ocio y deporte.*

P.16. ¿Qué barreras arquitectónicas existen en el municipio?

Srta. Bianca: *Los miradores de puntos turísticos, algunos son muy malos para poder acceder los discapacitados.*

P.17. ¿Qué sería lo primero (acción principal) que cambiaría/mejoraría en el municipio para poder atraer a turistas discapacitados?

Srta. Bianca: *Como estamos con tantos cambios, yo lo primero que haría sería cambiar el centro comercial que está muy muerto. El hotel está muy bien, pero Oliva Nova es un sitio de ocio y deporte, pero algo falta. Restaurantes, bares en condiciones para todos en general.....*

P.18. Si tuviera que promocionar la población de Oliva para turismo discapacitado ¿Qué aspectos tendría en cuenta para ello?

Srta. Bianca: *El hotel Oliva Nova y sus playas.*

P.19. En el año 2000 ustedes celebraron un curso de turismo accesible para personas con movilidad reducida, en el cual fui alumna, ¿desde esa fecha han vuelto a realizar algún curso más?

Srta. Bianca: *Creo que no, por lo menos desde que estoy yo aquí no sea realizado ningún evento, y llevo 10 años en mi puesto de trabajo.*

P.20. ¿realizan cursos como el referido anteriormente el personal empleado que está en contacto con el cliente...?

Srta. Bianca: *No, no se forman para esto.*

P.21. ¿Ustedes tienen servicio de la Cruz Roja para discapacitados en la playa que tienen ubicada en frente del hotel?

Srta. Bianca: *Cruz Roja si, pero servicio para discapacitados no. Ni para acceder a la playa, no hay ni pasarelas ni nada. Ya no sólo para gente con discapacidad, sino para la gente que va en familia con el carrito del bebé.*

P.22. Como profesional del sector ¿Cree que sería posible promocionar el turismo para discapacitados en Oliva?

Srta. Bianca: *Con mucha mano de obra, si. Como las familias que tenemos en el hotel que todos los años vuelven por que encuentran el hotel adaptado a sus necesidades.*

P.23. Ahora vamos a intentar hacer un análisis rápido sobre la situación:

Debilidades: Gasto económico muy alto para adaptar todo.

Amenazas:

Fortalezas:

Oportunidades:

Muchas gracias, ya hemos terminado la entrevista; no obstante, agradecerle por favor que si me he dejado alguna cosa en el tintero que quiera añadir o alguna cosa que sea importante y que no le haya preguntado, o si hay algún aspecto de los tratados en los que quiera profundizar ahora es el momento y se lo agradecería.

Srta. Bianca: *Se podría mirar de realizar actividades con delfines para discapacitados, y promocionarse como turismo accesible.*

Datos de clasificación

Nombre y apellidos: Bianca Scheneider

Teléfono: 962857600

e-Mail: reservashotel@olivanova.com

Referencia/cargo que ostenta: Jefa de Reservas y Relaciones Públicas del hotel Oliva Nova (desde 2002)

Fecha de realización: 16/05/2012

ENTREVISTA A PAU PÉREZ PROFESOR ASOCIADO EPSG

La entrevista que le voy a realizar es para el estudio del Trabajo Final de Grado de Turismo de la Universidad Politécnica de Valencia. Se basa en realizar un análisis del municipio de Oliva sobre la accesibilidad para turismo con discapacidad. Habiendo sido concejal de turismo del municipio de Oliva durante 8 años, por este motivo mi necesidad de entrevistarle.

P.1. Cuando hablamos de discapacidad y turismo accesible, ¿Qué es lo primero que le viene a la cabeza como profesional de turismo del municipio de Oliva?

Sr. Pau: Bueno, la playa de Oliva tiene un problema de la accesibilidad a las playas. Las playas son muy bonitas, muy largas por que tienen 10 km, pero tienen bastante mal la accesibilidad. Yo siempre intenté hacerlas accesibles tanto para el tráfico, como para a pie, siempre pensando en las personas que pudieran llegar muy cerca del agua con silla de ruedas, y todo el tema de accesibilidad.

P.2. ¿Qué barreras arquitectónicas existen en el municipio? ¿Y en la playa?

Sr. Pau: Claro, es que el acceso a las playas... la playa de Oliva tiene pocos espacios públicos abiertos a la mar, tiene pocos, muy pocos. Entonces la barrera arquitectónica de la playa es que tiene pocos espacios públicos abiertos. Y para mí eso es una barrera arquitectónica. Y después el centro histórico, está muy empinado, y esto resulta muy complicado para los turistas que tienen discapacidad. Es un problema, de hecho una vez cuando estaba de regidor tuve problemas con un tren turístico que se quedaba sin fuerza en la calle Moreres, y problemas para acceder a la zona de San Roque por las pendientes tan fuertes que existen. Por lo tanto tiene problemas de accesibilidad.

P.3. ¿Qué tipo de normativa viene aplicando el Municipio para adaptar el medio a los discapacitados en cuanto al turismo?

Sr. Pau: ¿Qué tipo de normativa? Que yo sepa se aplicaba las normas subsidiarias del planeamiento normal, o sea, supongo que el planeamiento ya recoge el sentido y los problemas de este tipo. Se aplicaba la normativa urbanística.

P.4. ¿Existe alguna normativa ISO que regule la accesibilidad de las playas?

Sr. Pau: A ver, si, yo certifiqué las playas de Oliva con la ISO 14001, que hay un apartado específico de accesibilidad a playas. Después certifiqué tres playas con la Q de Calidad, la del Paupi, la del Aigüa Blanca y la del Aigüa Morta. Y participé en todas las convocatorias de ADEAC de banderas azules, en este caso hay un ítem que puntúa es la de la accesibilidad.

P.5. ¿Qué actuaciones se realizaron durante su legislatura en el municipio sobre la accesibilidad para el desarrollo de un turismo para todos?

Sr. Pau: *Muchas, por que yo hice.. Yo hice una oficina de turismo accesible, con una rampa que es la del mercado, bueno con dos rampas, esto era muy importante. Después la oficina de turismo de la playa que es accesible desde el plano touristinfo, hecha a pie de calle, con cota cero de manera que la atención turística en la playa y el servicio es accesible, lo que no podías era subir a la terraza por que no había presupuesto para colocar un ascensor.*

Para el centro histórico no se hicieron obra de accesibilidad, sino accesibilidad para los recursos que la gente sepa en todo momento lo que está viendo, el significado histórico del que está viendo, y para que sirve turisticamente, es decir, darle valor turístico. Entonces hicimos dos zonas, una del Raval y otra de la Vila cristiana. Creamos una marca paraguas que te evoca al castillo, una imagen turística y desde la TouristInfo se planteó la accesibilidad al centro histórico. Problemas habían, por que está muy empinado, al castillo es imposible acceder con sillas de ruedas. Aunque siempre buscábamos la suavidad de la pendiente y poniendo en valor todo lo que tenía valor a la Vila y al Raval morisco.

P.6. ¿Sabe si en la actualidad existe algún plan para la mejora del municipio?

Sr. Pau: *Lo sé pero por la prensa, un poco por encima, ya no tengo ese conocimiento que da estar ahí metido. Pero supongo que estarán pensando en cosas de accesibilidad, además la ley lo lleva, tú no puedes aprobar un proyecto y no contemplarlo.*

P.7. Cuando usted gestionaba el turismo en el municipio, ¿se realizaron estudios sobre accesibilidad a los sitios de interés públicos (museos, etc)?

Sr. Pau: *No.*

P.8. ¿Cómo calificaría la acción que desempeña la Cruz Roja en cuanto al baño adaptado para discapacitados?

Sr. Pau: *Muy buena, a parte que esto es como todo, cuanto más azúcar más dulce. Yo me dí cuenta que tenían una mala infraestructura y les doté en la playa con una infraestructura accesible, pero los materiales son muy caros, nuestra playa tenían problemas y estos querían lo típico más dinero, y ya sabes es complicado. Pero hacían una gran labor.*

P.9. Los equipamientos para que las playas sean accesibles lo adquiere el Ayuntamiento. ¿Desde cuando se están adaptando las playas para que sean accesibles?

Sr. Pau: *Mira yo compré cosas, lo adquiere el ayuntamiento y lo da en sesión a la Cruz Roja. Oliva es uno de de los pocos pueblos, o el único de la comunidad*

Valenciana que tiene Delegación de Cruz Roja. Esto es muchísimo que llegue a rango de delegación, los contratos con la Cruz Roja están en Bienestar social y yo gestionaba un convenio, pero habían tres o cuatro convenios: uno el de Salvamento y Socorrismo de Playas que superaba los 200.000 €, eso te lo podría corroborar Estela, otro de compra de material, otro de transporte adaptado y otro visita a los abuelitos, gente invalida en sus casas o sea, se gestiona mucho.

P.10. De las seis playas que dispone Oliva, sólo tres están adaptadas para discapacitados. ¿Por qué no se hacen todas accesibles? ¿Depende de la concurrencia pública o es que los equipamientos son muy costos?

Sr. Pau: Pues de las dos cosas.

P.11. Según la entrevista mantenida con la Cruz Roja, una de las carencias más notables que detectan en el municipio/playa son los rasantes de las aceras que no están adaptados. ¿Opina usted lo mismo? ¿sabe si existe algún plan a largo plazo para solucionarlo?

Sr. Pau: Eso es verdad, toda playa de Oliva vieja necesita un plan de rebaje de las aceras, pero ahí hay un problema por que el coche en la ciudad es insaciable, ya que el tráfico rodado necesita topes, por que sino lo invade todo. Entonces se han de rebajar las aceras, sí, pero se tienen que poner topes para que los vehículos no invadan las aceras tiene que ir una acción conjunta, por que sí tú no pones aceras... por ejemplo hoy he ido al paseo de Gandía y bueno coches por aquí por allí todos mal aparcados.

Yo sé que el departamento de urbanismo lo tiene en cuenta pero no hay nada organizado, es decir, si hoy estamos en esta calle hacemos una y si mañana estamos en otra la hacemos también. No es decir, coger y empezar tun tun tun y hacerse correlativamente, que es lo que se debería de hacer. Los paseos bien, lo nuevo no está mal. Lo que es de los años 60 y 70 fatal, el centro histórico muy complicado. Por que claro hay aceras que no caben ni una persona, entonces pretender la accesibilidad total del centro de Oliva es muy difícil. Por que las pendientes que tiene son para morir.

P.12. En cuanto al transporte adaptado no tenemos ninguno en la población, ¿se podría solucionar de alguna forma?

Sr. Pau: Con voluntad política claro, obligando a las contratas, obligando cuando se renuevan las concesiones de la Ubesa y de la Amistad, obligándoles a poner un transporte adaptado, al otorgar la próxima licencia de taxi que sea adaptado, todo eso se puede hacer, pero hace falta una voluntad política. Lo que hay que tener claro lo que es necesario para la accesibilidad.

P.13. ¿Conoce el plan Europeo 2010-2020: Una Europa sin barreras?

Sr. Pau: *Honestamente no.*

P.14. ¿Sabe si los establecimientos hoteleros están adaptados para discapacitados?

Sr. Pau: *Yo creo que sí, los buenos establecimientos de Oliva sí. El Azahar creo que no.*

P.15. ¿y los campings?

Sr. Pau: *Igualmente, los mejores sí. Los servicios más básicos sí, todos. Pero unos están hechos mejores y otros peores.*

P.16. ¿Sabe si existen algunas ayudas para los establecimientos hoteleros para adaptarlos a los discapacitados?

Sr. Pau: *Si, si que existen ayudas desde turismo contemplan toda una ayuda, una serie de ayudas para este tema. Era el plan Mejora, pero esos planes van cambiando de nombre, pero el que yo conocía era el Mejora.*

P.17. ¿Conoce la oferta turística que ofrece la oficina de turismo de Oliva? La ruta Oliva tranquil.lament, ¿está adaptada?

Sr. Pau: *Claro la elaboré yo también, la adaptación del medio físico no está hecha, ahora se puede entrar al museo que nos costó un dineral comprar unas sillas adaptadas. Algunos de los museos están adaptados y otros no.*

P.18. ¿Qué sería lo primero (acción principal) que cambiaría/mejoraría en el municipio para poder atraer a turistas discapacitados?

Sr. Pau: *Bueno pues lo primero mejoraría sería un plan de accesibilidad de aceras, plan de accesibilidad de las playas, un plan de accesibilidad de los edificios públicos, y un plan de accesibilidad del centro histórico. Esos cuatro elementos, por que el parque natural desde el ayuntamiento no se puede gestionar, ya que lo gestiona directamente la consellería. La teoría de estos elementos sería en un plan organizado, haría una brigada de bienes y servicios, cuya función sería hacer accesibles este pueblo; y coger una calle y empezar y cuando vuelvan de vacaciones continuar por el mismo sitio que se lo dejaron. Pero no por que ahí vive un minusválido y vamos hacerle su casa, no hay que hacer todo el pueblo, un plan para toda la ciudad, empezar por San Francés, continuar por San Roque, etc.*

P.19. Si tuviera que promocionar la población de Oliva para turismo discapacitado ¿Qué aspectos tendría en cuenta para ello?

Sr. Pau: *Intentaría contar con las asociaciones de discapacitados, para darles la voz, entrar en sus redes sociales, hacer propaganda, montar un evento alrededor de la discapacidad o una jornada. Pero demostrando que el ayuntamiento invierte, por que sí tú haces un cartel muy bonito Oliva es accesible, y luego la gente viene y no es, el efecto es contrario al que tú estabas trabajando.*

P.20. Desde su punto de vista como profesional ¿Cree que sería posible desarrollar un turismo para discapacitados en Oliva?

Sr. Pau: *O sea ¿trabajar ese segmento del mercado? Si, de hecho sea hecho, lo que pasa que la Administración es como todo, con esto quiero decirte que la política es transferencia de rentas, es muy duro decir esto, pero es la realidad, tú estás haciendo política, pero si no inviertes dinero en obras para hacerlas accesibles o recursos municipales, o bien has hecho algo pero con dinero gastado, sino no has hecho nada. Si que se han hecho cosas en Oliva, tenemos tres playas adaptadas, la zona nueva es accesible, sean comprado pasarelas, las puertas del ayuntamiento sean hecho accesibles, ¿queda camino por recorrer? Si, sea hecho algo pero se puede realizar mucho más. ¿Desarrollar el Cluster de turismo accesible? Se puede hacer cogiendo una zona, como la del Paupi y Aigüa morta que son accesibles. Se pueden desarrollar playas accesibles, se puede desarrollar una publicidad con una marca como por ejemplo, un corazón con una silla de ruedas dentro, que diga que somos un municipio que piensa con las personas de movilidad reducida. Se puede hacer una marca turística, que diga “ven a Oliva, que además de todo esto es accesible”*

P.21. Usted en la actualidad es profesor de la Universidad Politécnica de Valencia, en la rama de Gestión Pública del Turismo. ¿Se imparte en la asignatura como gestionar para que el turismo sea accesible?

Sr. Pau: *No, no se imparte. Es un tema un poco transversal, no hay un tema que sea específico. Si que sale el tema cuando se habla de los recursos, online, Internet, tráfico rodado.*

P.22. Ahora vamos a intentar hacer un análisis rápido sobre la situación:

Debilidades: Centro histórico difícil acceso, y poca concienciación

Amenazas: Falta de dinero público y poca experiencia de los actuales gestores

Fortalezas: Playas, las nuevas urbanizaciones y las nuevas obras públicas

Oportunidades: Política, gasto público como inversión pública.

Muchas gracias, ya hemos terminado la entrevista; no obstante, agradecerle por favor que si me he dejado alguna cosa en el tintero que quiera añadir o alguna cosa que sea importante y que no le haya preguntado, o si hay algún aspecto de los tratados en los que quiera profundizar ahora es el momento y se lo agradecería.

Sr. Pau: *Mis actuaciones públicas siempre he tenido muy en cuenta la accesibilidad y ahí están las obras, “obras son amores” todas son accesibles, todas a cota cero, y si algo no sea hecho accesible es por que sea dado una opción B desde la oficina de*

turismo, o por que no ha habido dinero. La normativa es muy obligatoria en edificios y poco en la calle, y debería ser al revés. Lo que falta es la planificación, pensarlo y hacerlo.

Datos de clasificación

Nombre y apellidos: Pau Pérez Ledo

Teléfono: 609416030

e-Mail: pabpele@esp.upv.es

Referencia/cargo que ostenta: Profesor Asociado de la UPV

Fecha de realización: 21/05/2012

ENTREVISTA A LA CONCEJALA DE BIENESTAR SOCIAL DE OLIVA

La entrevista que le voy a realizar es para el estudio del Trabajo Final de Grado de Turismo de la Universidad Politécnica de Valencia. Se basa en realizar un análisis del municipio de Oliva sobre la accesibilidad para turismo con discapacidad. Por este motivo, mi necesidad de entrevistarle.

P.1. Cuando hablamos de discapacidad y turismo accesible, ¿Qué es lo primero que le viene a la cabeza como concejala de Bienestar Social?

Sra. Virginia: Lo primero que se me viene a la cabeza es que puedan desplazarse por toda la población, y sobre todo que no encuentren impedimentos para su desplazamiento.

P.2. ¿Existe un censo de discapacitados en Oliva?

Sra. Virginia: No, no sabemos en la actualidad cuanta gente discapacitada hay en Oliva. Lo que disponemos es de un piso tutelado que es propiedad del Ayuntamiento de Oliva y viven 4 discapacitados mentales con tutores. Y discapacitados mentales sabemos que existen 5 en Oliva, pero el resto no lo tenemos controlado.

P.3. ASODIF, es la asociación de Oliva de discapacitados ¿trabajan con ellos en algún campo?

Sra. Virginia: Trabajamos cuando vienen ellos y nos piden algo específicamente. Además tienen su sede en este mismo edificio, ya que le hemos cedido una oficina para su desarrollo de su actividad. Además esta asociación recibe una subvención de la Generalitat que les tramitamos.

P.4. ¿Qué barreras arquitectónicas existen en el municipio? ¿Y en la playa?

Sra. Virginia: Sea hecho una gran inversión en la población de Oliva los últimos años para que sea más accesible. Desde mi punto vista creo que hay más

dificultades en los edificios públicos, por que son muy antiguos, que en la propia calle. Por que en la calle se va adaptando poco a poco según las necesidades, pero creo que no se hace un planeamiento general.

En cuanto a las playas, toda la zona nueva está adaptada por que la normativa lo exige, pero la zona vieja es muy complicada de adaptar. La playa de Oliva recibe todos los años una subvención para poder ser playas accesibles. De hecho tenemos tres puntos de playas adaptadas que son de las mejores de la zona.

P.5. ¿Qué normativa se está aplicando en el Municipio para adaptar el medio a los discapacitados?

Sra. Virginia: No lo sé exactamente, eso depende del departamento de urbanismo.

P.6. ¿Qué actuaciones se han realizado recientemente en el municipio sobre la accesibilidad?

Sra. Virginia: Haber, nosotros realizamos actuaciones “personales”, es decir, si viene una persona con discapacidad y necesita una silla de ruedas, se la facilitamos, ya que esto es un derecho público. Hemos hecho un gran adelanto en la condición de los Vados, ya que antes solo se restringía a personas con discapacidad y ahora lo hemos ampliado a sus familiares cuando la discapacidad sea para niño, etc. Siempre trabajando conjuntamente con la policía local. Pero actuaciones de planificación generales no las realizamos desde aquí.

P.7. ¿Qué actuaciones tienen pendiente de realizar?

Sra. Virginia: La primera continuar desarrollando la accesibilidad a todos los que nos la pidan, respetar los derechos de los discapacitados y hacerlos realidad, y continuar mejorando con el Vado de la ciudad para discapacitados.

P.8. En el presupuesto anual del ayuntamiento, en concreto en la concejalía de bienestar social, ¿existe una partida del mismo destinada a la accesibilidad del municipio?

Sra. Virginia: Si que existe una partida específica de discapacidad, aunque si es cierto que se suele emplear más dinero de otras partidas para las playas sean accesibles, etc.

P.9. ¿Cómo calificaría la acción que desempeña la Cruz Roja en cuanto al baño adaptado para discapacitados?

Sra. Virginia: Muy buen servicio, y nunca hemos recibido ni una sola queja por parte de los usuarios.

P.10. Los equipamientos para que las playas sean accesibles lo adquiere el Ayuntamiento. ¿Tienen previsto ampliar estos equipamientos para mejorar las playas en cuanto a su accesibilidad?

Sra. Virginia: *Se gestiona desde el departamento de Turismo y Medio Ambiente. O bien se adquieren o bien se alquilan, pero si se adquieren se ceden a la Cruz Roja para sus servicios. De momento creo que no tienen pensado ampliar por la situación que vivimos.*

P.11. De las seis playas que dispone Oliva, sólo tres están adaptadas para discapacitados. ¿Por qué no se hacen todas accesibles? ¿Depende de la concurrencia pública o es que los equipamientos son muy costosos?

Sra. Virginia: *Depende del tanto por cien de población discapacitada que tenga Oliva, esta subvención la otorga la Consellería, así que ellos consideran que con el número de discapacitados que hay con los tres puntos adaptados estamos muy bien servidos.*

P.12. Según la entrevista mantenida con la Cruz Roja y con un ciudadano con discapacidad, una de las carencias más notables que detectan en el municipio/playa son los rasantes de las aceras que no están adaptados. ¿Existe algún plan a largo plazo para solucionarlo?

Sra. Virginia: *No, desde aquí no hay ninguna actuación. Deberíamos preguntar al departamento de Urbanismo.*

P.13. Sabe usted que en Oliva no hay Autobús adaptado para discapacitados, ni para la playa ni para salir de la población, ¿Existe alguna normativa que lo obligue? ¿Y los taxis?

Sra. Virginia: *La normativa (Ley 7/85 de bases de régimen local) que obliga a tener transporte urbano a partir de 50.000 habitantes, y Oliva tiene 27.000 habitantes y por ley no le corresponde. En Oliva existe una compañía privada que hace estos servicios, pero no podemos obligarles a adaptarlos autobuses.*

En el tema de los taxis, es lo mismo son privados, pero sí que se podrían mirar a la hora de otorgar la licencia de incentivar al taxi que lo haga adaptado. Lo miraremos, creo que esto sí que es interesante.

P.14. ¿Conoce el plan Europeo 2010-2020: Una Europa sin barreras?

Sra. Virginia: *No, lo desconozco.*

P.15. ¿Qué subvenciones otorga la Unión Europea para el desarrollo de este plan? ¿Oliva las va acoger?

Sra. Virginia: *No recibimos ninguna subvención a nivel europeo. Pero esta la vamos a mirar a ver si podemos solicitar alguna ayuda.*

P.16. ¿Existen alguna ayuda para los establecimientos hoteleros para adaptarlos a los discapacitados?

Sra. Virginia: *Desde aquí no damos nada.*

P.17. Según la entrevista realizada al Hotel Oliva-Nova Golf se quejaban que no tenían un punto de accesibilidad enfrente del hotel ¿sería posible habilitarlo?

Sra. Virginia: No, por que hay uno habilitado muy cerca que es la urbanización de San Fernando, y esto se habilita dependiendo del núcleo urbano de población. Y la urbanización Oliva Nova no cumple los requisitos.

P.18. ¿conoce la oferta turística que ofrece la oficina de turismo de Oliva? La ruta Oliva tranquil.lament no está adaptada, ¿se podrían realizar este tipo de actuaciones?

Sra. Virginia: Si, eso tendrían que mirarlo en la oficina de turismo. Pero el centro histórico de Oliva es muy complicado adaptarlo por que tiene mucha pendiente durante todo su recorrido, no como Gandia que es completamente llano. Los museos si que los tenemos más o menos adaptados. Pero la ubicación es muy complicada.

P.19. ¿Qué sería lo primero (acción principal) que cambiaría/mejoraría en el municipio para poder atraer a turistas discapacitados?

Sra. Virginia: Lo primero el acceso a actividades deportivas para discapacitados, teniendo la playa adaptada podemos realizar actividades como el Remo, subir en globo, y sin ir más lejos la semana pasada en el centro hípico tres personas con distintas discapacidades ganaron tres medallas (oro, plata, bronce).

P.20. Si tuviera que promocionar la población de Oliva para turismo discapacitado ¿Qué aspectos tendría en cuenta para ello?

Sra. Virginia: Sobre todo las playas que tenemos que son accesibles, la población que tiene un paseo completamente adaptado. En general, la ciudad junto con sus hoteles si que podrían desarrollar un buen turismo.

P.21. Desde su punto de vista como profesional ¿Cree que sería posible desarrollar un turismo para discapacitados en Oliva?

Sra. Virginia: Si, por su puesto. Además creo que sería muy interesante, por que es un sector que está muy olvidado.

P.22. Ahora vamos a intentar hacer un análisis rápido sobre la situación:

Debilidades: Falta de recursos económicos, falta de planes generales por parte de los políticos

Amenazas: Directamente no veo, la conciencia general y quejas encubiertas

Fortalezas: playas, la hospitalidad de Oliva y su centro hípico.

Oportunidades: Más ocupación hotelera, etiquetar a Oliva con una nueva marca, aumentar la calidad de vida en la población.

Muchas gracias, ya hemos terminado la entrevista; no obstante, agradecerle por favor que si me he dejado alguna cosa en el tintero que quiera añadir o alguna cosa que sea importante y que no le haya preguntado, o si hay algún aspecto de los tratados en los que quiera profundizar ahora es el momento y se lo agradecería.

Datos de clasificación

Nombre y apellidos: Virginia Cotaina

Teléfono: 962850250

e-Mail:

Referencia/cargo que ostenta: Concejala de Bienestar Social

Fecha de realización: 23/05/2012

Anexo III: ÍNDICE FOTOGRÁFICO

1. Silla anfibia
2. Personal especializado
3. Paso de peatones zona nueva playa de Oliva
4. Parking en la zona nueva playa de Oliva
5. Oficina de turismo playa de Oliva
6. Entrada Hotel Oliva Nova Golf
7. Recepción no adaptada hotel Oliva Nova Golf
8. Plato de ducha adaptado del hotel Oliva Nova Golf
9. Cuarto de baño adaptado del hotel Font Sala
10. Visita guiada por Oliva con personas invidentes
11. Folleto turístico de Oliva
12. Museo arqueológico de Oliva
13. Entrada al museo arqueológico de Oliva
14. Museo de Casa Mayans de Oliva
15. Puerta de acceso al museo etnológico de Oliva
16. Tourist info de Oliva
17. Panel interpretativo de la Iglesia Santa María la mayor
18. Torre de la Comare
19. Horno Romano

