



SEGITTUR
turismo e innovación



**GOBIERNO
DE ESPAÑA**

**MINISTERIO
DE INDUSTRIA, ENERGÍA
Y TURISMO**

**SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO**



Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Índice

1. Introducción.....	4
2. Destino Turístico Inteligente: Definición y Beneficios.....	6
3. Hacia un modelo de Destino Turístico Inteligente DTI.....	8
4. Carácter turístico del destino	9
5. Diagnóstico y plan de acción sobre la situación actual	24
5.1. Área de Innovación	24
5.2. Área de Tecnología.....	34
5.3. Área de Sostenibilidad.....	79
5.4. Área de Accesibilidad	152
6. Conclusiones	205
7. Agradecimientos	223
8. Créditos.....	230

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

1. Introducción

Durante décadas, España ha mantenido una posición privilegiada en los rankings mundiales de turismo ostentando los primeros puestos en la llegada de turistas internacionales (3º posición en 2013) y en ingresos generados por el turismo (2º posición en 2013).

No obstante, la posición de liderazgo del sector turístico español podría verse debilitada si no se consideran los diversos factores que influyen en el entorno como: la globalización de la industria y la consecuente aparición de nuevos mercados competidores, los cambios de hábitos de los turistas, la inversión de la pirámide demográfica, la creciente importancia de la sostenibilidad en los desarrollos turísticos y, sobre todo, el cambio hacia una sociedad que gira cada día más en torno a las nuevas tecnologías de la información.

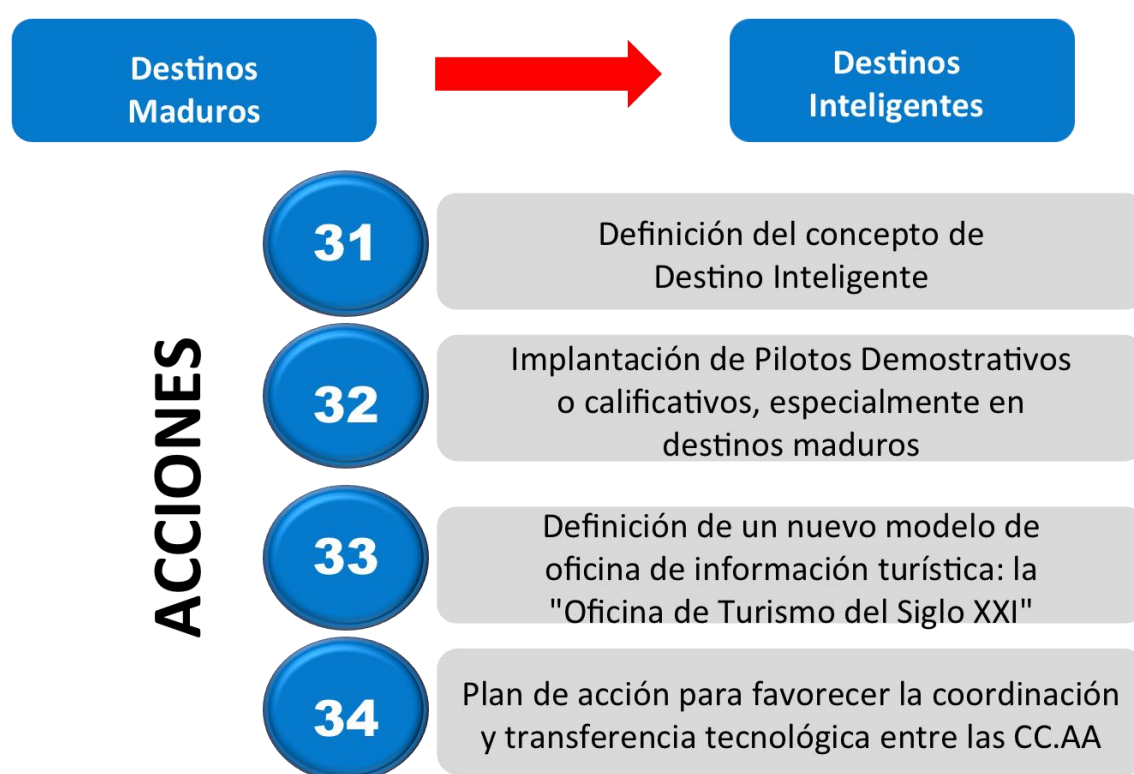
La Secretaría de Estado de Turismo, consciente de la necesidad de ofrecer bienes y servicios diferenciales y altamente competitivos, impulsa al sistema turístico nacional a buscar y desarrollar **nuevos mecanismos que fomenten la innovación**. El impulso de la innovación para la gestión y el desarrollo de “Destinos Turísticos Inteligentes”, se enmarca dentro del eje de “ofertas y destinos” del Plan Nacional e Integral de Turismo. En este contexto, la medida denominada **“Destinos Inteligentes: Innovación en la gestión de los destinos”** (medida once del PNIT), pretende establecer bajo un marco homogéneo, los mecanismos adecuados para facilitar la rápida incorporación de innovaciones en los destinos turísticos, dotándolos de tecnología, fomentando el desarrollo sostenible (en sus tres vertientes) y generando experiencias turísticas integrales.

Dentro de la medida once del PNIT, la acción de la implantación de pilotos demostrativos en los destinos turísticos (acción 32), adquiere una importancia

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

indiscutible, ya que los proyectos piloto servirán de modelo para replicar la acción en otros destinos.



Destinos Turísticos Inteligentes

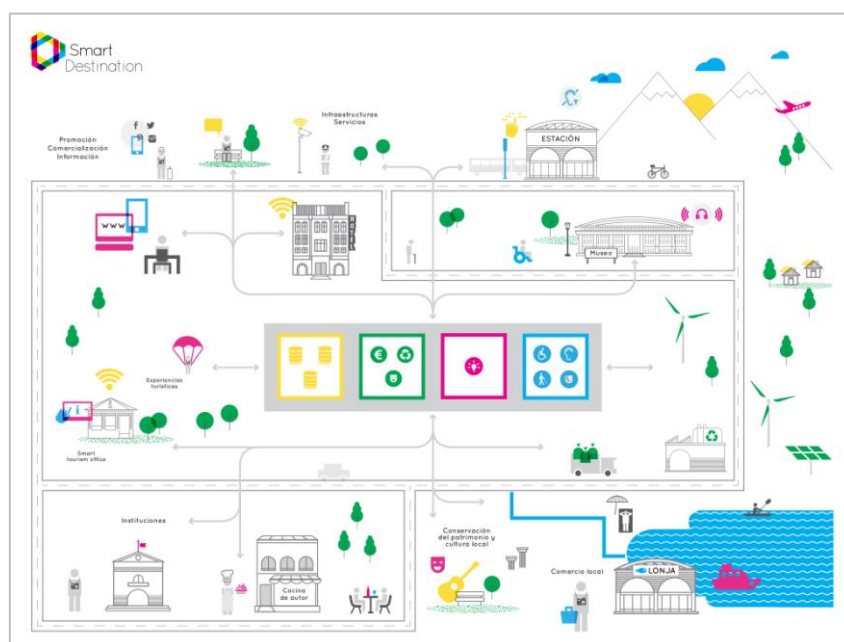
Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

2. Destino Turístico Inteligente: Definición y beneficios

A partir de una investigación exhaustiva que se llevó a cabo con distintos profesionales del sector, se consolidó la definición, la estructura y los componentes del Destino Turístico Inteligente. Este proyecto recogido oficialmente a través del Plan Nacional Integral de Turismo, (aprobado por el Consejo de Ministros en el mes de Junio de 2012) aúna los conceptos de sostenibilidad, conocimiento e innovación y tecnología en torno a los destinos turísticos, el punto de llegada de todos los visitantes.

La definición que se consensuó fue la siguiente:

“Un destino turístico innovador, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para todos, que facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y mejora la calidad de vida de los residentes”.



Infografía de un Destino Turístico Inteligente. Fuente: Segittur

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Asimismo, y con el fin de clarificar **la diferencia entre un proyecto de desarrollo de un Destino Turístico Inteligente y el de una ciudad inteligente** se establecieron las siguientes premisas:

- El Destino Turístico Inteligente viene impulsado por el sector turístico, tanto público como privado.
- El público objetivo es el turista, no el ciudadano, aunque la consecuencia inmediata será que el residente también se vea beneficiado, ya que mejorará su calidad de vida.
- La oferta está constituida por productos y servicios turísticos que se experimentan en un destino. Los límites geográficos pueden coincidir con los de la ciudad o no (ejemplos: la Costa del Sol, Benidorm, etc.)
- La interacción va más allá de la propia estancia en un lugar. En los destinos turísticos inteligentes comienza antes de que el visitante llegue al destino, continúa durante su estancia en el mismo y se prolonga hasta después de su marcha.

Beneficios de un Destino Turístico Inteligente:

La consideración conjunta de los factores que constituyen la base de un destino turístico inteligente, generará una serie de ventajas competitivas que no sólo revertirán en beneficio del sector turístico, sino que impactarán en otros sectores contribuyendo a incrementar las rentas en el territorio. De este modo será posible generar un escenario en el que:

- Existan factores diferenciales en el desarrollo de las infraestructuras del destino generando un espacio atractivo e innovador.
- Se facilite la toma de decisiones y se generen experiencias satisfactorias para el turista.
- Se incremente la calidad de vida del residente local.
- Aumente la competitividad de las empresas ubicadas en él, gracias a los sistemas que facilitan la gestión de la información y mejore la calidad de la visita.

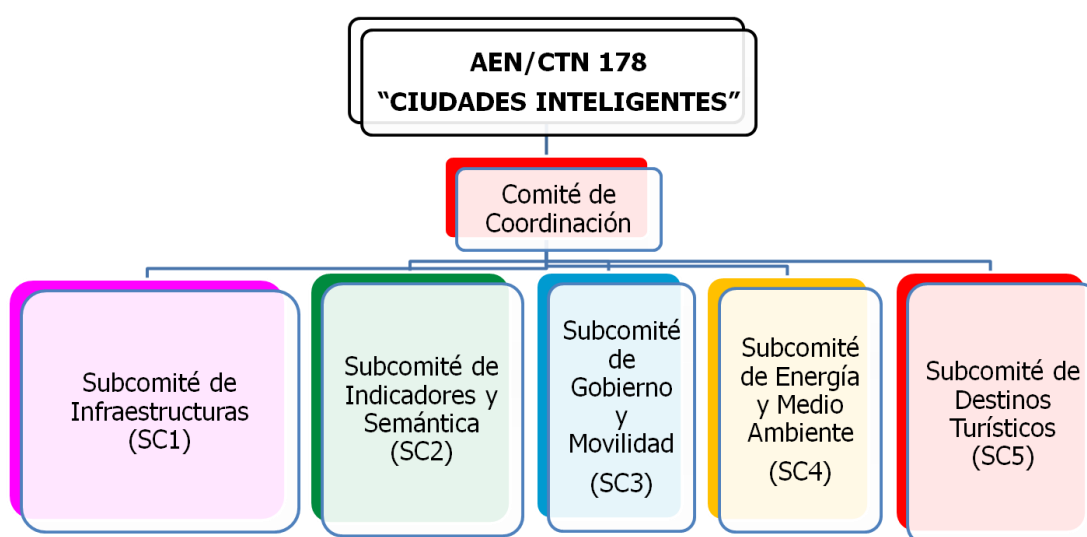
Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

3. Hacia un modelo de Destino Turístico Inteligente DTI

El diagnóstico del DTI de “Marbella” se llevó a cabo del 11 al 14 de Noviembre de 2014 por un equipo evaluador formado por 6 profesionales especialistas en las materias objeto de análisis, los cuales realizaron las entrevistas correspondientes para la toma de datos y su posterior análisis. El presente informe tiene como objetivo **analizar y diagnosticar la situación de Marbella**, proponiendo a su vez, un **plan de acción de cara a su conversión en Destino Turístico Inteligente (DTI)**. El análisis y el plan de acción se lleva a cabo sobre las áreas de innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad, que son las áreas sobre las que se está trabajando en el Subcomité de Destinos Turísticos de Aenor AEN/CTN 178: Ciudades Inteligentes, dentro del Proyecto de Normalización de Destinos Turísticos. En la actualidad se está llevando a cabo el desarrollo de 2 normas:

- **PNE 178501 Sistema de Gestión de los Destinos Turísticos Inteligentes. Requisitos**
- **PNE 178502 Indicadores de los Destinos Turísticos Inteligentes**

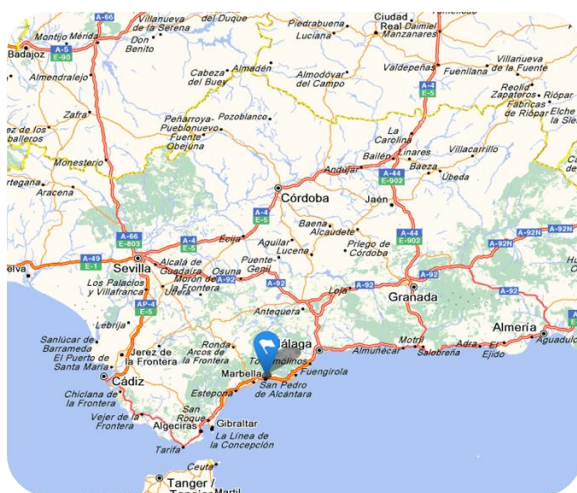


Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

4. Carácter turístico del destino

Considerada oficiosamente como la capital de la Costa del Sol occidental¹, **Marbella** se enmarca en un entorno privilegiado de la geografía española, entre el Mar Mediterráneo y el extremo occidental de la Cordillera Penibética.



Marbella se ha convertido en referente para el turismo mundial sin haber perdido su **sabor típicamente andaluz y su esencia histórica**. Mar y sierra, tradición y modernidad se unen en esta ciudad del Mediterráneo para brindar al visitante un ambiente rico en matices, multicultural y cosmopolita, abierto al progreso y a una forma de vida basada en la convivencia y en el carácter acogedor de su gente.

Su amplia y variada oferta es capaz de cubrir las necesidades del público más exigente: 27 kilómetros de **playa**², hermosa **sierra**, **campos de golf**, hoteles de **lujo**, cuatro **puertos deportivos**, entre los que destaca Puerto Banús, modernos **centros comerciales**, grandes facilidades para la celebración de **congresos** y una intensa **vida**

¹ Andalucía.org

² <http://www.marbellaexclusive.com/es/>

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

nocturna son sólo algunos de los encantos de este enclave caracterizado por su magnífico microclima y su ambiente selecto, que pasamos a detallar brevemente a continuación:

Casco histórico

Vestigios romanos, árabes y cristianos se dan cita en el Casco Antiguo de la ciudad. Sus calles son patrimonio vivo de la pervivencia de siglos de historia magníficamente conservada que mantienen la sorpresa del paseante que se adentra en los rincones llenos de tradición y encanto.

La muralla árabe, museos, plazas, capillas y la popular Iglesia de Nuestra Señora de la Encarnación son testimonio de una rica y atractiva oferta cultural que se completa con restaurantes, tiendas típicas y un ambiente inconfundiblemente andaluz.



Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Entre los lugares de interés más reseñables y característicos de la oferta patrimonial marbellí destacan:

- **Ayuntamiento de Marbella**

Fue encargado construir en 1568, por el Corregidor D. Juan de Pisa Osorio, terminándose la obra en 1572. Posteriormente, se llevaron a cabo varias ampliaciones. En su interior merecen mención especial la antigua Sala Capitular (actual Salón de Comisiones), cuyo techo artesonado de estilo mudéjar es de indudable valor artístico, y la antigua Sala de Justicia (actualmente despacho de Alcaldía) que conserva una serie de pinturas murales.

- **Casa del Corregidor**

Construida en 1552, de estilo gótico mudéjar tardío, es una edificación muy interesante en la que destaca su portada, en piedra labrada, que se amplía hasta la balconada del primer piso, al que abre un balcón de arco apuntado con alfiz suspendido, rematado por discos y bolas. En el último piso se observan 4 arcos descentrados con respecto a la fachada, de influencia mudéjar.

- **Museo del Grabado Español Contemporáneo**

Inaugurado en noviembre de 1992, en sus salas se pueden contemplar grabados de Picasso, Miró, Tápies, Barceló, Chillida, Saura, Caruncho, José Hernández, José Caballero o Canogar, entre otros destacados representantes del arte español contemporáneo. Con carácter transitorio se presentan importantes exposiciones de grabados y se organizan actividades artísticas y musicales. Cuenta también con una amplia biblioteca con fondos especializados en arte contemporáneo.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

- **Iglesia de Nuestra Señora de la Encarnación**

Fue mezquita consagrada por los Reyes Católicos tras la conquista de la ciudad el 11 de Junio de 1485, hecho por consabido no probado. Su estructura es de planta basilical, con tres naves, una central y dos laterales. El retablo principal, de estilo barroco, cobija en su centro la imagen del Patrón de la ciudad, San Bernabé. Es destacable el Órgano de Sol Mayor, de 1975, considerado como uno de los más importantes construido en España en el siglo XX. En la puerta principal encontramos una portada, de piedra ocre, de estilo Rococó, obra de la segunda mitad del siglo XVIII. Una lápida con su escudo heráldico menciona que el obispo Ludovico construyó la torre sobre este lugar en el año 1618.



Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Yacimientos Arqueológicos

- **Villa romana de río verde**

Se trata de una villa construida en el siglo I-II d.C. Queda un precioso pavimento de mosaicos de una casa que en su día tuvo una estructura de varias habitaciones que rodeaban un patio interior porticado y columnado.

- **Basílica de Vega del Mar**

Pudiendo alcanzar más de 1.500 años de antigüedad es, sin duda, una de las más brillantes manifestaciones arqueológicas del cristianismo primitivo.

- **Termas romanas de las bóvedas**

Construidas en el siglo II d. C., buena parte de la estructura del edificio ha resistido el paso del tiempo gracias a la técnica constructiva utilizada mediante encofrados de cantos rodados y un mortero de cal de muy buena calidad.

- **Torres almenaras o vigías**

En el término municipal de Marbella aún se conservan seis de las ocho torres que conformaron el servicio de vigilancia costera: Torre Ladrones, Torreón del Lance de las Cañas, Torre del Río Real, Torre del Ancón, Torre del Duque, Torre de las Bóvedas y la Fortaleza de Cerro Torrón.



Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Dejando de lado la oferta cultural, Marbella ofrece a turistas y residentes un sinfín de recursos turísticos, estrechamente vinculados con la imagen e identidad de la ciudad, que completan el perfil de un destino cosmopolita, histórico y con un posicionamiento destacado entre las urbes con más proyección internacional. A continuación se hacen acopio de los más importantes:

Puertos deportivos

Cuatro puertos deportivos en 26 Km de litoral unidos a uno de los mejores campos de regatas de la Costa del Sol y un microclima ideal durante prácticamente los 365 días del año, convierten a Marbella en un referente de los deportes náuticos en España.

- **Puerto deportivo José Banús**

Considerado uno de los puertos deportivos más notorios de las costas españolas, alberga 915 puestos de atraque que dan cabida a algunas de las embarcaciones más lujosas del mundo. Su famosa marina y su magnífica oferta de bares, restaurantes y tiendas de fama internacional han hecho del mismo un lugar lleno de glamour y encanto para todos sus visitantes.

- **Puerto deportivo Cabopino**

Preferido por los turistas de la zona este de Marbella, se le conoce como un puerto deportivo pequeño, acogedor e íntimo. Cuenta con 169 atraques y entre sus atractivos se hallan bares, restaurantes españoles e internacionales y tranquilas playas de arena fina delimitadas por un bello paisaje de dunas y pinares.

- **Puerto pesquero y deportivo La Bajadilla**

Típico puerto pesquero de ambiente encantador que dispone de una marina para embarcaciones de recreo con 268 atraques³. Su oferta se enriquece con la presencia

³ <http://www.marbellaexclusive.com/es/>

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

de populares bares y restaurantes de pescado en sus inmediaciones y una atmósfera muy cordial

- **Puerto deportivo Virgen del Carmen**

Por su emplazamiento en el corazón de la ciudad, este puerto es frecuentado por los marbellíes y muy visitado por los turistas. El agradable ambiente de sus bares, la cercanía de las playas y su amplia oferta de competiciones náuticas, regatas y clases de vela para niños hacen de este lugar una interesante visita. Cuenta con 377 atraques.



Playas

Las playas y las dunas se extienden a lo largo de toda la costa del término de Marbella, contando con un total de 27 kilómetros y 24 playas. **8 de las 24 cuentan con el distintivo de bandera azul⁴**. Existen playas, en las que toda la línea de costa se encuentra urbanizada, como es el caso de la Playa Cortijo Blanco, Ancón, La Fontanilla, el Faro, la Venus, los Monteros, Castabella, Pinomar, Las Cañas, Guadalmina, Nueva

⁴ <http://www.marbella.es/inicio/portada/noticias/82-medio-ambiente-y-playas/22095/ocho-playas-de-marbella-lucen-ya-las-banderas-azules-que-la-convierten-en-referente-a-nivel-andaluz.html>

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Andalucía, Nagüeles, Casa Blanca, Don Pepe y Realejo. Otras sin embargo, presentan un estado más natural, como Linda Vista, El Pinillo y Rio Real y en otras es posible observar reductos del cordón dunar como en Las Adelfas, La Víbora y Artola-Cabopino.

Gastronomía

Marbella se alza como referente dentro del campo de la hostelería por la alta concentración de restaurantes, con un número superior a los 800, que comprenden casi la totalidad de las cocinas regionales e internacionales. Muy pocas capitales mundiales pueden presumir de ofrecer **tres restaurantes con estrella Michelin**. Entre los restaurantes a destacar, el liderado por Dani García, antiguo Calima y ahora llamado **Dani Garcia Restaurante**, con dos estrellas Michelin, **el Lago de Marbella** con el chef Diego del Rio, con una estrella Michelin y finalmente Marcos Granda y los chefs Hideaki Yoshioka y Jaume Puigdengolas, lucen también este reconocimiento por su sabrosa creatividad en el **restaurante marbellí Skina**.

La concentración de los restaurantes se produce en su inmensa mayoría entre el casco histórico de Marbella y la zona de puerto Banús.



Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Marbella Lifestyle

Marcas comerciales exclusivas, puertos deportivos llenos de vida, extensos campos de golf y una variada oferta de diversión nocturna proporcionan a esta ciudad un estilo de vida inconfundible del que turistas y visitantes se hacen eco durante su visita a tierras marbellís.



- Turismo, motor económico de la ciudad

El turismo se presenta como el principal motor económico de Marbella. Así lo acreditan las numerosas acciones que desde el ente gestor se están llevando a cabo para proyectar la imagen y el destino internacionalmente. El fuerte carácter trasversal de la actividad turística ayuda, indudablemente, a que el resto de acciones llevadas a cabo desde otras áreas, ajenas a la Delegación de Turismo y Extranjeros, tengan una fuerte incidencia en el desarrollo del turismo en la urbe malagueña.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Desde el punto de vista de la demanda, Marbella ha vivido a lo largo de este verano, uno de los solsticios más positivos, en materia de llegada de visitantes. Durante los meses de Julio y Agosto, el número de turistas alojados en Marbella alcanzó los 155.518, representando los residentes españoles el 39% del total, con 59.374 visitantes, y el 61% restante correspondiente al turista internacional con 96.144 viajeros⁵. Estas cifras supusieron un montante total de 789.719 pernoctaciones, un 5.64% más que en el año 2013. A estas cifras ha ayudado notablemente la esperada recuperación del turista nacional, incrementado en 12 puntos porcentuales respecto al año anterior⁶.

Tabla: Comparativa del comportamiento de viajeros llegados a Marbella respecto a Costa del Sol, Málaga, Andalucía y España. Años 2013-2014. Expresado en porcentaje.

Julio y Agosto	Viajeros			Pernoctaciones		
Variación 2013/2014	Residentes en España	Residentes en el extranjero	Total	Residentes en España	Residentes en el extranjero	Total
Marbella	12,62	3,44	6,76	2,35	7,14	5,64
Costa del Sol	1,3	-1,05	0,16	1,48	1,38	1,41
Málaga	1,7	2,15	1,94	2,02	2,47	2,27
Andalucía	1,68	3,64	2,41	2,72	3,33	2,97
España	4,2	3,37	3,78	3,28	0,24	1,33

Fuente: elaboración propia a partir de datos extraídos del Plan de Marketing de Marbella Ciudad e INE

⁵ Plan de Marketing de Marbella ciudad a través del Instituto Nacional de Estadística.

⁶ Plan de Marketing de Marbella ciudad a través del Instituto Nacional de Estadística.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Tabla: Comparativa del comportamiento de viajeros llegados a Marbella respecto a Costa del Sol, Málaga, Andalucía y España. Años 2013-2014. Expresado en valores absolutos.

Julio y Agosto	Viajeros			Pernoctaciones		
Absoluto 2014	Residentes en España	Residentes extranjero	Total	Residentes en España	Residentes extranjero	Total
Marbella	59,374	96,144	155,518	239,547	550,172	789,719
Costa del Sol	533,539	495,516	1,029,055	1,985,636	2,652,230	4,637,866
Málaga	553,114	592,906	1,146,020	2,104,868	2,795,953	4,900,821
Andalucía	2,214,534	1,333,651	3,548,185	7,347,342	5,078,623	12,425,965
España	10,471,400	10,658,351	21,129,731	29,306,203	51,320,064	80,626,267

Fuente: elaboración propia a partir de datos extraídos del Plan de Marketing de Marbella Ciudad e INE

Respecto al grado de ocupación medio de plazas en Marbella, la misma se situó en un 74,07%, cifra inclusive por encima del grado de ocupación del conjunto nacional y del conjunto de Andalucía. En proporción al año anterior, este indicador presentó un ligero ascenso del 0.79%.

Profundizando un poco más, la oferta hotelera de la ciudad Marbella es sin duda una de las más cuantiosas y variadas de la Costa del Sol, ya que abarca todo tipo de preferencias – golf, spa, playa, montaña y ciudad – distribuidas en un total de 78 establecimientos hoteleros (16.194 plazas), 24 apartamentos turísticos (3.430 plazas), 3 campamentos de turismo (4.077 plazas), 1 albergue inturjoven (210 plazas) y 1 albergue campamento juvenil (250 plazas).⁷

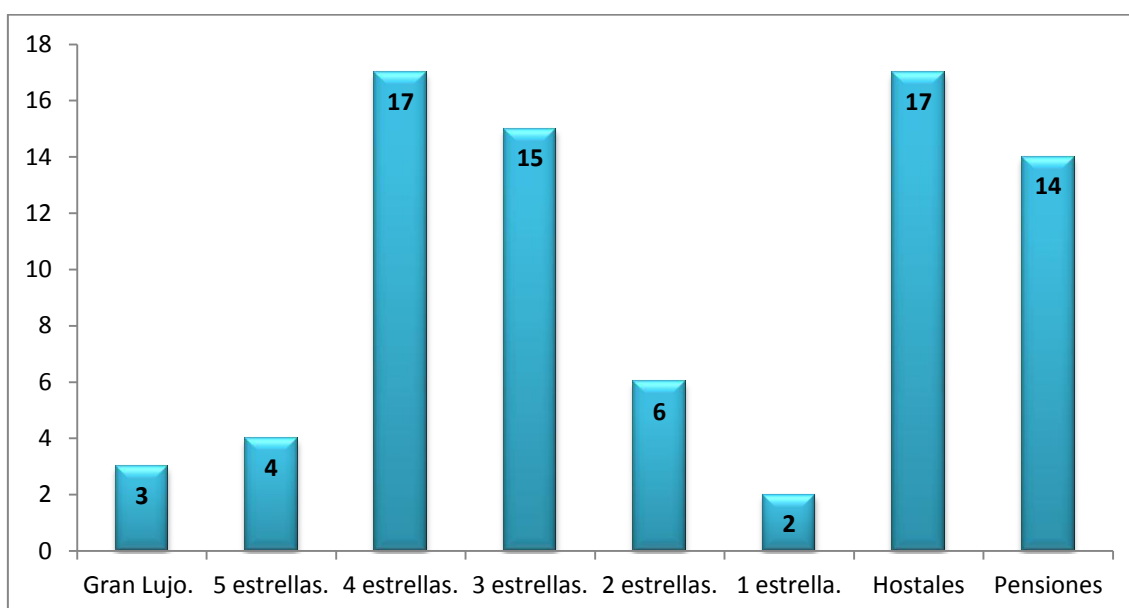
⁷ Plan de Marketing de Marbella Ciudad

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Respecto a los establecimientos hoteleros su distribución es la siguiente:

Gráfico: Número de establecimientos hoteleros y extra-hoteleros



Fuente: elaboración propia a partir de datos extraídos del Plan de Marketing de Marbella Ciudad e INE

Desde el punto de vista de la **promoción y comercialización de la oferta de la ciudad**, tanto en el plano nacional como en el internacional, Marbella sigue una estrategia estructurada, alternando instrumentos offline con el uso de herramientas online. En el caso de los primeros, la utilización de folletos turísticos, planos y guías de alojamiento son una constante en las cuatro oficinas de turismo que tiene la localidad malagueña. Este material igualmente se facilita a los distintos congresos que se celebran, tanto en la propia ciudad como en los viajes de prensa y familiarización, sin olvidar su utilidad en las principales ferias turísticas y eventos a las que acude Marbella para promocionarse.

Además de los folletos turísticos, la participación en ferias y eventos es una constante en la promoción turística de la ciudad, participando mediante una representación en

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

FITUR, World Travel Market, ITB, la feria ATM Dubai, Montreaux, Moscú, Gotemburgo, entre otras.

Respecto a la promoción turística online, Marbella cuenta con presencia en el entorno virtual, capitalizada por su portal web, **Marbella Exclusive**.

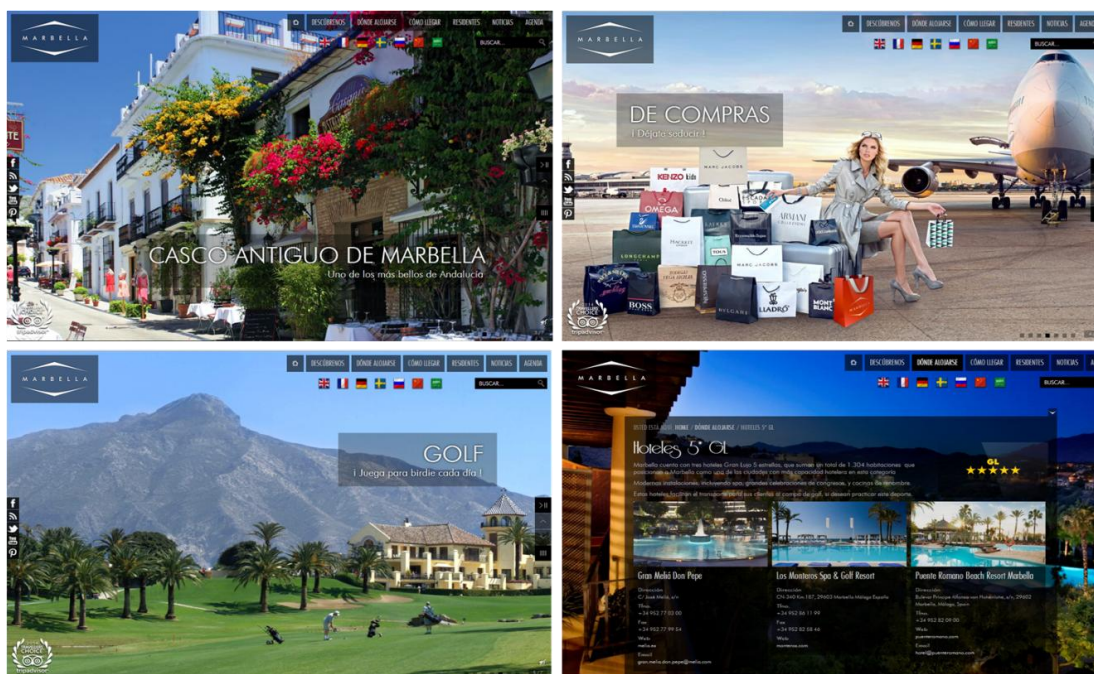


Foto: Portadas de bienvenida del portal de turismo de Marbella

La web turística de la ciudad nace con el propósito fundamental de potenciar la competitividad de la economía del municipio, ayudándose para ello del auge de las nuevas tecnologías y los dispositivos móviles, articulando de este modo, un portal web que trasmite toda la riqueza turística y cultural de Marbella, mediante una plataforma sencilla e intuitiva que aprovecha Internet como canal de información, promoción y comercialización de Marbella como destino turístico y de los servicios y oferta de la zona.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Está traducida a 7 idiomas (inglés, francés, alemán, sueco, ruso, árabe y chino)⁸, lo que sin duda permite alcanzar un grado de diferenciación a la hora de alcanzar las necesidades finales del usuario. Resaltar como elemento positivo el hecho de que algunos de los idiomas a los que está traducida la web responden al espíritu de expansión a nuevos mercados de la que se ha hecho eco Marbella.



Foto: Portal de Turismo de Marbella ciudad. Interfaz "Descubre Marbella"

Ofrece la más alta amplia variedad y calidad de sus productos turísticos, Historia, Golf, mar-náutica, gastronomía, eventos de carácter internacional, arte y cultura, naturaleza, salud y bienestar, deporte y ocio, compras, ocio nocturno, tradición y fiestas, congresos y alrededores, completando de este modo un abanico visual de toda la oferta complementaria a nuestro destino.

⁸ <http://www.marbellaexclusive.com/es/>

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

La web cuenta con la posibilidad de la inclusión de empresas locales muy diversas desde compras, golf, establecimientos hoteleros, y constituye un gran escaparate para establecimientos locales que pueden ser incluidos sin ningún coste suponiendo un aumento paulatino del número de empresas presentes a través de la posibilidad de registro desde la Delegación de Turismo.

Desde el punto de vista de las redes sociales, Marbella está presente en las redes sociales: Facebook, Twitter, Youtube y Pinterest bajo el perfil Marbella Turismo. Las redes sociales mayoritarias, Facebook y Twitter actualmente cuentan con 7.968 y 8.825 usuarios y seguidores respectivamente⁹. Estas herramientas de promoción online se utilizan fundamentalmente para dar a conocer la actividad que se desarrolla en Marbella, principalmente de ocio, eventos, noticias de interés turístico general, y de promoción turística, mediante la interacción de contenidos e imágenes del destino, con el objetivo final de atraer turistas.



Foto: Perfil de Twitter de Marbella Turismo

⁹ Dato extraído en diciembre de 2014

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

5. Diagnóstico y plan de acción sobre la situación actual

5.1. Área de Innovación

Desde que apareció el concepto *Smart City* en los procesos de gestión de los destinos, los Gobiernos Municipales se han ido preocupando poco a poco de incluir esta nueva filosofía, en una forma de hacer política con mayúsculas y con unos objetivos muy claros: Mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y ayudar a crear tanto riqueza como empleo.

Marbella está elaborando en estos momentos su propia agenda que se enmarca dentro de la Planificación Estratégica de Marbella 2022, como una de las vías fundamentales, por su transversalidad en todas las esferas de la acción global de la ciudad. Hace propios los objetivos de la Agenda Digital Europea y Española estableciendo dos grandes líneas:

1. **Despliegue de redes y servicios para garantizar la conectividad digital.** De nada sirve una manifiesta voluntad de convertir a Marbella en un Destino Inteligente, si las autopistas de la información y comunicación no están desarrolladas.
2. **Desarrollo de la economía digital para el crecimiento, la competitividad y la internacionalización de la empresa local.** Dentro de ésta línea se contemplan los siguientes planes:

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella



Para poder llevar a cabo estas dos líneas de actuación, se han puesto en marcha una serie de iniciativas de apoyo:

1. **La presentación y difusión de la Agenda Digital de Marbella**, incluida dentro del Plan Estratégico de Marbella 2022, que recoge la planificación programada de todas las líneas prioritarias en estas materias.
2. Puesta en marcha de ordenanzas municipales que han permitido licitar el servicio de comunicación, posibilitando de este modo, **el despliegue de redes por parte de las operadores interesadas**.
3. La celebración del congreso **“Smart Living Marbella”**.
4. Implementación y ampliación de la **Plataforma Electrónica Digital de la Administración Municipal**.
5. Implementación y **ampliación del Sistema de Información Territorial de Marbella (SIT)**.
6. La implementación de una red de fibra óptica o WIFI que permita una mejor intercomunicación de las distintas dependencias municipales que se encuentran dispersas a lo largo y ancho del término municipal.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

7. La Contratación Pública Electrónica.
8. La Pasarela de pago.
9. La Oficina Virtual del Concejal.
10. Plan de Seguridad en la Red
- 11. Open Data. Portal de transparencia de datos.**
12. Marbella Opina. Participación ciudadana
13. La **instalación de una serie de sensores en la vía pública** y en los vehículos municipales. (Información desarrollada más ampliamente en la evaluación del área de Tecnología, dentro de éste informe).
14. La construcción o adaptación de un **Centro de Tecnología de la Información y la Comunicación**. (Información desarrollada más ampliamente en la evaluación del área de Tecnología, dentro de éste informe)
15. Creación de un parque científico tecnológico.
16. La adaptación paulatina de los puestos de trabajo existentes a puestos inteligentes.
17. El diseño de aplicaciones para personas con movilidad reducida.

Además de estas actuaciones y medidas lanzadas desde el propio ente gestor de la ciudad, Marbella ha aplicado otra serie de tareas, orientadas todas ellas en la misma dirección que las planteadas por la Red de Ciudades Inteligentes (R.E.C.I) para los Ayuntamientos miembros. Se muestran a continuación:

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Aire

- Colaboración con la Junta de Andalucía para la gestión de la Cabina de medición de la Calidad de Aire de Marbella.
- Realización de la zonificación acústica del municipio.
- Preparación del Mapa de Ruido de la aglomeración urbana.
- Zonificación de áreas lumínicas.

Aguas

- Aplicación de la Ordenanza Reguladora de Vertidos a la Red de Alcantarillado.
- Informe del estado de los cauces con análisis de las aguas y la vegetación de la ribera, evaluando el riesgo.

Residuos

- Elaboración del Plan Integral de Gestión de Residuos del Municipio.
- Control del mantenimiento de solares y parcelas del Municipio.

Medio Natural

- Ejecución del Plan de Acción Marco en materia de incendios Forestales del municipio.
- Educación y sensibilización mediambiental a nivel escolar con campañas en materia de fauna, flora y espacios naturales.

Cambio Climático

- Programa Ciudad 21.
- Red de Ciudades por el Clima.
- Plan de Optimización Energética.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

→ Recomendación

Los responsables de la acción innovadora han de tener muy claro que su decisión a favor del cambio modernizador no se adopta por la inquietud de cumplir con una moda, seguir una costumbre o imitar una actitud de la competencia. Hay muchas razones objetivas que derivan en ventajas competitivas tales como la mejora de la calidad y la reducción de los costes, lo cual se convierte más tarde en beneficios económicos. Por tanto, en un esquema resumen se puede justificar la conveniencia de la innovación con relación a una conducta desinteresada. A continuación se proyectan algunos ejemplos;

Tabla. Desarrollo de la innovación desde la posición de los sectores turísticos

Ventajas de innovar	Beneficios de primer nivel	Beneficios económicos
Mayor calidad productos	Aumento clientela	Mayor rendimiento
Mejora de la formación	Servicios más idóneos	Precios más altos
Aumento productividad	Incremento producción	Elevación beneficios
Más seguridad	Reducción perdidas	Subida ventas
Refuerzo de la eficiencia	Menores costes	Ascenso valor añadido
Reducción de tiempos	Avance en lo acabados	Tarifas superiores
Acabados más perfectos	Demanda más firmes	Descuento costes venta
Especialización trabajadores	Productos más perfectos	Insumos más bajos
Comunicación más atractiva	Ampliación mercado	Expansión resultados

Fuente: La eficiencia del modelo turístico español. EOI

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

¿Pero cuáles son las acciones que se han de impulsar para avanzar en el progreso de la innovación? En principio las que reducen el esfuerzo de aceptación:

Tabla. Ayudas y efectos en la innovación sectorial

Ayudas que reduzcan esfuerzos	Efectos favorables
Subvenciones	Amortiguación del coste
Reducciones fiscales	Coparticipación del esfuerzo
Enseñanza del manejo innovador	Facilitación del uso y dominio
Reuniones motivadoras	Convencimiento del uso
Campañas de difusión de las ventajas	Mentalización al pequeño empresario
Líneas de crédito de interés bajo	Apoyo al coste de la inversión
Ayudas para la conservación ambiental	Reducción de costes de energía

Fuente: La eficiencia del modelo turístico español. EOI

El punto de llegada y recepción, acogida o prestación de servicios es el destino, espacio en donde el turista desea y debe encontrar todo aquello que se le promovió o vendió. Se entiende que para todas y cada una de las actividades que se deben cumplir para satisfacer todas las necesidades del turista, los instrumentos innovadores han de ofrecer todo aquello que exigen los requerimientos del servicio. Primero, la accesibilidad y la orientación; después, la seguridad; seguidamente, el bienestar, por delante de cualquier otro objetivo, y el cumplimiento de las necesidades que el viajero deseaba satisfacer viajando a dicho destino. Son innumerables las posibilidades de ofrecer mejora y calidad que tiene la innovación en cualquiera de las acciones que el turista puede desarrollar. A continuación se ofrece un conjunto de acciones y políticas

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

posibles, que son fáciles de aplicar al sistema turístico de cualquier destino, consideradas como potenciales instrumentos para innovar:

Acción 1. Desarrollo de alianzas y fomento y búsqueda de cooperación

Procesos	Destinos y empresas	Nuevos productos
En turismo la acción de crear y fortalecer redes y líneas de cooperación entre los diferentes espacios innovadores y desde los diversos instrumentos, sin duda provocará rendimientos añadidos muy significativos. Especialmente entre las PYMES. Cooperar en un logro tecnológico para optimizar los back office minimiza los costes y facilita el uso de instrumentos de otra forma imposible de conseguir. El desarrollo de alianzas para crear un circuito o una ruta turística, o para configurar un pack o producto mixto podrá potenciar un destino o una empresa.		

Acción 2. Movilidad en el empleo y optimización de la productividad

Procesos	Destinos y empresas	Nuevos productos
La organización del personal, provocando intercambios en los departamentos, buscando la idoneidad de las competencias, ha de ser función de una unidad innovadora, que considere necesario la movilidad como eje de la mejora de resultados. Es necesario proceder permanentemente a establecer las estructuras laborales, que se identifiquen con modelos de productividad de amplia satisfacción para el trabajador; y de excelencia en los trabajos realizados. Consiguiendo también el logro de rendimientos económicos superiores.		

Acción 3. Difusión del uso de avances en cualquiera de los instrumentos innovadores

Procesos	Destinos y empresas	Nuevos productos
Propagar los resultados de la investigación científica e integración de los avances tecnológicos en el sistema organizativo de la PYME es siempre positivo. Lo cual será posible a través de la existencia de un centro nacional de difusión; divulgándose todas aquellas oportunidades innovadoras que puedan ser incorporadas a los procesos productivos de las micro, medianas y pequeñas empresas. Difusión que permitirá ampliar los efectos de procesos, organizaciones y tecnologías específicas.		

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Acción 4. Colaboración y desarrollo de prácticas entre las empresas y los centros formativos

Procesos	Destinos y empresas	Nuevos productos
El fomento de acuerdos para establecer canteras, laboratorios de formación y áreas de simulación, es una política eficaz para lograr que las empresas vinculadas a las universidades y a los centros de investigación, intercambien recursos, experiencias y conocimientos para conseguir la mejora profesional y la calidad técnica de los empleados. Adaptándoles a los principios, misión y visión de las unidades productivas; consiguiendo de esa manera formar a los alumnos en prácticas más efectivas.		

Acción 5. Desarrollo y uso de nuevos productos, herramientas e instrumentos financieros

Procesos	Destinos y empresas	Nuevos productos
El acceso de las empresas a recursos financieros novedosos, tales como capital riesgo, créditos blandos y subvenciones para apoyo de espacios de innovación en la creación de nuevos productos, rutas y “paquetes turísticos” será una estrategia de beneficiosos resultados. Convirtiéndose en innovadores tanto las entidades de crédito, como los empresarios turísticos, al poder asignar aquellos fondos a nuevos productos.		

Acción 6. Construcción de tecnologías digitales avanzadas

Procesos	Destinos y empresas	Nuevos productos
Aquellas que sirven para lograr beneficios en regiones turísticas específicas tales como zonas rurales y aisladas, montañosas o periféricas; o para paliar problemas de subdesarrollo regional, en zonas sin recursos aparentes para el desarrollo económico y social. Políticas que aumentarán la oferta de productos, mediante técnicas de construcción de centros de interpretación, mejora de infraestructuras, etc. En especial por medio de las tecnologías digitales dadas a conocer para la gestión.		

Acción 7. Desarrollo de instituciones que promuevan la innovación

Procesos	Destinos y empresas	Nuevos productos
La sensible dificultad que tiene la innovación aplicada en ciertos espacios como los productos, la comercialización o el conocimiento, aconseja avanzar en innovación de los espacios por medio de procesos inducidos. Es decir, creando compromisos para la innovación en centros auxiliares de apoyo; que se convertirán en instituciones promotoras de innovación en los espacios con menos medios. De modo que el mantenimiento de aquellos con escasos recursos, ampliará la cobertura innovadora		

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Acción 8. Coordinación de relaciones entre el sector público y privado

Procesos	Destinos y empresas	Nuevos productos
Los estudios realizados sobre la eficacia en la coordinación inter administrativa ponen de manifiesto un gran déficit en consenso. Por lo que se considera que innovar en procesos y sistemas de organización entre los sectores públicos y privados, posibilitará actuaciones más acordes con los intereses y objetivos deseados por todos.		

Acción 9. Impulso de servicios móviles y digitales para poblaciones con recursos limitados

Procesos	Destinos y empresas	Nuevos productos
El estímulo de servicios móviles y digitales para jóvenes, personas mayores y discapacitados, como podrá ser el acercamiento y uso de puntos de internet, favorecerá de manera importante el acceso a productos y destinos y a la mejora de la comercialización de nuevos servicios y paquetes turísticos; favoreciendo un importante aumento de la demanda.		

Acción 10. Apoyo a las microempresas que promuevan la innovación

Procesos	Destinos y empresas	Nuevos productos
Es fundamental impulsar a las microempresas del sector turístico y especialmente al artesanal o de producción tradicional, con el fin de utilizar su estructura, experiencia y potencialidad para ampliar la capacidad de esta clase de oferta, concretamente a través de la mejora de su nivel tecnológico.		

Acción 11. Desarrollo y motivación del comercio electrónico en el ámbito de las PYMES

Procesos	Destinos y empresas	Nuevos productos
El apoyo a las PYME ha de incluir ayuda al comercio electrónico en su estrategia de desarrollo. Pretendiendo solucionar los problemas de formación del personal. Fomentando procesos de innovación en las pequeñas empresas, para que las acciones de difusión y distribución se mecanicen de manera integral mejorando rendimientos.		

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Acción 12. Mejora y conservación medio ambiental

Procesos	Destinos y empresas	Nuevos productos
Es necesario el fomento de sistemas innovadores de gestión del medio ambiente que utilicen tecnologías limpias y el reciclaje de residuos. Reduciendo el consumo de la energía, procediendo a la depuración de residuos y al tratamiento de líquidos residuales; consiguiendo al mismo tiempo, que el apoyo al desarrollo sostenible, mejore los rendimientos económicos a través de prácticas conservacionistas.		

Acción 13. Impulso a la acción investigadora y del desarrollo del conocimiento

Procesos	Destinos y empresas	Nuevos productos
Se pretende ayudar, y colaborar con aquellas PYME que deseen beneficiarse de los datos, estudios y actividades de la investigación científica; realizadas desde los centros especializados en el desarrollo de conocimiento. Colaborando además en los procesos de información; prestando su experiencia y realidad para el desarrollo de aportaciones teóricas más completas, que sirvan para la creación de instrumentos digitales de gestión. Línea innovadora que podrá impulsar nuevos procesos.		

Acción 14. Desarrollo de instrumentos tecnológicos que mejoren los servicios de proximidad

Procesos	Destinos y empresas	Nuevos productos
Crear itinerarios de servicios turísticos y de ocio en general, que a través de la digitalización de mapas y manejo de GPS, sirvan de orientación, como técnicas de búsqueda activa productos y destinos turísticos. Fomentando por otra parte el desarrollo de actitudes emprendedoras entre pequeños empresarios. Favoreciendo la acción formativa para potenciar el espíritu emprendedor y la gestión de empresas turísticas próximas a los núcleos de desarrollo turístico.		

Acción 15. Implantar The Research Innovation Strategy (RIS) en la ciudad de Marbella

Procesos	Destinos y empresas	Nuevos productos
Con la presencia del turismo en RIS3, se pueden destacar los siguientes aspectos comunes: Apoyo de la investigación en el sector; Integración de las TIC en el sector del turismo; Mejora de la conectividad; Desarrollo de nuevos productos turísticos; Acabar con la estacionalidad; Fomento de la cooperación y las alianzas y Gestión de capacidades de manera sostenible, entre otros.		

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

5.2. Área de Tecnología

- **Estado de la situación**

Desde el punto de vista de la tecnología es necesario destacar una serie de iniciativas y elementos organizativos que enmarcan la situación del Ayuntamiento de Marbella respecto al uso de las Tics y la implantación actual o en un futuro cercano de nuevos proyectos innovadores tecnológicamente avanzados.

El Ayuntamiento de Marbella cuenta con una ***Delegación de Participación Ciudadana, Innovación y Nuevas Tecnologías***, cuya labor principal es el desarrollo tecnológico de los sistemas de información y comunicaciones del Ayuntamiento para su gestión y prestación de los servicios municipales a los ciudadanos y visitantes. La consecución de este objetivo implica un serio esfuerzo de integración entre las diferentes delegaciones municipales y refleja una clara apuesta por la introducción de soluciones tecnológicas e innovadoras, transversales a todas las áreas del municipio.

Esta ***Delegación de Participación Ciudadana, Innovación y Nuevas Tecnologías*** ha elaborado y presentado una ***Agenda Digital*** dentro del ***Plan Estratégico Marbella 2022*** con el objetivo de *“trazar un rumbo que permita maximizar el potencial económico y social de las TICs y en particular de internet como soporte esencial de la actividad económica y social, para hacer negocios, para trabajar, comunicarse o expresarse en libertad”* e impulsar el desarrollo de las TIC en la ciudad, buscando el compromiso de los principales agentes sociales, tecnológicos y la participación ciudadana. Dentro de esta Agenda Digital, comenzando con un análisis exhaustivo de las diferentes decisiones que se han tomado por los distintos organismos europeos y

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

nacionales para fomentar y financiar la conversión de la ciudad en Smart City mediante las Tics, se contemplan una serie de líneas estratégicas de actuación en varios ámbitos:

- Gobierno y Administración Inteligente.
- Territorio y Población.
- Economía.
- Infraestructuras y Sistemas Tecnológicos.

Dentro de estas líneas estratégicas se han definido un conjunto de proyectos, cumplimentados en diferente grado, pero que todos ellos se enmarcan dentro del concepto de “Destino Turístico Inteligente”. Son, como veremos a continuación, proyectos transversales cuyos resultados afectan a diferentes áreas del municipio y que por lo tanto requieren de la implicación de todas éstas delegaciones. De ahí, que dentro de la ***Delegación de Participación Ciudadana, Innovación y Nuevas Tecnologías*** se haya promovido la creación de un ***equipo técnico “Smart City Marbella”*** donde se estudia, decide, coordina e implementan todos estos proyectos tecnológicos. (V. tabla siguiente)

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Tabla: Composición del equipo técnico de Smart City de Marbella

Nombre	Dependencia
Alicia Amate Bueno	Delegación de Medio Ambiente, Playas y Puertos
Carmen Victoria Vélez Cañadillas	Delegación de Medio Ambiente, Playas y Puertos
Antonio J. Mejías Collado	Delegación de Obras y Servicios Operativos
Antonio Sarmiento Maqueda	Delegación de Limpieza, Parques y Jardines
Carlos Almecija Valentín	Delegación de Limpieza, Parques y Jardines
David Torres Braos	Sistema de Información Territorial
Jesús Eguia Martín	Delegación de Seguridad Ciudadana
Mercedes Morales Trujillo	Delegación de Turismo y Extranjeros
Pedro García Mata	Estadística y Población
Talía Expósito Cañones	Delegación de Industria, Comercio y Vía Pública
Tomas Berjoyo Fernández	Delegación de Comunicación
Valentín Cintrado Rincón	Delegación de Tráfico, Transporte y Circulación
Julia Jiménez Martínez	Delegación de Participación Ciudadana, Innovación y Desarrollo Tecnológico
Aurelio Gómez Gutiérrez	Delegación de Juventud y Fiestas
Carmen Martínez Ruiz	Delegación de Cultura y Enseñanza
Nuria Álvarez Díaz	Delegación de Bienestar Social
M ^a Ángeles Carreño Rivero	Delegación de Igualdad
José Joaquín Maldonado Yagüe	Servicios Operativos

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

El Ayuntamiento de Marbella es miembro de la **Red Española de Ciudades Inteligentes (RECI)**, *“una red abierta para propiciar el progreso económico, social y empresarial de las ciudades a través de la innovación y el conocimiento, apoyándose en las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)”*. Y es gracias a esta participación a través de la cual el Municipio de Marbella ha elaborado la **Agenda Digital** que tiene como líneas fundamentales de desarrollo, la energía, el medioambiente, la movilidad urbana, el gobierno, la economía y los negocios.

Es por todos conocido, la delgada línea de diferenciación entre el ciudadano y el turista, es por ello, que dentro de la Agenda Digital no se haga mención explícita a actuaciones focalizadas en éste último, sino que se considera a ciudadanos y turistas como un todo. A pesar de ello, tanto desde la **Delegación de Participación Ciudadana, Innovación y Nuevas Tecnologías** como desde la **Delegación de Turismo** se persigue aprovechar el potencial de crecimiento y creación de riqueza para Marbella, teniendo muy presente la irrupción de las nuevas tecnologías, que ha modificado la relación entre la industria turística y sus clientes. Como iniciativa a destacar en éste sentido está la renovación de la página web www.marbellaexclusive.com que cuenta con un moderno y amigable diseño adaptado a cualquier tipo de dispositivo, incluidos móviles y tablets. Este portal es atractivo y cuenta con grandes cantidades de información sobre la oferta turística ofrecida por el municipio siendo su único “pero” el no disponer de información en tiempo real y personalizada a los gustos del visitante de la página. Además, el mantener una comunicación más cercana con el visitante o turista permitiría conocer de primera mano cuáles son sus intereses y necesidades dando lugar, por ejemplo, a nuevos negocios.

Dentro del ámbito turístico, el municipio cuenta con una **Red de Oficinas Turísticas**, donde se están implantando una serie de herramientas tecnológicas (ej. pantallas

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

táctiles...) que facilitan el acceso a la información. Junto con estas herramientas tecnológicas, a pie de calle, se han instalado un conjunto de 15 **infoterminales**, gestionados por una empresa privada, donde se ofrece acceso a información de interés general en diferentes idiomas sobre alojamientos, transportes, eventos culturales, locales de restauración..., todo ello información estática sobre el municipio. Dentro de la **Delegación de Turismo** debemos destacar su clara apuesta por la comunicación online y el fortalecimiento de la presencia en redes sociales (Twitter, Facebook, Pinterest...) entendidas éstas como herramientas para captar la atención de los turistas, para de ese modo aumentar la demanda y promocionar una imagen sólida a Marbella.

Por otro lado, el Ayuntamiento de Marbella ha puesto en marcha a través de su web, <http://www.marbella.es>, la **“Ventanilla Única”** para las tres administraciones “Emprende en 3” así como la ampliación de la **plataforma electrónica digital de la administración municipal** donde se pueden realizar hasta 155 procedimientos administrativos de forma telemática¹⁰. (148 específicos y 7 internos) Junto con esto, se está actualmente implementando y ampliando el **Sistema de Información Territorial (S.I.T) de Marbella** y el **“Centro de Tecnología de la información y Comunicación Unificado”** con el objetivo de mejorar la gestión interna del municipio y facilitar la toma de decisiones municipales a partir de datos objetivos y en tiempo real.

En próximas fechas se va a lanzar la aplicación móvil **“Marbella Street App”** donde se representará sobre el mapa del territorio, información estática relacionada con servicios tanto turísticos como dirigidos al ciudadano, todos ellos provenientes del sistema S.I.T Marbella. Además, actualmente se está realizando el despliegue de una **Plataforma Open Data**, a través de la cual, el Ayuntamiento pondrá a disposición de

¹⁰[http://www.marbella.es/tecnologica/item/206-el-ayuntamiento-pone-en-marcha-una-sedelectronica-que-ya-permite-realizar-mas-de-150-tramites-a-distancia.html](http://www.marbella.es/tecnologica/item/206-el-ayuntamiento-pone-en-marcha-una-sedeelectronica-que-ya-permite-realizar-mas-de-150-tramites-a-distancia.html)

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

particulares y empresas todas las fuentes de datos, históricos o en tiempo real, en formato estándar para que puedan ser explotados en aplicaciones o servicios, persiguiendo el doble objetivo de incrementar el nivel de transparencia de los diferentes servicios municipales y estimular la creación de nuevos productos tecnológicos.

Asimismo, en otro ámbito, hemos de destacar, por su aproximación innovadora, las iniciativas dentro de programas nacionales (Red.es) y europeos (Programa Marco Europeo Horizonte 2020) de I+D+i que se están impulsando dentro de la **Delegación de Participación Ciudadana, Innovación y Nuevas Tecnología**. Entre estas iniciativas destacan:

- 1) **Proyecto Smart Costa del Sol** donde el Municipio de Marbella pretende incrementar la calidad de los servicios y mejorar la información que se ofrece a los ciudadanos tanto residentes como visitantes. A través de esta plataforma abierta a todo el territorio de la costa del sol, los municipios se verán favorecidos por la mejora en la toma de decisiones basadas en datos objetivos y en tiempo real.
- 2) **Proyecto Europeo SEACW (Social Ecosystem for Antiaging, Capacitation and Wellbeing)** donde el Municipio de Marbella actúa como ciudad piloto donde testear el funcionamiento y beneficios que ofrece este nuevo ecosistema de servicios relacionados con el envejecimiento activo y saludable¹¹.



¹¹ <http://marbelladirecto.com/noticia/marbella-pionera-europea-en-materia-de-tecnologia-y-bienestar-social-/929#.VJAoOtKG-z4>

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

- **Evaluación in situ**

Partiendo de la situación actual desde el punto de vista de la tecnología realizada en el punto anterior, en las siguientes líneas se exponen los principales resultados obtenidos a partir de las diferentes entrevistas y visitas acometidas además del análisis de la información proporcionada por cada una de las áreas.

Dentro del eje relacionado con la tecnología, es necesario destacar como punto de partida, su carácter transversal, de ahí que el grupo de tecnología haya participado en la valoración de prácticamente todas las áreas dentro de la municipalidad de Marbella. A modo de resumen, en la siguiente tabla se identifican las áreas valoradas, sus interlocutores así como la documentación usada para la realización de la evaluación.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Tabla: Interlocutores evaluados por el área de Tecnología

Interlocutor	Cargo
Javier Alberto de la Cueva	Vicesecretario del Ayuntamiento de Marbella
Baldomero León	Delegado de Participación Ciudadana, Innovación y Desarrollo Tecnológico
José Alonso Ayllon	Unidad Nuevas Tecnologías-Informática
Francisco Gutiérrez	CEO My web Rank
Tomás Berjoyo Fernández	Responsable de la página web
Carlos Almecija Valentín	Técnico de la Delegación de Limpieza, Parques y Jardines
Antonio Sarmiento	Técnico de la Delegación de Limpieza, Parques y Jardines
Francisco Vigas	Técnico de la Delegación de Medio Ambiente, Playas y Puertos
Alicia Amate Bueno	Técnico de la Delegación de Medio Ambiente, Playas y Puertos
José Luis Hernández García	Delegado de Turismo y Extranjeros
Otilia García	Jefa Oficina extranjeros. Delegación de Turismo y Extranjeros
Alfonso Matas Martin	Técnico de la Delegación de Turismo y Extranjeros
Manuel Puertas	Coordinador de Seguridad Vial y Movilidad. Delegación Tráfico, Transporte y Circulación

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

- **Documentación evaluada**

- Informe “Analytics MarbellaExclusive.es”
- Informe “Analytics Marbella.es”
- Agenda Digital Marbella
- Documentación Smart Costa del Sol
- Pliegos técnicos Apps
- Listado de Apps disponibles en Marbella
- Pliego condiciones técnicas para la prestación del servicio de mantenimiento de contenedores soterrados.
- Sistema de riego mediante sensores IMMS 3.0.
- Medidas de lucha contra el cambio climático impulsadas por la delegación de medio ambiente.
- Plan del Distrito Centro de la Ciudad de Marbella.
- Síntesis de las principales acciones recogidas en el Plan de Marketing Turístico de la Ciudad de Marbella

Para cada una de las áreas identificadas en la tabla anterior, se ha realizado un análisis de las principales actuaciones que se están llevando a cabo en Marbella en materia de tecnología.

- **Delegación de Participación Ciudadana, Innovación y Desarrollo Tecnológico**

Como se ha comentado en la introducción anterior, el posicionamiento y estrategia del Municipio de Marbella, no solo como Destino Turístico Inteligente, sino también como ciudad inteligente, es explicado con detalle dentro del documento “Agenda digital de

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Marbella”¹². Este documento, incluido dentro de la Planificación Estratégica de Marbella 2022, es la base donde quedan recogidas todas las actuaciones a llevar a cabo por el municipio en los próximos años con el objetivo fundamental de mejorar el posicionamiento del mismo como Destino Turístico Inteligente. Las iniciativas a destacar en este ámbito como consecuencia del diálogo mantenido con cada uno de los interlocutores de esta área se encuentran:

- **Equipo Técnico de Smart Cities** → Desde nuestro punto de vista, la actuación más importante a nivel de Destino turístico Inteligente que actualmente está desarrollando el Ayuntamiento de Marbella es la creación y puesta en marcha, desde hace tiempo, del equipo técnico Smart City de Marbella. Esta iniciativa, liderada y promovida desde el área de Participación Ciudadana e Innovación y Desarrollo Tecnológico, tiene como finalidad la creación de un equipo técnico de trabajo formado por responsables de todas las áreas del municipio. De esta forma se quiere conseguir y fomentar una mayor coordinación entre las distintas delegaciones en aquellos proyectos tecnológicos que resulten ser transversales; es decir, que impliquen la necesidad de que personas de diferentes áreas trabajen conjuntamente.

Este equipo es gestionado por un equipo director formado por cuatro personas del área de Participación Ciudadana e Innovación y Desarrollo tecnológico.
- **Infraestructura TI** → Dentro de las actuaciones llevadas a cabo por el Municipio de Marbella en los meses anteriores, destaca su inclusión en las redes “NEREA”¹³, “SARA”¹⁴ y “Ágora”. Esto asegura la disponibilidad de una red

¹² <http://www.marbella.es/tecnologica/agenda-digital-de-marbella-smartcity.html>

¹³ <http://www.juntadeandalucia.es/rednerea/drupal/>

¹⁴ <http://administracionelectronica.gob.es/ctt/redsara#.VJAwONKG-z4>

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

troncal de comunicaciones formada por fibra óptica (FTTH) y enlaces inalámbricos. A esto se debe añadir el esfuerzo que el municipio está realizando para poder disponer de una red formada por distintos puntos WiFi distribuidos a lo largo del municipio. Actualmente este servicio no está desplegado, pero el municipio se encuentra en pleno proceso de licitación del mismo con el objetivo de tener una red formada por unos 50 puntos de acceso en los próximos meses. En una primera fase las zonas a cubrir por estos puntos de acceso son las siguientes:

- Casco antiguo de Marbella.
- Paseo Marítimo y terrazas del puerto deportivo.
- Plaza Antonio Banderas, en Puerto Banús.+
- Parque Central sobre soterramiento de San Pedro de Alcántara.

Esta red WiFi será explotada por una empresa privada que se encarga de su mantenimiento y que ofrecerá un servicio gratuito de hasta 256 kbits por segundo con una hora de duración (términos fijados por la CNMC) además de servicios Premium.

→ Recomendación

A la hora de llegar a ser un Destino Turístico Inteligente, un elemento fundamental es el de disponer de una infraestructura de comunicaciones y red WiFi fiable, robusta y de calidad. Además, el despliegue de una red WiFi gratuita puede resultar un elemento diferencial con respecto a otras regiones y de gran utilidad para los ciudadanos y turistas, pudiéndose, estos últimos, beneficiarse de la disponibilidad de una conexión a internet de forma gratuita evitando el alto coste de las tarifas de datos en itinerancia que es un factor disuasivo a la hora de utilizar diferentes tipos de aplicaciones móviles en el

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

destino. Una de las características de un DTI es la capacidad de ofrecer servicios en movilidad a los turistas, por lo que el ofrecer y fomentar el uso de una conexión a internet gratuita y con gran cobertura es un requisito esencial. Se recomienda, hasta que la red WiFi municipal esté operativa, señalar y destacar aquellos establecimientos que cuenten con red WiFi abierta para que el turista pueda hacer uso de la misma o incluso habilitar la conexión WiFi gratuita a través de los infoterminales desplegados a lo largo del municipio.

- **Disponibilidad de Infoterminales** → A lo largo del Municipio de Marbella se han instalado 15 infoterminales donde se ofrece acceso a información de interés general. Los mismos son gestionados por una empresa privada que hasta hace unos meses ofrecía una conexión WiFi gratuita. En lo que respecta a los contenidos que estos paneles ofrecen, además de publicidad, información de interés general sobre alojamientos, transportes, eventos culturales, locales de restauración... de toda la zona de Marbella así como teléfonos de interés, todo ello en diferentes idiomas.

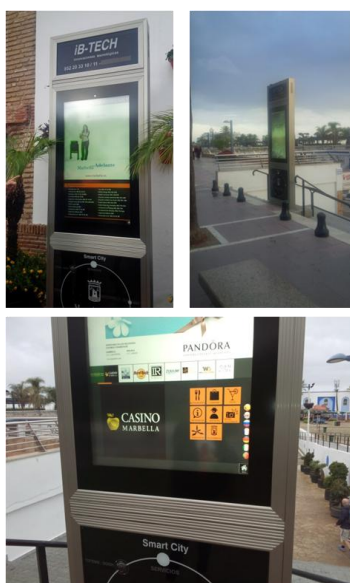


Foto: Infoterminales

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

→ Recomendación

De nuestra evaluación in situ cabe destacar el gran atractivo e imagen que genera el disponer de este tipo de terminales distribuidos en diversas zonas del municipio. Sin embargo, hemos sido testigos de que su uso tanto por parte de la ciudadanía como por parte del turismo es muy escaso. Las razones pueden ser varias, siendo principalmente, bajo nuestro punto de vista, la localización de los mismos así como el escaso interés que generan los contenidos que ofrecen. Respecto a la localización, creemos necesario que en el caso de desplegar nuevos infoterminalos debiera llevarse a cabo en zonas de parada obligada tanto de ciudadanos como turistas. Como paradas de autobús, taxi...; ahora mismo muchos de ellos se encuentran por ejemplo en zonas de paso, pero no de parada de los potenciales usuarios. En lo que respecta a los contenidos, se recomienda dotarles de mayor dinamismo para así aumentar su atractivo de cara al público. Es decir, que permita búsquedas teniendo en cuenta la localización y preferencias, destacar ofertas puntuales... Además, el actuar como punto WiFi podría resultar en un mayor uso por parte del turismo y la ciudadanía.

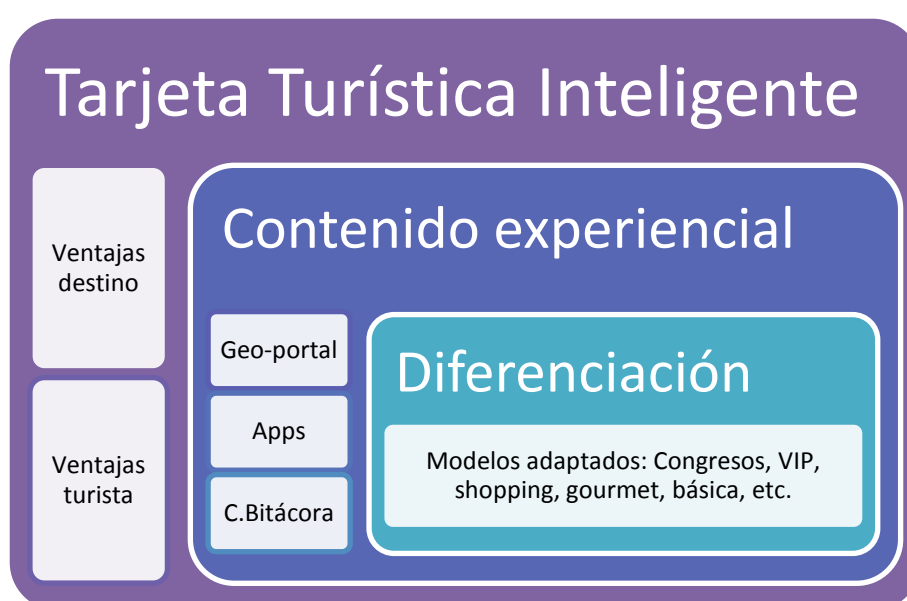
- **Tarjeta Turística/Ciudadana** → Actualmente el Municipio de Marbella no cuenta con una tarjeta turística/ciudadana en la cual se integre toda la oferta del destino/municipio.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

→ Recomendación

Teniendo en cuenta la gran cantidad de turistas que recibe anualmente Marbella y la gran oferta de la que dispone, consideramos este producto como una forma diferencial e innovadora de mejorar la experiencia del ciudadano y turista en el destino. Un producto de este estilo podría integrar toda la oferta complementaria (experiencias, museos, gastronomía, compras, ocio, etc.) de un destino con ventajas y privilegios para los turistas/ciudadanos logrando la máxima interactividad y conectividad con el turista. Además, se podría integrar con el transporte público del municipio ofreciendo nuevas formas de pago en el mismo a través de dicha tarjeta. A continuación se muestra un esquema con algunas de las características más significativas de la tarjeta turística inteligente. Para más información, consultar el anexo 1.1.6.



Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

- **Portales Web Marbella.es y marbellaexclusive.com** → Son los portales web con los que cuenta actualmente el Municipio de Marbella. El portal **Marbella.es** es el portal dirigido a los ciudadanos de Marbella a través del cual pueden acceder a distintos tipos de información relacionada con las distintas concejalías, así como a la realización de diferentes trámites administrativos. Esta web de Marbella actúa como un agregador de distintas sub-webs, cada una de ellas correspondiente a un área del municipio.

→ Recomendación

Marbella.es no se trata expresamente de una web destinada al visitante o turista de la ciudad de Marbella, pero se ha tenido en cuenta en este informe como objeto de evaluación porque entendemos que estos trámites administrativos o la información del municipio son de interés, y cada vez en mayor medida, son una necesidad para un gran número de visitantes que pasan largas temporadas en el destino. Es recomendable para el buen funcionamiento del portal web, mejorar la coordinación entre las distintas áreas para que así los contenidos permanezcan siempre actualizados y por parte de otras áreas se fomente el tráfico de la web. Para ello, recomendamos que exista una figura que coordine los contenidos (eventos culturales, deportivos, cursos, noticias, información de interés general...) que deben enviar periódicamente cada una de las áreas.

En lo que respecta a **marbellaexclusive.com**, portal turístico de Marbella, tiene como finalidad la promoción de la ciudad como destino, ayudando tanto a los viajeros como al resto de ciudadanos a conocer las diferentes posibilidades que el destino ofrece. Desde el año 2013 se está llevando a cabo una

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

reprogramación de la web con el objetivo de mejorar su posicionamiento y el número de visitas. Para ello se está usando la plataforma web Joomla (HTML5 y CSS3), que permite una mayor interactividad y un diseño mucho más visual.



Foto: portal de Turismo de Marbella ciudad

→ Recomendación

Se trata de una web muy atractiva que ofrece al usuario la información necesaria para planificar y aprovechar al máximo su visita al Municipio de Marbella. Los contenidos de la web están traducidos a los distintos idiomas de los países principales desde los que provienen los turistas, lo cual incrementa su uso por parte de los mismos enfocándose claramente a los mercados de interés.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Un segundo comentario tiene que ver con el contenido de la web. A pesar de tratarse de una página de gran riqueza de contenido, observamos que éste, es prácticamente todo estático y en algunos casos no incluye descripciones. Se recomienda introducir nuevas funcionalidades que fomenten la interacción entre los usuarios y la propia web, pudiendo comentar eventos y lugares, compartir experiencias e incluso recomendar actividades/experiencias dependiendo del perfil del usuario. Actualmente cuesta asociar la marca “marbellaexclusive” al portal turístico del municipio por lo que recomendamos, además, incluir diversas palabras clave en los metadatos de cada una de las páginas que forman parte de la web para así mejorar su posicionamiento en los diferentes buscadores. Esto va a permitir mejorar su posicionamiento SEO en los buscadores ya que, por ejemplo, al buscar “Visitar Marbella” esta web no aparece entre las primeras. Finalmente, se podría incrementar notablemente el uso de la web, permitiendo desde la misma la comercialización y reserva de los diferentes productos turísticos, a saber: hoteles, restaurantes, experiencias..., que el municipio ofrece.

Hay que destacar que la actualización de esta web turística la realizan directamente los técnicos de turismo gracias a un potente gestor de contenidos.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

- **Portal Marbella Direct** → Se trata de una webcam panorámica turística muestra el estado de las playas y ofrece una visión del buen clima que tiene Marbella. Como novedad destacable, incorpora un Timelapse diario que posibilita al usuario a ver un día completo en 30 segundos.



- **Redes Sociales** → El Municipio de Marbella cuenta con varias cuentas en distintas redes sociales como Twitter y Facebook. Las cuentas oficiales del Ayuntamiento son gestionadas por el gabinete de prensa donde se hacen públicas las noticias que aparecen en la página principal de **Marbella.es**. Además de estas cuentas, cada delegación dispone de las suyas propias como veremos en las siguientes secciones.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

→ Recomendación

Debido a la existencia de diferentes cuentas en redes sociales correspondientes a cada una de las áreas del Ayuntamiento, creemos necesario el disponer de una estrategia común con el fin de hacer públicos los contenidos de cada una de las áreas no solo en sus cuentas sino también en las cuentas oficiales del Municipio de Marbella.

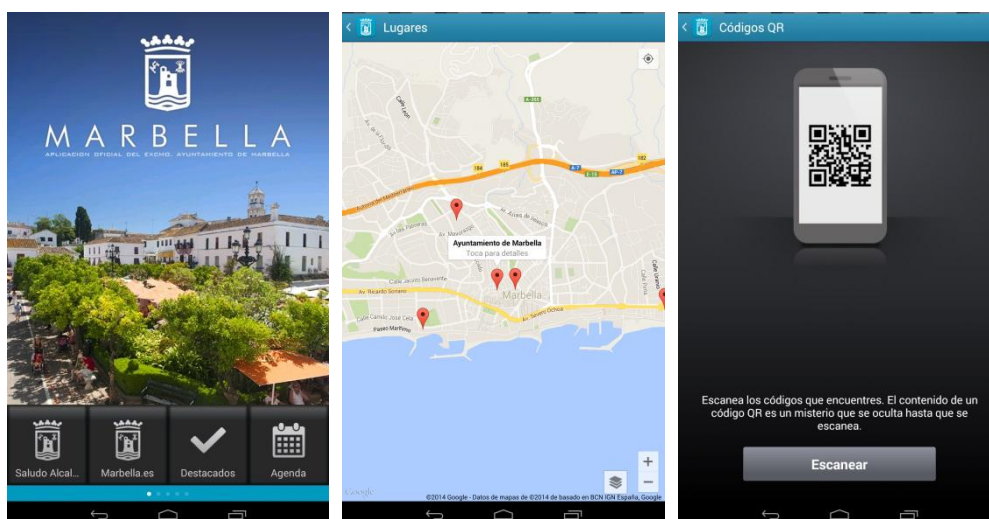
- **Disponibilidad de aplicativos móviles** → Dentro de la Agenda Digital una de las iniciativas de mayor importancia a la hora de acercar la administración a los ciudadanos y turistas a través de nuevos canales digitales consiste en la puesta en marcha de varios aplicativos móviles. Estos tienen como objetivo suministrar la información suficiente para que los turistas puedan planificar sus viajes antes, durante y después de la visita. Destacamos las siguientes:
 - Marbella App
 - SIT Marbella
 - Marbella Impulsa
 - e-park
 - Marbella Street App.

De estos cinco aplicativos, los cuatro primeros se encuentran activos mientras que el último de ellos no ha llegado a publicarse encontrándose en fase de implementación. Como veremos a continuación, después de interactuar con todos estos aplicativos, vemos como todos ellos excepto el último, son aplicativos orientados a su uso por parte del **ciudadano** de Marbella y no adaptados al turista que se encuentra de visita en el municipio.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

- **Marbella App** → Aplicación móvil oficial del Ayuntamiento de Marbella disponible tanto para terminales Android como iOS, donde se ofrece información sobre noticias, agenda de eventos, TV y radio en directo de Marbella, números de teléfono de interés, acceso a redes sociales del Ayuntamiento, web cam (Marbella.direct) y videos...



Además, a través de esta aplicación se puede interaccionar con uno de los elementos físicos distribuidos e implantados a lo largo de los puntos de interés del Municipio de Marbella, dependencias municipales y asociaciones de comerciantes a través de **códigos QR**. La aplicación cuenta con un lector de códigos que una vez escaneado ofrece información sobre el punto de interés.

→ Recomendación

Si esta aplicación es utilizada por el turista, es necesario que sea ofrecida en diferentes idiomas. Actualmente solo está disponible en

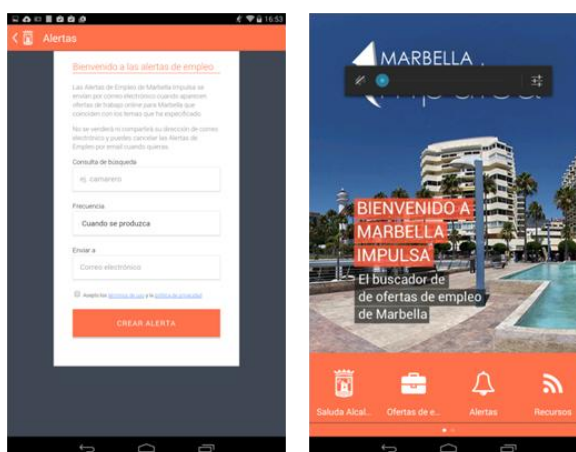
Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

castellano por lo que el turista extranjero no entenderá la información que se ofrece sobre, por ejemplo, los puntos de interés.

Una segunda recomendación tiene que ver con el escaso uso que hace la aplicación de las capacidades que ofrecen los terminales móviles. Por ejemplo, en la aplicación se ofrece información sobre la agenda de eventos pero estos no son filtrados ni por posición, “eventos cercanos”, ni por preferencias o gustos del ciudadano turista. Se podría transformar esta aplicación de ser un mero canal a través del cual se muestran los contenidos de la web Marbella.es a una aplicación dinámica, personalizada en función de las preferencias del usuario y que permite la interacción y bidireccionalidad de la información.

- **Marbella Impulsa** → Aplicación disponible para terminales Android y IOS que actúa como un súper buscador de empleos en el área de Marbella.

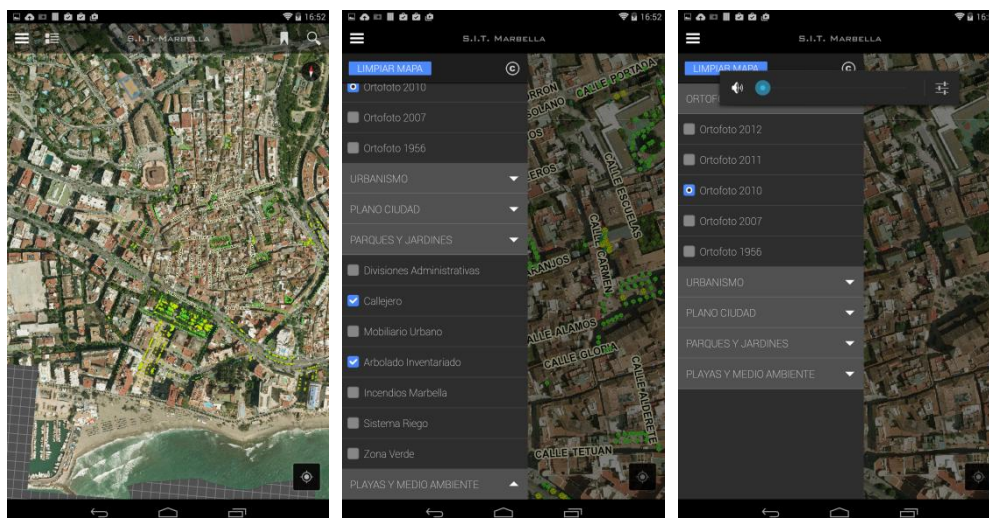


- **SIT Marbella App** → Aplicativo para terminales Android e iOS cuya función es actuar como el sistema de información territorial de Marbella. A través del mismo, el usuario puede consultar información

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

sobre el callejero municipal, el Plan General de Ordenación Urbana, expedientes, playas, zonas verdes...



→ Recomendación

El SIT Marbella es un claro aplicativo de uso eminentemente interno; es decir, muy útil para los propios empleados de la administración, y en algunas ocasiones para el ciudadano de Marbella.

A nivel de funcionalidad, este aplicativo mejoraría a través de la introducción de fuentes de información en tiempo real y dinámicas, como por ejemplo para conocer el estado del tráfico en el municipio. También podría ser usada como gestor de incidencias permitiendo a los ciudadanos que colaboren en la mejora del estado de las infraestructuras de la ciudad. Y, finalmente, se podría introducir la agenda de eventos disponible en la web de Marbella siempre y cuando el objetivo de esta App sea el de ser utilizada por los ciudadanos.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Con respecto al turismo de la ciudad, gran parte de los datos que contiene esta App pueden usarse para alimentar cualquier otra App dirigida expresamente al turista de Marbella y en el caso de querer orientarla al turista debería estar disponible en diferentes idiomas.

Actualmente parte de los datos ofrecidos a través de este aplicativo no son del interés para el propio visitante del destino.

- **E-Park** → Disponible para dispositivos iOS y Android para poder realizar el pago de los parquímetros de forma más rápida, cómoda y sencilla.

→ Recomendación

Aplicación de uso mayoritario por parte del ciudadano de Marbella pero que debido a la gran cantidad de turistas que se desplazan y mueven por Marbella en coche de alquiler, podría resultar interesante que esté disponible en otros idiomas además del castellano.

En el caso de que el destino creara una aplicación destinada a facilitar la movilidad en el territorio de Marbella, esta app e-park podría integrarse y mejorar de ese modo la movilidad en el municipio.

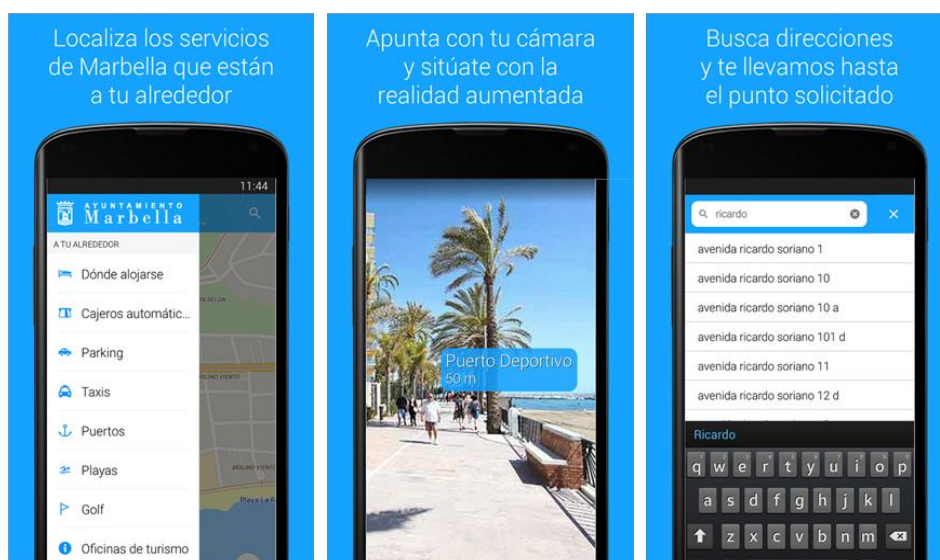
- **Marbella Street App** → Aplicación que actualmente se encuentra en las últimas fases de desarrollo y que en Diciembre se hará pública a través de los market places de Android e iOS¹⁵. Esta aplicación, tal y como su creador nos ha comentado, es una mezcla de Google Maps y la

¹⁵ V. Nota actualizaciones pág. 230

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

aplicación móvil de turismo TouristEye¹⁶. La aplicación estará disponible en distintos idiomas y representará sobre el mapa del territorio información estática relacionada con servicios tanto turísticos como dirigidos al ciudadano.



→ Recomendación

Entre las recomendaciones cabe destacar la necesidad de implicar a otras delegaciones, como por ejemplo la de Turismo, en el proceso de conceptualización del funcionamiento del aplicativo. Al ser una aplicación creada para su uso por parte del turista que visita el municipio consideramos imprescindible que la Delegación de Turismo aporte su visión sobre las necesidades de éstos.

¹⁶ <http://www.touristeye.es/>

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Además, aprovechando la reducción de las tarifas de datos en itinerancia y la disponibilidad de puntos de acceso WiFi en el municipio, se sugiere mejorar el aplicativo añadiendo un conjunto de funcionalidades que hagan del mismo una aplicación mucho más dinámica, ofreciendo información sobre la agenda cultural, referencias gastronómicas, zonas históricas en función del contexto de los usuarios: posición y perfil de preferencias (Personalización). Relacionado con este punto anterior, recomendamos el uso de tecnologías como realidad aumentada que permitan realizar visitas interactivas del destino (rutas e itinerarios) y ofrecer información sobre sus puntos de interés. Además de mejorar los contenidos de la misma añadiendo información en tiempo real.

→ Recomendación conjunta de las aplicaciones

Como comentario general aplicable a todo el conjunto de aplicativos analizados anteriormente, señalar la importancia de realizar más acciones que fomenten tanto el conocimiento como el uso de dichos aplicativos tanto por parte de los ciudadanos como por parte de los turistas que visitan el destino. Actualmente se observa una carencia en la promoción de estas aplicaciones ya que es bastante complicado conocer de su existencia, ninguna de ellas se publicita en la propia web del Ayuntamiento de Marbella, al mismo tiempo que no existe un market place único que actúe como paraguas de todas las aplicaciones móviles centradas en Marbella como destino turístico. A esto hay que añadir que las apps tampoco se publicitan en los diferentes puntos de información turística ni en los infoterminales.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Asimismo, es importante que se realice un análisis del número de descargas y un uso del conjunto de aplicativos ya que de este análisis se puede obtener información de gran valor para conocer lo que busca y quiere no solo el ciudadano de Marbella sino el propio turista. Igualmente se debe fomentar la coordinación y la estrategia común ya que existen diferentes cuentas de redes sociales cada uno de ellas gestionada por delegaciones independientes. Finalmente, se recomienda que la coordinación entre todas las áreas del Ayuntamiento que deseen contar con un aplicativo móvil se realice desde el área de Nuevas Tecnologías a fin de que todas las aplicaciones cumplan con una serie de requisitos y estándares de diseño. Esta labor de coordinación entre las áreas se ha visto reforzada con la creación del Equipo Técnico de Smart Cities, sin embargo, creemos que es necesaria una mayor interacción de las mismas sobre todo en aquellos proyectos que impactan en diferentes delegaciones.

- **Sensorización de la Flota de Vehículos** → Otra iniciativa que debemos destacar por su alto grado de innovación y de uso de la tecnología es el proyecto de geolocalización de la flota de vehículos municipales. El proyecto consiste en dotar de GPS a varios vehículos municipales con el objetivo de conocer el lugar donde se encuentran (función de control) y mejorar el proceso de optimización de rutas para ahorrar costes y mejorar la eficiencia.

→ Recomendación

Los datos recogidos a partir de los sensores implantados en los vehículos pueden ser utilizados para otro tipo de funciones como por ejemplo para la mejora de la movilidad en el territorio. Además, toda la información generada

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

creemos necesario que se ponga a disposición del ciudadano y diferentes áreas del municipio a través de la aplicación SIT Marbella. Todos estos datos servirán para la creación de un cuadro de control o cuadro de mando integral para la mejora de la gestión del municipio facilitando la toma de decisiones municipales basándola en datos objetivos y en tiempo real. Este proyecto se conoce como “Centro de Tecnología de la información y Comunicación Unificado” y en la actualidad el municipio está en pleno proceso de licitación de cada uno de los módulos que lo componen.

- **Open Data Marbella** → Proyecto que tiene como objetivo prioritario mejorar la imagen del Ayuntamiento de Marbella entre sus ciudadanos, estableciendo una imagen de cercanía y transparencia. Proyecto que sigue la misma metodología que los proyectos de datos abiertos implantados en otras ciudades españolas como Málaga y Santander. Estará operativo previsiblemente a finales de año¹⁷ y en él, entre otras cosas, se pondrán a disposición de la ciudadanía y el tejido empresarial un conjunto de datos e información de valor¹⁸.



¹⁷ V. Nota actualizaciones pág. 230

¹⁸ http://www.marbelladirecto.com/noticia_m/el-ayuntamiento-de-marbella-lidera-el%E2%80%98open-data%E2%80%99-en-la-provincia/2107#.VJLAe9KG-z5

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

→ Recomendación

Bajo nuestro punto de vista este debe ser considerado y tratado como uno de los proyectos de mayor importancia de Marbella, con el objetivo de convertirse en Destino Inteligente. La finalidad de esta plataforma no debe ser sólo poner un conjunto de datos a disposición de la ciudadanía y empresas, sino asegurar la integridad, calidad, coherencia y homogeneidad de esos datos. Para ello, se recomienda que estos datos sean hechos públicos en internet con una calidad mínima de tres estrellas (disponible en la RED de manera estructurada y en formato no propietario); siendo lo recomendable, la publicación de los datos siguiendo los estándares establecidos por el W3C (RDF e SPARQL). Esto permitirá al tejido empresarial, tanto local como no local, la elaboración de diferentes tipologías de productos y servicios turísticos mediante la creación de distintos aplicativos que hagan uso de los datos beneficiándose de nuevos modelos de negocio digitales y, a su vez, enriqueciendo el estado actual de estos datos. Aunque en un primer momento esta plataforma de Open Data Marbella tendrá un carácter estático y vinculado al fomento de la transparencia, su objetivo final debe ser el apoyo al comercio local y emprendedores, permitiendo en fases sucesivas conocer al turista y visitante a través de diferentes productos y servicios construidos sobre este modelo de datos abiertos. Un caso de éxito en lo que a estrategia de datos abiertos se refiere es el caso del Ayuntamiento de Zaragoza donde a través de su web municipal se tiene acceso a infinidad de Datasets que mediante su uso la comunidad de desarrolladores puede dar lugar a nuevos aplicativos móviles.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

- **Equipamiento visual oficinas de Turismo** → El municipio dispone de un conjunto de red de oficinas y puntos de información y este proyecto, liderado por el área de Innovación y Nuevas Tecnologías, tiene como objetivo prioritario poner a disposición de los visitantes un conjunto de herramientas tecnológicas que facilitan el acceso a la información. Actualmente estas oficinas no disponen de ningún tipo de herramienta tecnológica destinada al turista, pero, tal y como se muestra en la siguiente imagen, se está diseñando incluir un área interactiva donde se ponga a disposición de los turistas una pantalla táctil a través de la cual acceder a información sobre el municipio.



Foto: zona interactiva

→ Recomendación

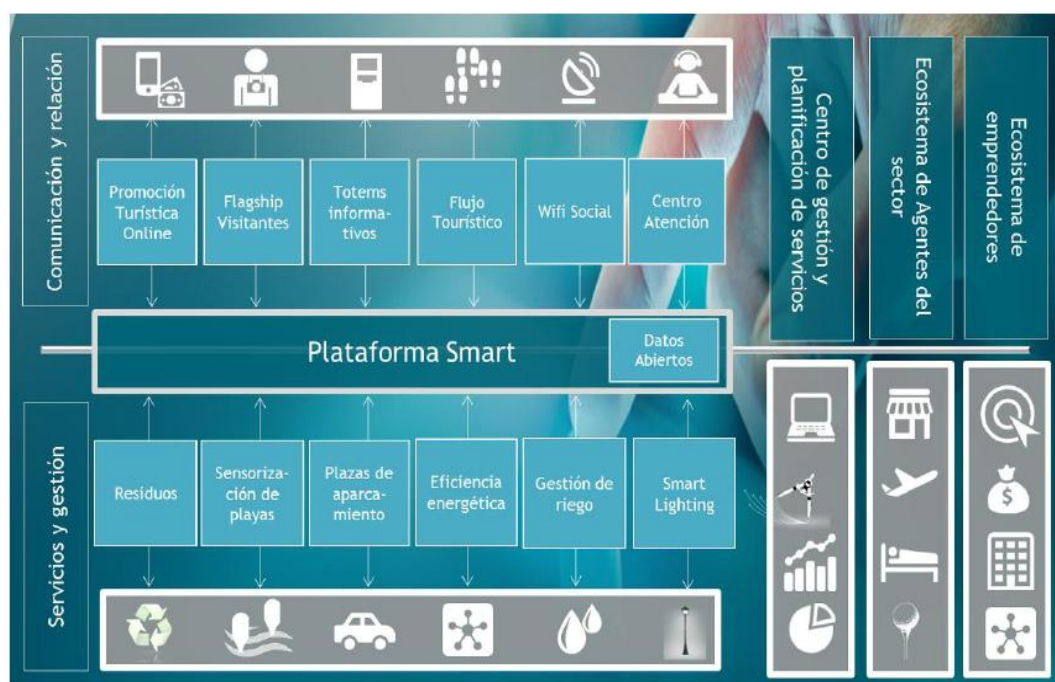
De la visita realizada a las oficinas de Información Turística concluimos que son una forma muy atractiva de “atraer” a los turistas para que pasen mayor tiempo en la oficina y usen otros canales para informarse sobre los servicios y experiencias turísticas que ofrece el destino. Recomendamos, a su vez, mejorar la señalización de las zonas WiFi y con respecto a las pantallas táctiles fomentar la interacción con el turista haciendo que los contenidos que se

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

ofrezcan sean cada vez más dinámicos y similares a los que ofrece el personal físico para agilizar la atención al turista.

- **Smart Costa del Sol y proyecto SEACW** → Ésta es otra de las iniciativas que es necesario destacar debido a su importancia dentro de la estrategia de Marbella como Smart City.



Actualmente, Marbella junto con otros municipios de la costa del sol está participando en el proyecto “Smart Costa del Sol”, financiado desde el organismo Red.es, a través de fondos europeos, que persigue facilitar un cambio de rumbo en los municipios implicados, con el objetivo de consolidar un modelo de crecimiento sostenible, que proporcione servicios inteligentes diseñados bajo el criterio de mejora en la calidad y el uso eficiente de los recursos actuales. Dentro de este proyecto se proponen una serie de iniciativas encaminadas, tanto a mejorar la calidad, como a añadir nuevos servicios de

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

interés para el sector turístico dentro de diferentes ámbitos de actuación. En la figura anterior se muestran los ámbitos e iniciativas más importantes que este proyecto abarcará siendo la creación de una plataforma transversal “Smart” la de mayor calado. A través de esta plataforma pretenden ofrecer un conjunto de servicios dirigidos tanto al turista como al ciudadano, de forma que se ofrezca información pero también se obtenga gran cantidad de la información de valor de estos mismos turistas o ciudadanos. Este conjunto de servicios permitirá al Ayuntamiento obtener un mayor control y facilitar la toma de decisiones. Este proyecto va a suponer, a su vez, la implementación de medidas que potencian el Municipio de Marbella como DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE y la mejora de los servicios de la ciudad a través del empleo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, así como la racionalización de costes y la interoperabilidad.

De la misma forma, el Municipio de Marbella a través de las delegaciones de Nuevas Tecnologías y Bienestar Social, colaboran como ciudad piloto en el proyecto Europeo SEACW. Este proyecto tiene como finalidad la creación de un ecosistema para el envejecimiento saludable por medio de las tecnologías de la información y las comunicaciones. SEACW ofrece una gran diversidad de recursos interactivos para dar a conocer y promover el envejecimiento activo y saludable, la inclusión digital y la longevidad con salud.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

→ Recomendación

Estos dos proyectos son claros ejemplos de líneas de actuación en el ámbito de la innovación y la tecnología, fomentando la colaboración público-privada. Tanto a nivel nacional como sobre todo a nivel internacional, existen diferentes programas de I+D+i, H2020, etc., donde es posible la obtención de financiación para proyectos relacionados con el ámbito de Smart Cities, eficiencia energética, sostenibilidad, etc.

Como es ya conocido, estas convocatorias son públicas y competitivas por lo que es necesario, entre otras cosas, formar consorcios sólidos, fomentando la colaboración público privada.

Estas experiencias previas son un claro ejemplo sobre las diferentes posibilidades y vías de financiación que existen a nivel internacional. Además de actuar como fuentes complementarias de financiación también permiten mejorar la “imagen” del municipio a nivel internacional.

- **Otras iniciativas a destacar** → Además de las iniciativas anteriores, el municipio ha puesto o tiene previsto poner en marcha en las siguientes semanas otros proyectos de gran carácter tecnológico:
 - **Marbella Street iBeacon:** El municipio tiene la intención de instalar y desplegar 100 dispositivos beacons en los principales puntos turísticos del municipio con el objetivo de dar información detallada sobre los elementos culturales del destino a todos aquellos turistas que tenga instalado en su móvil la aplicación Marbella Street App¹⁹. Los turistas

¹⁹ V. Nota actualizaciones pág. 230

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

recibirán una notificación en el momento que se encuentren en las proximidades (unos 30 metros) del punto turístico en cuestión, y la recepción será totalmente transparente para el usuario.



- **Vídeo Promocional Marbella:** Con los vídeos diarios que se generan en Marbella.direct a partir del contenido de la webcam, el municipio tiene intención de crear un vídeo promocional comparando Marbella con distintos destinos tanto a nivel europeo como mundial.

De la entrevista mantenida y como se puede deducir a partir de las iniciativas anteriores, se observa que este área cuenta con un gran volumen de proyectos tanto en ejecución como previstos para los próximos meses. Proyectos, cuyo objetivo varía desde iniciativas de mejora de los procesos e infraestructura interna hasta proyectos de gran envergadura relacionados con la e-administración y gobierno abierto; todos ellos focalizados en la mejora del posicionamiento de Marbella, no sólo como destino

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

turístico, sino como un referente tecnológico. La realización de estos proyectos requiere no sólo de una cuidadosa coordinación y disposición por parte del personal perteneciente al área, sino también de que éste cuente con los recursos adecuados, es por ello que el papel del equipo técnico de Smart City Marbella es fundamental.

- Delegación de Turismo

A nivel turístico, Marbella cuenta con instrumentos innovadores de primer nivel que le permiten conocer en detalle este sector. Uno de estos instrumentos es el Observatorio Turístico de Marbella. Junto a esta, existen otra serie de iniciativas a nivel turístico donde la tecnología desempeña un papel fundamental:

- **Portal turístico marbellaexclusive.com:** Como añadido a las explicaciones incluidas anteriormente, es necesario destacar que el propio portal web pone a disposición del visitante un servicio de ayuda online (Messenger instantáneo) que se encuentra disponible en horario laboral.
- **Redes Sociales:** Como elemento y herramientas de promoción online, la Delegación de Turismo ha creado varios perfiles en diferentes redes sociales: Facebook, twitter, Youtube y Pinterest. Estos perfiles son Marbella Turismo y Xpand Marbella donde la Delegación de Turismo interacciona con los visitantes a través de la publicación de diferentes imágenes que son comentadas por los turistas.
 - Xpand Marbella: Es una iniciativa fomentada por la Delegación de Turismo cuyo objetivo principal es el de extender la imagen de Marbella en los mercados emisores de todo el mundo. Lo que se pretende con esta iniciativa es captar la atención de los viajeros difundiendo información sobre el municipio a través de diferentes grupos, webs y

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

blogs de turismo. La pretensión final es la desestacionalizar el turismo en Marbella y aumentar el número de visitantes. El grupo de Facebook, por ejemplo, está formado por 293 miembros de diferentes nacionalidades que colaboran con la Delegación de Turismo a la hora de publicar y compartir información turística del municipio. En lo que respecta a Pinterest, la Delegación de Turismo de Marbella ha creado 16 paneles en los que se incluyen fotos sobre diferentes experiencias turísticas que se pueden disfrutar en la ciudad. Cuenta 226 seguidores.

→ Recomendación

El posicionamiento en redes sociales es vital a la hora de generar imagen de marca y conseguir un posicionamiento diferencial con respecto a otros destinos turísticos. Una recomendación en este ámbito tiene que ver con la existencia de otra serie de cuentas de redes sociales gestionadas por otros departamentos. Se recomienda el seguir una estrategia común para todo el posicionamiento en redes sociales del Municipio de Marbella transmitiendo en todos los lugares un mensaje e imagen similar.

La Delegación de Turismo debe, además de focalizar sus acciones en la captación de visitantes (antes del viaje), fomentar el consumo de la oferta turística durante la visita. Para ello puede ser útil la utilización de otros canales todavía no explorados como son las aplicaciones móviles.

- **Otras iniciativas:** Dentro del ámbito turístico, actualmente se están llevando otras iniciativas que si bien no implican el uso intensivo de la tecnología sí que

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

tienen la intención de promocionar e impulsar la imagen de Marbella como Destino Inteligente, destacando la creación de la marca “Marbella, Destino Inteligente” y el desarrollo de videos y visitas virtuales con la nueva imagen de Marbella Smart City

A nivel tecnológico, éstas son las iniciativas en las que la Delegación de Turismo de Marbella se encuentra trabajando. Además, esta delegación también forma parte del equipo técnico de Smart City de Marbella, donde junto con los representantes del resto de áreas coordinan el posicionamiento digital del municipio a corto, medio y largo plazo.

→ Recomendación

Recomendamos aprovechar el hecho de que la Delegación de Participación Ciudadana, Innovación y Desarrollo Tecnológico está trabajando en el desarrollo de la aplicación Marbella Street App. Consideramos muy conveniente que haya colaboración por parte de la Delegación de Turismo en el diseño de dicha aplicación ya que esta delegación es la que conoce perfectamente lo que quieren los turistas que se desplazan a Marbella

- Delegación de Parques y Jardines, Limpieza y Medio Ambiente

En lo que a iniciativas de carácter tecnológico respecta, es el área de Participación Ciudadana, Innovación y Nuevas Tecnologías la que coordina y gestiona la mayor parte de los proyectos. Sin embargo, como veremos a continuación, otras áreas están

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

comenzando a considerar a la tecnología como un elemento esencial para la mejora de la eficiencia de sus procesos. En el ámbito de Limpieza, Parques y Jardines y Medio Ambiente destacan las siguientes iniciativas:

- **Sensorización de contenedores de residuos urbanos** → Aprovechando la próxima licitación del Servicio de Mantenimiento de Contenedores Soterrados, el área de limpieza ha incluido en el mismo la necesidad de identificar y geo-referenciar los distintos contenedores e islas ecológicas con la finalidad de mantener un inventario informático. Este inventario se integrará en el sistema SIT Marbella de forma que tanto los ciudadanos como el personal técnico de la administración pueda tener acceso a esta información vía web y móvil. Finalmente, este proyecto se quiere ampliar abarcando no solo a los contenedores soterrados sino también a los de superficie y de recogida selectiva.

→ Recomendación

Esta iniciativa es un buen punto de comienzo a la hora de implantar y beneficiarse de los efectos que puede tener el uso de la tecnología en otras áreas. En este caso juntando la información sobre la posición de cada contenedor junto a la información de la posición de cada uno de los vehículos de recogida de residuos (baldeadoras, barredoras...) se podrían optimizar las rutas de recogida, incidiendo en un ahorro de costes y mejora de la eficiencia del proceso de recogida de residuos. Además, si a esta actuación añadimos la posibilidad de introducir un nuevo sensor que permita conocer la acumulación de residuos en cada contenedor se podría incrementar el ahorro de costes, pasando de una recogida diaria de residuos a una recogida en el momento que el contenedor está próximo a alcanzar su máxima capacidad.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Finalmente, en lo que respecta a los contenedores de superficie, su sensorización puede servir para conocer su estado actual: volcado, suelo... para detectar cualquier tipo de incidencia.

Estos nuevos sistemas y datos deben alimentar la estrategia de Open Data de Marbella, haciendo visibles esta información y datos en tiempo real a través de portal para su uso por parte de los ciudadanos.

- **Domotización Sistema de Riego** → Dentro del área de parques y jardines se está llevando a cabo una prueba piloto en el Parque de la Constitución para la implantación de un sistema de tele-gestión o domotización de los sistemas de riego. Este sistema consiste en la instalación de estaciones meteorológicas en los parques y jardines, con el objetivo de detectar las condiciones atmosféricas y humedad del suelo. Dependiendo de varios parámetros el técnico podrá valorar de forma la necesidad del riego y proceder al mismo de forma remota vía web.

→ Recomendación

Además del ahorro energético que proporciona este tipo de sistemas, se añade la posibilidad de controlar el caudal y detectar incidencias de forma temprana. Esto permite impactar en un ahorro de la cantidad de agua dedicada al riego así como su posible desperdicio. El ahorro energético en el riego tiene todavía márgenes de mejora extendiendo, como se tiene planteado, este sistema a otros parques del municipio. Sin embargo su coste de implantación actúa como barrera por lo que el municipio debe buscar otro tipo de formas de financiación de este sistema. Como en el caso anterior, estos sistemas se deben alimentar de la estrategia de Open Data para poder

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

acceder a diferentes fuentes de datos que sean de utilidad. Además todos los valores de consumo y de ahorro se deben hacer visibles a la ciudadanía a través de esta plataforma de Open Data.

- ***Sensorización Calidad del Agua del Mar*** → En los próximos meses la Delegación de Medio Ambiente, Playas y Puertos instalará un conjunto de sensores en 11 puntos de la zona de Marbella. El objetivo es disponer de una analítica constante sobre la calidad del agua del mar, temperatura, oleaje... con un sistema de alerta temprana cuando haya algún pico. Esta información se hará pública a la ciudadanía a través de la pantalla digital existente a la entrada de la oficina de turismo (ver imagen siguiente):



Foto: Infoterminal a la entrada de la oficina de turismo

→ Recomendación

Siguiendo las recomendaciones anteriores, es necesario que a medida que estos datos estén disponibles, hacerlos públicos a través del sistema de Open Data del Ayuntamiento de Marbella. Esto, además, permitirá que otras áreas

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

tengan acceso a estos datos en tiempo real y fomentará la compartición de información.

→ Recomendación final

A nivel del área de Medio Ambiente, Playas y Puertos, se están intentando abrir diferentes iniciativas relacionadas con la instalación de redes de sensores de medición de la iluminación pública, medición acústica y polución. Consideramos adecuado impulsar este tipo de iniciativas a fin de poder disponer de una red de sensores para medir las emisiones, ruido, polvo en suspensión, iluminación y otro tipo de variables para la realización de mapas lumínicos, de ruido y establecer las acciones necesarias a partir de esos datos con el fin de mejorar la eficiencia energética y acústica.

- Delegación de Tráfico, Transportes, Circulación y Movilidad

Las iniciativas que debemos destacar concernientes a esta área de Tráfico, Circulación y Movilidad donde la tecnología juega un papel central son las siguientes:

- **Geoposicionamiento de la Flota de Vehículos** → Además de la iniciativa descrita anteriormente relacionada con la sensorización de la flota de vehículos, dentro de esta área se está procediendo al geoposicionamiento de los vehículos policiales, bomberos y de protección civil. El objetivo principal es el de controlar la ubicación de estos vehículos desde el puesto de control para así llevar a cabo un ahorro de costes, mediante una conducción económica y

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

responsable así como con optimización de rutas. Además, esta iniciativa se lleva a cabo con el objetivo de aumentar la seguridad.

Dentro de esta área también se está pensando en extender esta iniciativa a vehículos de transporte público como a los taxis del municipio.

→ Recomendación

Como anteriormente hemos explicado, creemos que los datos recogidos a partir de los sensores implantados en los vehículos pueden ser utilizados para otro tipo de funciones como por ejemplo para la mejora de la movilidad en el territorio. Consideramos necesario que toda esta información generada sea puesta a disposición del ciudadano y de las diferentes áreas del municipio a través de la aplicación SIT Marbella. Todos estos datos servirán para la creación de un cuadro de control o cuadro de mando integral para la mejora de la gestión del municipio.

- ***Gestión Interna de Incidencias*** → El Municipio de Marbella no dispone actualmente de un sistema de reporte de incidencias urbanas; ni interno ni externo, para que los ciudadanos o turistas puedan reportar cualquier tipo de incidencia. Sin embargo, con el objetivo de paliar esta situación, desde esta delegación se ha promovido la creación de un grupo de Whatsapp del que forman parte técnicos de otras áreas para compartir información sobre incidencias detectadas así como conocer su estado actual. Junto con este grupo de Whatsapp, la Delegación de Tráfico ha diseñado un procedimiento interno para el control de incidencias dentro de esta área. Este procedimiento será sustituido en el futuro una vez que el sistema de “Cuadro de Mando integral” esté operativo.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

→ Recomendación

Consideramos necesario el desarrollo y despliegue de un sistema de reportes y gestión de incidencias urbanas y sobre el equipamiento del municipio que no solo sea interno, sino que se aproveche del buen hacer de los ciudadanos. El objetivo es el de implicar a los ciudadanos en el proceso de mejora de su ciudad permitiéndoles que, a través de un aplicativo móvil, puedan reportar cualquier tipo de incidencia que detectan tanto en las calles como vías del municipio. Mediante el uso de este aplicativo los ciudadanos podrían fotografiar la incidencia y reportarla al técnico municipal adecuado siendo posible conocer en cada momento su estado de resolución. Con este tipo de aplicativo se fomentaría la comunicación entre el ciudadano/turista y los técnicos del municipio.

- **Gestión eficiente del tráfico del municipio** → Dentro del equipo técnico de Smart Cities, la Delegación de Tráfico, Transporte y Movilidad ha identificado diferentes líneas de actuación con la finalidad de conseguir una gestión eficiente del tráfico de la ciudad. Para ello, hasta el momento de nuestra visita, esta delegación ha procedido a la implantación de un sistema de espiras neumáticas que permite conocer el flujo de vehículos en una zona determinada del municipio. Este sistema no es fijo sino que puede irse trasladando de una zona a otra. Junto con este, la red primaria de vías del municipio se encuentra sensorizada con cámaras de TV de barrido de 360°. Además, de este sistema de cámaras, los semáforos de la red primaria disponen de espiras que detectan la intensidad de tráfico, modificando el funcionamiento de los semáforos dependiendo de diferentes umbrales de intensidad.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

En lo que a estacionamiento regulado respecta, el municipio únicamente dispone de paneles digitales a la entrada del municipio donde se indican las zonas de estacionamiento pero no discriminando si hay plazas libres o no. Es decir, por el momento no se dispone de ningún sistema que permita conocer en tiempo real el estado del aparcamiento en las distintas zonas del municipio. Esto mismo ocurre a nivel de aparcamientos privados.

→ Recomendación

Si bien, teniendo en cuenta el tamaño del Municipio de Marbella, el estado actual es un buen punto de partida, consideramos que hay potencial de mejora a la hora de conseguir una gestión eficiente del tráfico de la ciudad.

Creemos, por tanto, necesario seguir avanzando en la sensorización del municipio incluyendo la instalación de espiras fijas así como la sensorización de las plazas de aparcamiento regulado, áreas de carga y descarga, áreas de minusválidos... para que cada vez la información que se le proporcione al ciudadano sea mucho más dinámica y en tiempo real. Además, dentro de este proceso se podría involucrar a los gestores de aparcamientos privados para que proporcionen al municipio información en tiempo real sobre el número de plazas libres/ocupadas.

Actualmente el ciudadano/turista no dispone de esta información en tiempo real por lo que otra área de mejora debería ser la creación de un aplicativo web y móvil donde se presente toda esta información sobre la movilidad en el municipio en tiempo real. Dentro de este aplicativo, se podría incorporar, además, un planificador y optimizador de rutas que, mediante el uso de información en tiempo real de tráfico, estado de aparcamientos, incidencias... proporcione al ciudadano la ruta óptima tanto en tiempo, coste como a nivel

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

de huella de carbono para ir de un punto “A” a uno “B” informando igualmente a los usuarios sobre recorridos peatonales accesibles en la ciudad especialmente en aquellas zonas de interés turístico.

Finalmente, aplicaciones y sistemas para el fomento de la compartición de vehículos o los modos de transporte colectivos podrían ser bien valorados por aquellos turistas deseosos de buscar destinos sostenibles.

Siguiendo el objetivo de la estrategia de Open Data, toda esta información en tiempo real generada, debería de ser puesta al servicio del ciudadano a través del portal que se está actualmente creando.

- **Calidad del transporte urbano**→ Actualmente esta delegación se encuentra en pleno proceso de publicación del pliego para el transporte público del municipio. Dentro de este pliego se definen las nuevas necesidades a nivel tecnológico que deben ofertar los solicitantes ya que en este momento no se dispone de información en tiempo real sobre la periodicidad de paso de vehículos, averías,... ni de ningún tipo de aplicación de control y seguimiento del transporte público.

Tal y como queda recogido en el pliego técnico, estas necesidades en materia de tecnología abarcan los siguientes ámbitos:

- **Creación de un centro de control compatible con la plataforma del Ayuntamiento de Marbella** donde se puedan configurar las nuevas líneas, sus paradas, itinerarios, horarios, etc. con el objetivo de acceder a la información detallada de la explotación del servicio por parte de sus vehículos en tiempo real. Desde dicho Centro de Control operará su flota y se ocupará y mantendrá a futuro de poner en marcha cualquier variación de los parámetros anteriores o de otros futuros.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Desde este centro de control, se podrá, además, consultar la información en tiempo real de los diferentes vehículos de la flota para una gestión eficiente de los servicios y tendrá comunicación directa con sus vehículos, tanto de voz (a través de un módem y unos auriculares) como por mensajes de texto a través de la expendedora de ticketing

- **Sistema de videovigilancia embarcada.** Este sistema permitirá la visualización de las imágenes en tiempo real en caso de emergencia y la posterior reproducción y almacenamiento de históricos.
- Respecto a los vehículos de transporte de pasajeros incluidos en la concesión, éstos deberán estar dotados de un **ordenador industrial que controle todo el sistema móvil** actual y futuro, con los interfaces necesarios para su conexión con los distintos elementos a bordo (ticketing, cartelería interior y exterior, videovigilancia, sistemas de información a bordo tanto dinámicos a través de pantallas TFT como adaptados a invidentes -locuciones-, etc.), tanto a través de las comunicaciones WiFi como GPRS y 3G.

→ Recomendación

Como se puede ver de la descripción anterior, todas las necesidades incluidas en el pliego técnico están orientadas a la mejora de la operativa de control del sistema de transporte público por parte del municipio derivando en una mejora del servicio ofrecido al ciudadano. Sin embargo, echamos en falta la inclusión de iniciativas cuyo primer beneficiario sea el propio ciudadano y turista ofreciendo, por ejemplo, información en tiempo real sobre horarios de paso, rutas etc. a través de nuevos canales de interacción con el visitante

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

como pueden ser los dispositivos móviles. Consideramos que la preparación de este pliego técnico de necesidades es un buen momento para incluir este tipo de soluciones que son también necesarias para la gestión eficiente del transporte público en el municipio.

Como se puede ver de los proyectos anteriores, el grado de madurez Smart de este área puede ser considerado medio ya que, si bien hay proyectos en marcha, existen grandes ámbitos de mejora así como la posibilidad de compartir toda la información con los ciudadanos (Open Data y nuevos aplicativos de movilidad) así como aumentar el nivel de sensorización. Además, a nivel de transporte público municipal no cuenta ninguno de los vehículos con sistema WiFi embarcado lo cual podría ser de gran interés no solo para los ciudadanos sino también para el turista así como la posibilidad de conocer en tiempo real el paso de los vehículos. Por otro lado, debemos destacar el alto grado de colaboración interna que hay dentro de esta delegación. No se trata de una organización jerárquica sino más bien colaborativa en la que todos sus miembros trabajan conjuntamente con la finalidad de mejorar el funcionamiento interno del área para así impactar en la mejora del servicio que se ofrece al ciudadano y turista.

5.3. Área de Sostenibilidad

- **Estado de la situación:**

Desde el punto de vista sostenible se percibe un alto grado de interés por parte del Ayuntamiento de Marbella para reorientar su estrategia urbana hacia un modelo de desarrollo más sostenible.

En la actualidad Marbella cuenta con ***El Plan Estratégico Marbella 2022***, que se encuentra en la fase final de redacción y cuyo objetivo prioritario es la creación de un

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

modelo futuro de ciudad de manera conjunta con los diversos agentes urbanos que gestionan y son responsables de la toma de decisiones en sus respectivos ámbitos de actuación. Esta visión del modelo futuro de ciudad, se convierte en un objetivo primordial que unificará y organizará todas y cada una de las acciones y decisiones de los agentes políticos, económicos, sociales y ciudadanos, entendiendo al turista como un ciudadano más, dentro de sus particularidades. A la hora de definir y priorizar las líneas de acción del Plan Estratégico de Marbella se hace necesario hacerlo de manera que la sostenibilidad sea un factor transversal clave en cada una de ellas.

De entre los principales proyectos sostenibles ejecutados o planificados por el municipio, cabe destacar **El Plan General de Ordenación Urbanística** vigente, según la revisión-adaptación a la *Ley de Ordenación Urbanística de Andalucía del Planeamiento General de Marbella*. Se echa en falta en el PGOU los estudios de impacto paisajístico relacionados con edificios de servicios turísticos. Asimismo, no se dispone de estudios de protección del paisaje de infraestructuras de generación de energías renovables o similares en destino, haciendo referencia la aplicación del *art. 6.1.6 de las normas urbanísticas, sobre las actividades incompatibles con el modelo territorial y el medio urbano*, entre las que se citan las siguientes:

- Los suelos urbanos y urbanizables
- La instalación para el aprovechamiento de la energía eólica cuya potencia nominal total se igual o superior a 1MW y la instalación de Plantas de Generación Eléctrica de cualquier tipo.

Marbella, con la intención de llegar a ser destino turístico sostenible, debe realizar una búsqueda de alternativas viables a las dos infraestructuras anteriormente citadas, como podría ser la energía mareomotriz.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Marbella también ha experimentado mejoras importantes en lo referente al **Cambio Climático** mediante la adhesión a distintas iniciativas nacionales entre las que destacamos: la inclusión en el *Programa Ciudad 21*, de nivel regional, basado en la constitución de una *Red de Ciudades Sostenibles*; la adhesión a la *Red de Ciudades por el Clima*, tras la cual se estableció como punto de partida para la toma de políticas locales de desarrollo sostenible de lucha contra el Cambio Climático ***El Plan de Optimización Energética (POE)***, que ha incluido la sustitución del alumbrado público de diversas zonas, por ejemplo parte del puerto deportivo con iluminación *led*, más eficiente; la *Adhesión al Pacto de los Alcaldes* que conllevó la redacción del ***Plan de Acción de Energías Sostenible (PAES)*** con el objetivo de reducir las emisiones de CO₂ respecto al año 2007 en más de un 20% antes de 2020; y la Redacción del ***Plan Director de Ahorro Energético*** en instalaciones eléctricas del Excmo. Ayuntamiento de Marbella cuyas acciones se han traducido en una importante reducción de las emisiones de toneladas CO₂ a la atmósfera. Entre estas instalaciones se encuentran también dependencias municipales de uso turístico como es el caso de *Museo Cortijo de Miraflores*, o eventos temporales (eventos de promoción pública, verbenas oficiales, ferias, etc.), muchos de ellos de gran interés turístico.

Como ya se ha dicho en el desarrollo de este documento, Marbella actualmente recibe aproximadamente un 40% de turistas nacionales frente a un 60% de turistas internacionales. El destino sufre una importante **estacionalidad** que concentra la llegada de turistas en los meses de Julio y Agosto, y obliga a cerrar aproximadamente al 30% de los hoteles durante los meses comprendidos entre Noviembre y Marzo, situación que pone de manifiesto la necesidad de crear nuevos productos turísticos alternativos a los ya existentes, que permitan conseguir una llegada de turistas estable a lo largo de todo el año.

El **turismo residencial** es otra de las particularidades turísticas de este destino, aportando un importante número de ingresos al municipio, dado que se trata de un

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

turista con un alto poder adquisitivo, que invierte en la compra de viviendas que demandan un mantenimiento constante, creando puestos de trabajo, y dejando importantes ingresos en los comercios y restaurantes de Marbella. La fidelización de los clientes es muy importante en este sentido, ya que generalmente un turista que decide establecerse en un destino ha sido un turista con un alto grado de asiduidad en el pasado.

Marbella cuenta con el **Plan Especial de Protección y Conservación del Centro Histórico**. Se trata de un documento con inclusión del Catálogo que determina los edificios, conjuntos, calles, plazas o zonas sometidos a protección, estableciendo distintos niveles en función de la misma.

Desde el punto de vista socio-económico, Marbella, a través del **Plan del Distrito Centro**, ha planificado la puesta en marcha progresiva de un paquete de medidas para dinamizar la economía y crear más riqueza en el Distrito Centro. Los objetivos del Plan son los siguientes:

- Dinamizar la economía del centro.
- Hacer más habitable el centro.
- Aumentar el número de visitantes para que se fomente más el consumo en los negocios.
- Fomentar el empleo en el sector del comercio y de la hostelería.
- Proteger, preservar y poner aún más en valor el patrimonio local.
- Enseñar a los más jóvenes la historia y valor de las raíces.
- Preparar y adaptar el centro para el futuro inmediato con el objetivo de recibir más visitantes de distintos destinos turísticos.

Muchas de estas acciones repercuten de manera muy positiva en la creación de elementos de atracción a los turistas al reactivar los comercios, crear nuevas rutas turísticas al centro y, en definitiva, implantando valor añadido y potenciando el atractivo natural de la ciudad.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Por otra parte, cabe destacar que Marbella cuenta con un **Consejo Sectorial de Participación Ciudadana**, que se basa en el cumplimiento del Reglamento de Participación Ciudadana y de la Ley de Grandes Ciudades, actuando, por tanto, como un auténtico “Observatorio Ciudadano” proponiendo reformas, adaptaciones y sugerencias al Ayuntamiento de Marbella. Mediante la aplicación del reglamento de participación ciudadana ya se han empezado a poner en marcha medidas para facilitar y mejorar los sistema de información, comunicación y consultas ciudadanas.

Los Órganos de participación son los siguientes:

- Consejo Sectorial de Participación Ciudadana.
- Consejo de Niños y Niñas. (Consejo De La Infancia)
- Consejo Sectorial de Mayores.
- Consejo Gitano.
- Consejo de Servicios Sociales.
- Consejo Asesor de Comercio.
- Distritos: Juntas Municipales de Distritos.
- Consejos Territoriales.
- Consejo Social de La Ciudad.
- Comisiones para elaborar El Plan Estratégico.
- Celebración del Año 2013 como El “Año Europeo De La Ciudadanía”.
- Debate dentro del Consejo Sobre La “Carta Europea De Salvaguarda de Los Derechos Humanos”.

Sin embargo, entre sus miembros no hay grupos que representen al sector turístico que visita Marbella, por lo que recomendamos su inclusión.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

En lo relativo a la movilidad sostenible, pese a que se hayan podido realizar mejoras desde 2007 con la instalación de un punto de recarga para coches eléctricos, 8 puntos con pantallas que indican la estimación del paso de los autobuses, plan bicicleta, etc., aún se evidencia un largo camino por recorrer en este sentido. Sin embargo, conscientes de esta situación, el Ayuntamiento de Marbella está trabajando en el **Plan Andaluz de la Bicicleta** desde la *Delegación de Obras* y redactando el **Plan de Movilidad Urbana Sostenible** desde la *Delegación de Tráfico*. Este último, según se nos ha indicado, incluirá mejoras sustanciales orientadas al desarrollo de un sistema de movilidad sostenible que fomente la reducción de emisiones de CO₂ a través del fomento del uso del transporte público, la incorporación de medios de transporte eficientes y de la creación de infraestructuras y sistemas adaptados para su uso, como es la creación de *ciclovías*, la contratación de un servicio de autobuses más eficientes energéticamente, el fomento de taxis híbridos, el servicio de alquiler de bicicletas eléctricas en los parkings, la creación de aparcamientos para bicicletas, etc.

En general en Marbella se percibe un enfoque orientado principalmente a la creación de infraestructuras y servicios orientados al ciudadano, y si bien es cierto que en muchas ocasiones estos sistemas y actuaciones también cubren las necesidades de los turistas, otras veces se hace necesaria la adopción de políticas turísticas específicas.

- **Evaluación “in situ”;**

Partiendo de la situación actual desde el punto de vista del desarrollo sostenible realizada en el punto anterior, en las siguientes líneas se exponen los principales resultados obtenidos a partir de las diferentes entrevistas y visitas realizadas además del análisis de la información proporcionada por cada una de las áreas.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Tabla: Interlocutores evaluados por el área de sostenibilidad

Interlocutor	Cargo
David Díaz Muñoz	Dir. General de la Delegación de Tráfico, Transporte y Circulación
Pedro Manuel López	Jefe de Servicio de la Delegación de Industria, Comercio y Vía Pública
Antonio Jesús Mejías Collado	Jefe de Servicio de la Delegación de Obras y Servicios Operativos
José Joaquín Maldonado	Jefe de la Unidad de Instalaciones de la Delegación de Obras y Servicios Operativos
Federico Guardabrazo	Responsable de Planificación Estratégica de la Delegación de Urbanismo e Infraestructura
Juan Muñoz	Técnico de Planeamiento y Gestión de la Delegación de Urbanismo e Infraestructura
Laureano González	Técnico de Aparcamientos y Vivienda Pública de la Delegación de Urbanismo e Infraestructura
Pedro Pérez Salgado	Coordinador de la Delegación de Deportes
José María Ramos Ortega	Inspector de La Policía Local
Jesús Eguía Martínez	Jefe de Protección Civil
Medardo Tudela	Jefe de Extinción de Incendios
Jorge Rueda Ruiz	Cabo del Servicio de Bomberos
Francisco Florentino Ruiz	Subinspector Responsable de la Oficina de Denuncias
Antonio Sarmiento Maqueda	Técnico de la Delegación de Limpieza, Parques y Jardines
Carlos Almecija Valentín	Técnico de la Delegación de Limpieza, Parques y Jardines
Alicia Amate Bueno	Técnico de la Delegación de Medio Ambiente, Playas y Puertos.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Carmen Vélez Cañadilla	Técnico de la Delegación de Medio Ambiente, Playas y Puertos.
Alfonso Matas	Técnico de la Delegación de Turismo y Extranjeros
Marianela Traverso Morales	Asesora jurídica de la Delegación de Igualdad

• Documentación evaluada

- Documento Inicial de Trabajo. Evaluación de Destino Turístico Inteligente. Excmo. Ayuntamiento de Marbella.
- Encuesta de la oferta y la demanda turística. Delegación de Turismo.
- Documento de Propuestas, Ciudadanos en Movimiento. Asociación Marbella Activa.
- Memoria Anual del Servicio local de Protección Civil. 2013
- Plan de Emergencia Municipal de Marbella. Marzo 2005.
- Convenio de Colaboración entre el Ministerio del Interior y el Excmo. Ayuntamiento de Marbella para la creación del SATE.
- Informe DTI. Policía Local.
- Medidas de Protección. Incendios Forestales. Junta de Andalucía.
- Plan de Evacuación de la Zona Comercial de Puerto Banús.
- Plan de Emergencia y Fuegos Artificiales. Feria y Fiesta de San Bernabé. 2014.
- Plan de Emergencia y Fuegos Artificiales. Feria y Fiesta de San Pedro de Alcántara. 2014.
- Plan de Emergencia. Feria y Fiesta de San Pedro de Alcántara. 2014.
- Plan de Emergencia. Feria y Fiesta de San Bernabé. 2014.
- Conclusiones de la 1ª Mesa Sectorial de Movilidad Sostenible y Transporte.
- Guía para el Desarrollo de Caminos Escolares Seguros con bici.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

- Reglamento de Régimen interior para la explotación de la Estación de Autobuses de Marbella.
- Reglamento Municipal de los Servicios Urbanos e Interurbanos de Transportes en Automóviles Ligeros, Clase B, y Autoturismos. (BOP Málaga Nº 167, de 1 de Septiembre de 2011)
- Propuesta de Implantación del Aparcamientos para bicicletas en la Ciudad de Marbella. Programa de Sostenibilidad Ambiental Urbana Ciudad 21. Delegación de Tráfico, Transporte y Circulación. Área de Movilidad y Accesibilidad. Ciudad Marbella.
- Presentación del Plan de Movilidad Urbana del Municipio de Marbella. SICE.
- (Borrador) Pliego de Prescripciones Técnicas particulares que han de regir el contrato de gestión del servicio público de transporte Urbano de la Ciudad de Marbella en la modalidad de concesión. Excmo. Ayto. de Marbella.
- II Plan de Igualdad de Oportunidades y de trato entre Mujeres y Hombres de Marbella 2008-2012. Excmo. Ayto. de Marbella. Delegación de la Mujer.
- Informe resumen de la Delegación de Igualdad. 2007-2013.
- Plan del Distrito Centro.
- Planes Especiales de Aprovechamiento de la Vía Pública.
- Plan Municipal de Participación y Asociativismo.
- Proyecto “Plan de Impulso de la Competitividad de las Pymes, preferentemente del Sector Turístico”, en el Municipio de Marbella
- Memoria Justificativa de Contratación de Procedimiento General. Título: “Servicio de consultoría para la mejora de la competitividad de las pymes de los subsectores de turismo residencial, de compras y gastronómico del Municipio de Marbella y su área de influencia”.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

- Ley 13/1999, de 15 de Diciembre, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de Andalucía.(BOJA nº 142, del 31 de Diciembre de 1999)
- Ley 7/2007, de 9 de Julio, de Gestión Integrada de la Calidad Ambiental. (BOJA nº 143 del 20 de Julio de 2007)
- Ordenanza Municipal Reguladora de la Ocupación de Espacios de Uso Público con terrazas, mesas, sillas, sombrillas, toldos y otras instalaciones similares
- Ordenanza Municipal Reguladora de la Ocupación de la Vía Pública en el término municipal de Marbella (BOP nº 218 de 13 de Noviembre de 2012)
- <http://www.marbella.es/distritos/marbella/centro/casco-antiguo.html>
- Conclusiones de la 1ª Mesa Sectorial: Educación y Cultura.
- Plan Especial de Protección y Conservación del Centro Histórico. Memoria, Septiembre 2014.
- Plan Director de Ahorro Energético en Instalaciones Eléctricas del Excmo. Ayuntamiento de Marbella. Abril 2012.
- Plan de Optimización Energética del Municipio de Marbella (POE).
- Pliego de Prescripciones Técnicas particulares para la contratación del suministro de equipos, lámparas y luminarias para actuaciones de Eficiencia Energética del Excmo. Ayuntamiento de Marbella. Año 2013.
- Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, para el desarrollo de las obras e instalaciones de “Proyecto de instalación eléctrica e iluminación con criterios de eficiencia energética en la Calle Gabriel García Márquez de Nueva Andalucía. T. M. Marbella”.
- Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, para el desarrollo de las obras e instalaciones de “Proyecto de mejora de las instalaciones de alumbrado público en calles Ortiz Osorio, Piña Delgado, Matrona Asunción, Miraflores y adyacentes en la Barriada Pilar de Miraflores, en el Casco Urbano de Marbella”.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

- Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares: conjunto de instrucciones para el desarrollo de las obras e instalaciones de “Proyecto de Obras de Mejora del Alumbrado Público de la Calle Fray Agustín de San Pascual”.
- Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, para el desarrollo de las obras e instalaciones del “Proyecto de mejora de las instalaciones de alumbrado público en calles Pepe Osorio, Córdoba, Carlota, Juan Ramón Jiménez y adyacentes en el Casco Urbano de San Pedro Alcántara”.
- Proyecto de Iluminación de la Avda. Ricardo Soriano en el Tramo Alameda-C/Calvario. (Sustituyendo Tecnología actual por Tecnología LED en el Casco Urbano de Marbella).
- Proyecto Riego E.D.A.R. La Víbora-San Pedro. Conducciones ACOSOL. S.A.
- Pliego de Prescripciones Técnicas particulares para la Gestión del Servicio Público de Alcantarillado del Término Municipal de Marbella.
- Pliego de Condiciones Técnicas para la Contratación del Suministro Eléctrico a las Instalaciones del Excmo. Ayuntamiento de Marbella.
- Informe de la Delegación de Limpieza.
- Control de Agua Centralizado. IMMS. 3.0.
- Riego del Parque de La Constitución.
- Propuesta de Inventario de las Zonas Verdes Municipales. Ciudad de Marbella. Abril 2003.
- Resumen del inventario. Zonas Verdes Municipales. Ciudad de Marbella.
- Pliego de Sanidad Vegetal 2012-2013. Marbella.
- Ordenanza Reguladora del Uso y Protección de Zonas Verdes y Arbolado del Municipio de Marbella.
- Información sobre el parque móvil de la Delegación de Parques y Jardines.
- Proyecto Básico de Ampliación del Puerto de Marbella “La Bajadilla”

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

- Memoria de Actuaciones (2007-2013) de la Delegación de Medio Ambiente, Playas y Puertos.
- Marbella OTUES. Recuperación Ambiental e Integración Urbanística del Cordón Dunar Litoral del Término Municipal de Marbella.
- Pliego Técnico para el Mantenimiento de Playas.
- Pliego Administrativo para la Concesión de Chiringuitos.
- RD 876/2014, de 10 de Octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de Costas.
- Analíticas del Agua de Baño de la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía.
- Bando Municipal Regulador de las Condiciones de uso de las Playas del Municipio de Marbella.
- Ley 22/1988 de Costas de 28 de Julio.
- Memoria Plan Técnico de Aprovechamientos Temporales y Fijos de Playas de T.M. de Marbella.
- Ordenanza Municipal Reguladora de la Tenencia de Animales. (BOP nº 139, de 19 de Julio de 2012)
- Modificación de la Ordenanza Municipal Reguladora de la Tenencia de Animales. (BOP nº 58, de 26 de Marzo de 2014)
- Decreto Grupo de Trabajo para el impulso de los Programas que se desarrollarán dentro de *SMART CITY MARBELLA*.
- Ordenanza Municipal Reguladora de los Fuegos Artificiales. (POB nº 70, de 12 de Abril de 2011)
- Ordenanza Municipal Reguladora de Jardines. (POB nº210, de 04 de Noviembre de 2010)

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

- Medidas de Lucha contra el Cambio Climático impulsadas por la Delegación de Medio Ambiente.
- Ordenanza Municipal Reguladora Medio Ambiente. (POB nº 228, de 27 de Noviembre de 2001)
- Propuesta de Adhesión a la Red Española de Ciudades Inteligentes (RECI). 7 de Noviembre de 2012.
- Incorporación del Ayuntamiento de Marbella como socio a la RECI.
- Propuesta LED-EPC. 11 de Abril de 2013.
- Reglamento de Gestor de Residuos. (BOP nº15, de 24 de Abril de 2012)
- Ordenanza Municipal Reguladora de la Emisión y Recepción de Ruidos y Vibraciones. (BOP de Málaga, nº 160, de 21 de Agosto de 1996).
- Programa de Acción de la Reforestación de las Zonas Quemadas en el incendio de Agosto de 2012.
- Ordenanza Municipal Reguladora del Vertido al Alcantarillado. (POB nº 222, de 22 de Noviembre de 2011).
- Conclusión de la 1ª Mesa Sectorial de Medioambiente.
- Artículos Marbella Activa. Mesa Sectorial de Medioambiente.
- Propuesta *Durisilva*. Mesa Sectorial de Medioambiente.
- Propuesta *Mujeres en las Veredas*. Mesa Sectorial de Medioambiente.
- Propuesta de Marbella Activa a la Mesa Sectorial de Medioambiente.
- Memoria de los Proyectos Dunares (Anexos I-IV), Dossier y Actividades. PRODUNAS.
- Mapa de Ruidos de la Ciudad de Marbella. *Eygema Ruido*. 2005

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Para cada una de las áreas identificadas en la tabla anterior, se ha realizado un análisis de las principales actuaciones que se están llevando a cabo en Marbella en materia de Sostenibilidad.

- Delegación de Seguridad Ciudadana

Para mejorar el servicio ofrecido al turista desde el punto de vista de la Seguridad se ha firmado un convenio entre el Ministerio del Exterior y el Excmo. Ayuntamiento de Marbella para la creación y funcionamiento del **Servicio de Atención al Turista Extranjero (SATE)**, escogiéndose como lugar más idóneo para su ubicación la Oficina de Turismo de la Plaza de los Naranjos.

Este servicio está atendido por un miembro del Cuerpo Nacional de la Policía en horario de 9:00 horas a 21:00 horas de forma ininterrumpida de lunes a viernes, así como los sábados de 9:00 horas a 14:30 horas. Éste es apoyado por un agente de la Policía Local de Marbella, y por intérpretes informadores turísticos, que hablan varios idiomas, de la Oficina de Turismo del Excmo. Ayuntamiento de Marbella.

Según la estadística del SATE, las principales denuncias e incidencias que se tramitan son sobre pérdidas y hurtos. En esta oficina se debe atender a las víctimas de delitos o faltas, en su propio idioma, asesorándoles en las gestiones procedimentales y documentales, derivadas del hecho acaecido. Actualmente se informa de que el servicio se presta además de en castellano, inglés y francés, y dependiendo del agente en alemán.

Los turistas que requieren los servicios del SATE, son derivados al recurso por medio de los hoteles, todos los alojamientos de la zona poseen información del servicio, o a través de las patrullas de policías locales.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

En el caso del cuerpo de bomberos, las quejas llegan al servicio a través de la policía por medio de llamadas directas de los ciudadanos o, en el caso de los extranjeros, por medio del 112, que tiene servicio de atención en lengua extranjera. El cuerpo de bomberos se encarga de dar formación y cursos de colaboración al personal de los hoteles.

En el caso de que un turista extranjero necesite atención hospitalaria se deriva al hospital comarcal o a las clínicas privadas, principalmente Quirón y Ochoa, donde generalmente se les atiende en su lengua, pues existen convenios europeos.

El Cuerpo de Policía y el Servicio de Protección Civil se encargan de dar información a extranjeros a fin de evitar posibles hurtos, o atracos. La prevención en las playas está controlada por Protección Civil, al igual que la comunicación de los bandos municipales, recomendaciones para tomar el sol de manera segura, etc. El servicio de Protección Civil también se encarga de gestionar el baño asistido a personas con movilidad reducida, previa petición de hora. Protección Civil también es responsable de mantener el **Plan de Emergencias Municipales** actualizado en todo momento.

En el caso de las fiestas, antes del inicio de las mismas se realizan reuniones de seguridad con las empresas organizadoras y revisiones conjuntas antes del inicio de la misma entre protección civil, bomberos y policía local en las que se inspeccionan las salidas de emergencia, el cumplimiento de la señalización universal, el estado de los accesos necesarios para las personas con movilidad reducida y el aforo máximo, que además, es verificado por los bomberos.

En el caso de que se hable de una fiesta, o evento realizado por un hotel en las playas o fiestas privadas en hoteles o clubs de Marbella que empleen espectáculos pirotécnicos, se realizará un plan específico a partir de los 50 kg.

El Ayuntamiento garantiza la seguridad en las instalaciones hoteleras, centros comerciales, así como en edificios de valor particular y zonas públicas, mediante la verificación del cumplimiento de las normas básicas de autoprotección, la exigencia de

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

licencias previas a la puesta en funcionamiento, con renovación cada tres años y mediante formaciones periódicas.

El Ayuntamiento de Marbella posee una ordenanza municipal específica en materia contra incendios, que siendo más restrictiva que la legislación estatal establece la obligatoriedad de poseer rociadores automáticos a partir de un segundo sótano.

También existe una ordenanza municipal propia para las piscinas de uso público y privado. Como ya se comentó anteriormente, a todos los hoteles se les exige el plan de autoprotección, así como la revisión del mismo cada tres años tras la apertura. La obtención de la licencia de obra y de primera ocupación está sujeta a la posesión del plan de autoprotección.

Tanto Protección Civil como el Cuerpo de Bomberos guarda copia del primer registro de autoprotección para garantizar el conocimiento previo del local en caso de intervención.

Las principales zonas turísticas de Marbella las representan el Casco Antiguo, el Paseo Marítimo, Cabo Pino, el Puerto Pequero y Puerto Banús. Siendo ésta última, la zona más conflictiva dada la elevada afluencia de visitantes en verano. Pese a que Puerto Banús está sujeto a una concesión privada y que, por tanto, posee un plan de autoprotección propio, en la época estival y de máxima ocupación se crean servicios extras por parte del Cuerpo de Policía, formados por un total de cinco patrullas y un oficial.

El horario de cierre de los establecimientos nocturnos está fijado a las dos de la madrugada, aunque esta medida no evita en muchas ocasiones la existencia de ruidos en la calle pese a que existen patrullas que tratan de disuadir estos grupos.

Marbella también posee una *Ordenanza Municipal sobre la Protección de los Espacios Públicos del Municipio de Marbella* que prohíbe el torso desnudo en los espacios públicos y regula las normas básicas de convivencia.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

→ Recomendación

Pese a que se valora muy positivamente la creación del Servicio de Atención Turístico a Extranjeros (SATE), se recomienda mejorar las condiciones de privacidad de los turistas mientras se realiza la toma de declaración, así como garantizar la atención en idiomas extranjeros de forma que se cubran las principales demandas de turistas.

- Delegación de Tráfico, Seguridad Vial y Transporte

Actualmente el Ayuntamiento de Marbella está redactando el ***Plan de Movilidad Urbana Sostenible (PMUS)*** que pretende reorientar las estrategias de movilidad a partir de la reordenación funcional del espacio viario público de la ciudad.

Los principales objetivos del PMUS son:

- Potenciar los modelos de transporte colectivo.
- Potenciar los modos no motorizados: peatón y bicicleta.
- Garantizar el funcionamiento económico del núcleo urbano.
- Diseñar una política integral de aparcamientos que priorice a los residentes.
- Implicar a los vecinos de Marbella en la adopción y diseño de medida de mejora de la accesibilidad y la habitabilidad.

En cuanto a la movilidad enfocada al turista no se evidencia la existencia de sistemas o mecanismos que faciliten el uso de transporte público o eficiente entre los mismos por lo que, actualmente, los servicios más utilizados por los turistas dentro del municipio son los taxis y los coches de alquiler. Según se nos ha indicado no existen apenas taxis que utilicen sistemas eficientes energéticamente, híbridos, biodiesel, etc.

La empresa de autobuses que cubre el servicio dentro de Marbella tampoco posee ningún tipo de vehículo que responda a requisitos de eficiencia energética. La creación

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

de ciclovías, donde conviva el peatón y el ciclista, se expone durante la entrevista como una alternativa posible a medio corto plazo.

Las conclusiones extraídas durante la 1ª Mesa Sectorial de Transporte aluden principalmente a:

- Problemas:

- La movilidad en Marbella se ve dificultada por la especial configuración urbana de la ciudad, con puntos alejados entre sí.
- Atascos en los períodos vacacionales de entrada y salida de Puerto Banús.
- Abuso del automóvil privado.

- Solución:

- La clave es la integración, incorporando criterios de ordenación tales como: proximidad, creación de espacios públicos e integración de todas las infraestructuras de futuro a políticas de cercanía.

→ Recomendación

Dada la situación actual de la movilidad en Marbella se hace necesaria la incorporación de las medidas contempladas en el PMUS, a la mayor brevedad, fomentándose las políticas de contratación de servicios de transporte público eficiente.

En la información suministrada sobre el PMUS no se ha podido observar un enfoque específico para las zonas turísticas, ni tampoco la creación de herramientas para facilitar el acceso de los turistas al centro de la ciudad y sus desplazamientos de una zona a otra del municipio, por lo que se recomienda la creación de un abono turístico

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

o similar que fomente el uso del transporte colectivo entre los turistas, ya que hasta el momento se evidencia un uso masivo del vehículo de alquiler.

Asimismo debe trabajarse de forma constante para evitar la existencia de taxistas clandestinos que pongan en riesgo la seguridad e imagen de Marbella como destino turístico seguro.

- Delegación de Urbanismo e Infraestructuras

En la actualidad Marbella cuenta con el ***Plan Estratégico Marbella 2022***, que se encuentra en fase final de redacción y cuyo objetivo prioritario es la creación de un modelo futuro de ciudad de manera conjunta, con los diversos agentes urbanos que gestionan y son responsables de la toma de decisiones en sus respectivos ámbitos de actuación.

El plan estratégico ha sido creado a partir de las conclusiones extraídas del análisis DAFO. Esta herramienta permite sintetizar las debilidades y amenazas sobre las que, en función de la relevancia que se les otorgue, habrá que actuar y las fortalezas y oportunidades sobre las que basar el nuevo modelo de desarrollo.

Para realizar este análisis se han tenido en cuenta aspectos de sostenibilidad, medioambiente, urbanismo y vivienda, transporte y movilidad, innovación y nuevas tecnologías, así como el estudio del territorio, el estudio de la demografía, etc.

El estudio del turismo, motor de la economía marbellí, aún no está dentro del Plan Estratégico, pese a representar uno de los aspectos claves en la estrategia urbana de la ciudad.

El plan estratégico ha contado con la información obtenida en distintas mesas sectoriales de trabajo. Para la elaboración de esta evaluación se ha podido acceder a la información obtenida en la *Mesa sectorial de Movilidad y Transporte*, la *Mesa Sectorial de Educación y Cultura*, *Mesa Sectorial de Medio Ambiente*. Sin embargo se echa en

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

falta la información extraída de *la Mesa Sectorial de Turismo* a la que no hemos podido tener acceso por no haberse aprobado aún las conclusiones.

Desde la Delegación de Urbanismo y Vivienda de Marbella se gestiona el S.I.T. municipal, herramienta integrada por los elementos software y hardware necesarios y adecuados para que, con la utilización de bases de datos georreferenciadas, pueda tratarse la información y documentación gráfica y alfanumérica existente sobre el municipio, al objeto de su conocimiento interno y externo, permitiendo el análisis simple o complejo de la misma y su utilización para el incremento de la eficacia y de la eficiencia en la resolución de las diferentes tareas que tienen relación con la actividad municipal.

Actualmente puede accederse a la siguiente información:

- Cartografía municipal.
- Urbanizaciones. Callejero.
- Planeamiento Urbanístico vigente. Plan General de 1986. Bienes Catalogados.
- Red Geodésica y Topográfica de Marbella.
- Ortofoto de 2010.
- Foto aérea de satélite de 2011.
- Parcelario Catastral.
- Expedientes de Planeamiento, Gestión y Urbanización, ITE y Licencias Urbanísticas.

Se está proyectando la inclusión de parámetros concernientes a la actividad turística.

De entre los principales proyectos sostenibles ejecutados o planificados por el municipio cabe destacar la Revisión-Adaptación a la *Ley de Ordenación Urbanística de Andalucía del Planeamiento General de Marbella* y el **Plan General de Ordenación Urbanística** vigente.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

→ Recomendación

Se echa en falta en el PGOU los estudios de impacto paisajístico relacionados con edificios de servicios turísticos.

Asimismo, no se dispone de estudios de protección del paisaje de infraestructuras de generación de energías renovables o similares en destino, haciendo referencia a la aplicación del *art. 6.1.6 de las normas urbanísticas, sobre las actividades incompatibles con el modelo territorial y el medio urbano*, entre las que se citan las siguientes;

“Para los suelos urbanos y urbanizables: La instalación para el aprovechamiento de la energía eólica cuya potencia nominal total sea igual o superior a 1MW y la instalación de Plantas de Generación Eléctrica de cualquier tipo. Un destino turístico sostenible debe realizar una búsqueda de alternativas viables a las dos infraestructuras anteriormente citadas, como podría ser la energía mareomotriz”.

Desde el punto de vista turístico, se deben establecer indicadores de capacidad de carga en los principales atractivos turísticos de la ciudad, para prevenir la sobreexplotación turística y deterioro del medio. Las instituciones, públicas y privadas, deben acometer acciones orientadas a la planificación integrada del turismo como contribución al desarrollo sostenible. Las zonas vulnerables desde el punto de vista ambiental y cultural, deben ser prioritarias en la planificación de la ayuda financiera y cooperación técnica al desarrollo turístico sostenible. Asimismo, se deben impulsar medidas que permitan un reparto más equitativo de los beneficios y cargas producidos por el turismo.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Debe establecerse un sistema de gestión de visitantes que analice la distribución de la actividad turística por barrios, zonas o recursos territoriales, incluyendo medidas destinadas a preservar, proteger y mejorar el patrimonio natural y cultural, con el fin de evitar la masificación, valorando siempre y en todo caso, la capacidad de carga del destino. Se recomienda incluir estos aspectos relacionados con datos turísticos en el S.I.T. Marbella, de manera que el servicio pueda ser extensivo al turista.

- Delegación de Industria Comercio y Vía Pública

El Ayuntamiento de Marbella y la Escuela de Organización Industrial de Andalucía, a través del desarrollo conjunto del proyecto **“PLAN DE IMPULSO DE LA COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES, PREFERENTEMENTE DEL SECTOR TURÍSTICO, EN EL MUNICIPIO DE MARBELLA”** pretende impulsar entre otros, el servicio de consultoría para la mejora de la competitividad de las PYMES de los subsectores de turismo residencial, de compras y gastronómico del Municipio de Marbella y su área de influencia, en el marco de las acciones que desarrolla la EOI dentro del Programa Redes de la Innovación al Servicio de la Competitividad (RISC).

EL Programa RISC que desarrolla la EOI, cofinanciado por fondos FEDER, comprende actividades para favorecer la implantación y desarrollo de iniciativas de I+D+i y transferencia tecnológica en las empresas, especialmente en la pequeña y mediana empresa, con el fin de mejorar su competitividad.

La *Delegación Industria Comercio y Vía Pública* con la que nos reunimos nos indica que esta delegación realiza su gestión a través de los siguientes negociados:

- **Negociado de Comercio**

Se tramitan autorizaciones y licencias de mercados, mercadillos, Instalaciones temporales (Las Chapas, Marbella, Nueva Andalucía y San Pedro de Alcántara),

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

artesanía, así como autorizaciones temporales. Se promueven las subvenciones para el pequeño comerciante.

- **Negociado de Vía Pública**

Se encarga de las autorizaciones sobre el viario público. Marbella cuenta con una ***Ordenanza Reguladora de la Ocupación de la Vía Pública en el Término Municipal de Marbella (BOP nº 218 de 13 de Noviembre de 2012)***. En Marbella, dada la excelencia de su clima y el carácter de su gente, las terrazas de veladores han constituido tradicionalmente lugares de esparcimiento y relación social, claro reflejo de la imagen de ciudad abierta, vitalista, hospitalaria y acogedora. El avance e innovación en cuanto a la ocupación de terrazas y de los elementos que las componen, hicieron necesario actualizar las determinaciones contenidas en la anterior ***Ordenanza Municipal Reguladora de la Ocupación de Espacios de Uso Público*** con terrazas, mesas, sillas, sombrillas, toldos y otras instalaciones similares, regulando determinadas actuaciones que no estaban previstas en dicha norma y haciendo más ágil el procedimiento para la obtención de las correspondientes autorizaciones y sus renovaciones. En ese sentido, la nueva ordenanza pretende establecer el conjunto de actividades relacionadas con la hostelería, restauración y otras actividades que no se contemplaban en la anterior normativa o que se regulaban de forma dispersa en otros textos, cambiando la imagen de las terrazas mediante la mejora de los elementos estéticos y armonizando el diseño y la calidad de estas instalaciones, a la par que se regula las condiciones para evitar molestias al vecindario, especificando los horarios permitidos e impidiendo la autorización de terrazas cuando con ello se pudiera incurrir en una merma de los derechos legítimos de la ciudadanía al uso normal de los espacios públicos, ofreciendo con ello un marco normativo capaz de responder a las necesidades actuales de la ciudad.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Recientemente se han desarrollado tres **Planes Especiales de Aprovechamiento de la Vía Pública**, uno en San Pedro (Avda. Norberto Goizueta Díaz, así como las zonas comprendidas entre la Calle Manuel González Portilla hasta la intersección con Avda. del Mediterráneo, la Avda. del Mediterráneo hasta la intersección con Avda. de Burgos, la Avda. de Burgos hasta intersección con Avda. de la Coruña, y la Avda. de la Coruña hasta la intersección con Avda. Luís Braille, a los que hay que sumar dos planes especiales de Aprovechamiento más en Marbella (Avda. Miguel Cano y otro Avda. Antonio Belón). Entre las acciones se contemplan:

- Dar una perspectiva homogénea a la zona.
- Embellecimiento.
- Reducciones en el pago de las cuotas de derechos y su subvención para motivar el cuidado de la fachada y mobiliario.

Es extensivo al resto del municipio y contiene igualmente el procedimiento sancionador por instalar sin autorización o fuera de lo reglado.

- **Negociado de Industrial**

Gestiona las autorizaciones y licencias de actividades económicas, cuando se trata de negocios abierto al público con actividad comercial. Su actividad incluye la zona del polígono y todas aquellas actividades calificadas en el Anexo de la **Ley de 7/2007, Gestión Integrada de la Calidad Ambiental, 13/1999 de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas** (restaurantes, hoteles, cines, teatros, etc. así como actividades inocuas, actividades puntuales eventos hoteles, etc.)

El Negociado de Industria, también aplica la modalidad de *licencia rápida*; (según la **Ley Estatal 30/92, modificada en 2010 a la Normativa Europea**). Para la solicitud de licencia rápida se debe cumplimentar una declaración responsable mediante la

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

descarga y cumplimentación del anexo colgado en las ordenanzas, para de ese modo obtener las licencias previas (sólo para actividades no calificadas). Tras el procedimiento de control posterior redactado en la ordenanza de Industria, se procede a la detección de deficiencias sustanciales o no sustanciales. Por lo general se intenta que aporte lo que falta en un plazo concreto para no tener que proceder al cierre del establecimiento, Por ejemplo: Detección de un lugar no adaptado, cuyo uso no es compatible con el Plan General.

Por otro lado, cabe mencionar que Marbella ha desarrollado el **Plan Estratégico del Distrito Centro** mediante el que pretende trabar en la puesta en marcha progresiva de un paquete de medidas para dinamizar la economía y crear más riqueza en el Distrito Centro. Los objetivos del plan son:

- Dinamizar la economía del centro.
- Hacerlo más habitable.
- Aumentar el número de visitantes para que se promueva más el consumo en los negocios.
- Fomentar el empleo en el sector del comercio y de la hostelería.
- Proteger, preservar y poner aún más en valor el patrimonio local.
- Enseñar a los más jóvenes la historia y valor de las raíces.
- Preparar y adaptar el centro para el futuro inmediato con el objetivo de recibir más visitantes de distintos destinos turísticos.

La hoja de ruta del plan se divide en *medidas fundamentales*, *medidas complementarias* y *medidas en materia cultural* para conocer mejor el Distrito Centro “Nuestras Raíces”.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

El primer apartado, **medidas fundamentales**, trata sobre el apoyo a los negocios y a las asociaciones de comerciantes mediante la potenciación del Consejo Asesor del Comercio; mediante el **diseño de un plan de mejora de los accesos al centro** consistente en:

1. Elaborar un mapa indicando la capacidad de aparcamientos subterráneos que hay en el centro, las plazas de zona azul, las paradas de taxis, paradas de autobuses, zona de carga y descarga, y la previsión de futuros parking públicos.
2. Identificar los accesos al caso antiguo desde la A-7 y por la carretera de circunvalación (Avda. Cánovas del Castillo) y la instalación de un panel luminoso a la entrada de Marbella, indicando los aparcamientos públicos existentes en el centro, su situación de ocupación: libres o completos.
3. Instalar en la zona de la Alameda pantallas tipo “LED” para dar información sobre los monumentos y las actividades culturales del Distrito Centro.
4. Solicitar a la Delegación de Turismo, la elaboración de campañas de promoción turística específicas para el casco Antiguo de Marbella, con el fin de captar visitantes de otros núcleos como puede ser Puerto Banús y Málaga capital procedentes de la estación de ave, aeropuerto, cruceros y de los hoteles de la costa;
5. La solicitud de una subvención para encargar el estudio de consultoría profesional sobre la viabilidad e implementación en el centro comercial abierto de nuevas empresas y servicios.

En el segundo apartado, **medidas complementarias**, se establecen una serie de medidas que ayudan a cumplimentar los objetivos anteriormente citados como son:

- *Concesión rápida de licencia de apertura de negocios* cuya actividad sea inocua, tipo comercios de ropa, etc.;

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

- *Concesión rápida de licencias de obras menores*, sólo para las obras de licencias en la modalidad de “comunicadas” en el Distrito Centro. En el caso de obras menores de casas protegidas del casco antiguo, se consultará la normativa específica del P.G.O.U.
- *Información mediante folletos sobre las ordenanzas municipales* que dictan normas estéticas para los edificios del casco, información sobre ayudas para la adaptación de viviendas antiguos, diseño y campañas del **Plan de Protección y Conservación del Distrito Centro “S.O.L.”** (Seguridad, Ornato y limpieza), *iluminación y señalización en fachadas de edificios históricos y de la muralla; planificación futura desde Urbanismo para soterrar los cables* de telefonía, electricidad, gas natural, etc. y en el Distrito Centro, con especial interés para las nuevas tecnologías de fibra óptica;
- *Premios a la calle más bonita y la fachada mejor cuidada.*
- *Premios de gastronomía creativa;*
- *Premios de hostelería a lugares con encanto.*
- *Premio al mejor escaparate.*
- *Realización de eventos turísticos*, actividades lúdicas y culturales en las calles y plazas para dinamizar el centro en épocas de Carnaval, Semana Santa, verano, Navidad, fines de semana, etc.
- *Elaboración de mapas, dípticos y cartelería con distintas rutas:* belenes, rutas de las iglesias, rutas de las hermandades, rutas de la tapa cofrade, lugares gastronómicos, comercios, visitas culturales de interés y otras;
- *Apoyo a las Asociaciones de comerciantes del casco antiguo* sobre productos turísticos en forma de “paquetes” que contengan una oferta económica de agencias de viajes, aparcamientos públicos, bares, restaurantes, tiendas,

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

hoteles a través de estrategias turísticas contempladas dentro del Plan Qualifica.

- *Ampliación del horario de atención a los visitantes en comercios y restaurantes;*
- *Diseño de la ruta “Michelle Obama” fomentando la visita a comercios, restaurantes y bares más selectos del casco antiguo; así como el diseño de QR para la localización vía GPS de los comercios y monumentos históricos.*

Dentro del tercer apartado, **medidas culturales** se desarrollan un conjunto de acciones para dar a conocer el Distrito Centro, “Nuestras Raíces:

- *Elaboración de un catálogo de monumentos iglesias, edificios históricos, etc., que incluyan información sobre los horarios de visita. Esta acción será supervisada por la Delegación de Cultura.*
- *Colaboración con la Delegación Municipal de Cultura para la preservación del patrimonio urbano y arqueológico de los monumentos del Distrito Centro.*
- *Celebración de jornadas de puertas abiertas en los edificios municipales bajo el Título: “Conoce tu casco Antiguo”.*
- *Realización de Programas de radio y televisión desde el Distrito Centro.*
- *Elaboración de una web municipal para el Distrito Centro.*
- *Concurso para el encargo de la elaboración de un vídeo promocional o un folleto informativo con el/los título/s: “Sin salir del centro”, “El Centro lo tiene todo”. Se promocionará en distintos idiomas y en distintos canales.*
- *Concursos de ideas para definir un modelo futuro de adaptación a la llegada de cruceristas, concursos permanentes de fotografía sobre las calles, plazas y principales enclaves del casco antiguo.*
- *Concursos fotográficos sobre la Semana Santa*

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

- Puesta en marcha del Programa Educativo “Apadrina un monumento”. La finalidad de este programa es la puesta en valor de los monumentos históricos y la zona arqueológica entre los escolares. Para ello se realizarán visitas y trabajos en aula de sitios de interés como la Muralla del Castillo, el Patio de Armas, iglesias, capillas, etc.;
- Exposición de maquetas elaboradas por los alumnos sobre los lugares arqueológicos de interés.
- Habilitar una pequeña sala de lectura especializada en publicaciones específicas sobre la historia y la cultura local.
- Implicación de la ciudadanía para que visite el Casco Antiguo en compañía de amigos y familiares, replicando el modelo de la Calle “Larios” de Málaga, bajo el lema “Nos vemos en el Centro”, iniciativa desarrollada por la Delegación de Comercio y Vía Pública.
- *Diseño de rutas turísticas con “Audio Guías”* por el Casco Antiguo. En el diseño de estas rutas se prestará especial atención a las personas con problemas de movilidad funcional, propiciando a éstas el acercamiento a la cultura.

Para desarrollar estas medidas el Ayuntamiento de Marbella ha contado con la participación de las asociaciones de comerciantes, las asociaciones de vecinos, las agrupaciones de hermandades y cofradías, los colegios del Distrito Centro, el Consejo Asesor de Comercio y las concejalías con competencia en la materia.

Las Delegaciones municipales impulsoras han sido: Alcaldía; Comunicación; Cultura y Enseñanza; Turismo; Comercio, Industria, Vía Pública y Barrios; Juventud y Fiestas; Seguridad Ciudadana; Tráfico y Circulación; Obras y Servicios Operativos; Limpieza, Parques y Jardines; Medio Ambiente, Playas Puertos y PYMES, Bienestar Social, Urbanismo, Deportes, Sanidad y Consumo, Igualdad y Empleo, Participación Ciudadana y Distrito Centro.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Asimismo, cabe destacar que Marbella cuenta con un **Consejo Sectorial de Participación Ciudadana**, que se basa en el cumplimiento del reglamento de participación ciudadana y de la Ley de Grandes Ciudades, actuando, por tanto, como un auténtico “Observatorio Ciudadano” proponiendo reformas, adaptaciones y sugerencias al Ayuntamiento de Marbella. Mediante la aplicación del reglamento de participación ciudadana, se han empezado a poner en marcha medidas para facilitar y mejorar los sistema de información, comunicación y consultas ciudadanas. Los Órganos de participación son los siguientes:

- Consejo Sectorial de Participación Ciudadana
- Consejo de Niños y Niñas (Consejo de La Infancia)
- Consejo Sectorial de Mayores.
- Consejo Gitano.
- Consejo de Servicios Sociales.
- Consejo Asesor de Comercio.
- Distritos: Juntas Municipales de Distritos.
- Consejos Territoriales.
- Consejo Social de La Ciudad.
- Comisiones para elaborar El Plan Estratégico.
- Celebración del Año 2013 como El “Año Europeo De La Ciudadanía”.
- Debate dentro del Consejo Sobre La “Carta Europea De Salvaguarda de Los Derechos Humanos”

Hasta el momento se han conseguido los siguientes objetivos:

1. Normalización de las relaciones con las asociaciones.
2. Transparencia en la gestión.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

3. Participación real.
4. Concienciación y colaboración asociativa.
5. Dinamización de las sedes de las asociaciones y de sus barrios y distritos.
6. Ordenación y ampliación del callejero del municipio.
7. “Normalización institucional, democrática y participativa con los colectivos y entidades ciudadanas”.

→ Recomendación

Se recomienda que el Ayuntamiento continúe trabajando en la ejecución de las medidas contenidas en el Plan Estratégico del Distrito Centro de Marbella, dónde se ha planificado la puesta en marcha progresiva de un paquete de medidas para dinamizar la economía y crear más riqueza en el Distrito Centro, de manera que a través de estos paquetes de medidas se preste un mayor apoyo al sector privado, colectivos y asociaciones existentes en el municipio, como por ejemplo *la Asociación de Comerciantes y profesionales del Casco Antiguo de Marbella (Acoprocamar)* y se potencie la figura del Consejo Asesor del Comercio, a fin de de mejorar los servicios prestados al turista, no sólo en el Casco Antiguo de Marbella, sino en todo el municipio.

Además de las medidas fundamentales contenidas en el plan (mejora de accesos, parking, captación de turistas de otros puntos cercanos de atractivo turístico, etc.) se sugiere la creación de actividades formativas para mejorar los servicios prestados a los turistas: formación para el sector de la hostelería, cursos de idiomas para comerciantes, formación de guías turísticos, etc. incluyendo la creación y promoción de paquetes y rutas turísticas dentro del municipio que permitan mejorar la visibilidad de los comercios incorporando el uso de nuevas tecnologías.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

- Delegación de Cultura, Enseñanza y Deportes

Nota: El área de sostenibilidad no pudo mantener reuniones con ningún miembro de la delegación que fuera responsable de la conservación y promoción cultural del municipio, pese a la importancia que esta información tiene para el análisis de un destino turístico sostenible. Tampoco pudimos reunirnos con los responsables de enseñanza y juventud, por lo que la información que figura en este apartado, salvo la relativa a Deporte, ha sido realizada en base a la documentación enviada sin haber podido ser contrastada in situ con los técnicos competentes.

El 28 de Abril de 2014, Marbella realizó su **1ª Mesa Sectorial de Educación y Cultura** para extraer un diagnóstico de la cultura y la educación en el municipio y, de este modo, averiguar el papel de la misma en la transformación de la ciudad para así crear su alineamiento en el **Plan Estratégico Marbella 2022**.

De la información extraída del primer informe de conclusiones de esta mesa sectorial, se evidencia que uno de los primeros puntos débiles detectados fue el hecho de que existía una **mala comunicación respecto a los eventos**, dado que la asistencia era reducida por la falta de difusión. Para solucionar esta situación, la Asociación Marbella Activa creó una agenda cultural en su web donde es posible consultar la mayoría de los eventos culturales del municipio, incluyendo las exposiciones tanto del ámbito público como privado²⁰. Asimismo, se ha pensado en la creación de una pequeña agenda cultural de edición privada y usar la cadena pública local para esta difusión.

Respecto a la **ciudad creativa**, Marbella es en la actualidad un referente turístico a nivel mundial, contando con unas condiciones climáticas y paisajísticas excepcionales pudiendo ofrecer la oportunidad, gracias a las dimensiones y características

²⁰ <http://www.marbellaactiva.es/agenda-cultural/>

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

territoriales de la ciudad, de propiciar estrategias de desarrollo urbano capaces de garantizar un elevado nivel de vida. **Marbella puede desarrollar un singular talento, el creativo:** especializándose en fomentar y atraer la **industria audiovisual, la producción de guiones de cine y literatura**. La **gastronomía** también puede ser objeto del fomento de ese talento creativo y Marbella, por sus condiciones singulares, bien podría ser sede de un **gran concurso gastronómico**.

Una **ciudad creativa**, genera este tipo de talento que es una solución para crear riqueza y una posible **estrategia transversal** que **diversifica e innova** en otros campos pudiendo complementar al principal motor económico. En este sentido es necesario **adaptar la enseñanza en el municipio a las tendencias que puedan surgir en cuanto a yacimientos de empleo existentes y a los nuevos** que puedan surgir como oportunidades laborales y que requiera de la comunidad educativa un esfuerzo de adaptación para la educación y formación de esos estudiantes a las necesidades del mercado laboral de Marbella. **La enseñanza en su sentido amplio, implica una educación y formación de la ciudadanía que puede no estar cubierta por la oferta educacional de la ciudad y para eso es necesario desarrollar un eje estratégico en este sentido.**

Marbella siendo una ciudad turística, que entre otras actividades vive de los servicios como la hostelería o el golf, solo cuenta con **un único centro con un solo módulo dedicado a la formación en hostelería** (IES Sierra Blanca). En lo referente a los campos, de golf pese a poseer 7 de ellos en el municipio, no existe ni un solo ciclo formativo de mantenimiento de campos de golf, a pesar de haberse solicitado, al argumentar que no está dentro de las familias profesionales.

Por otro lado, se detecta que la sociedad civil **produce más cultura que el sector público**, fortaleza ésta de Marbella que ha de aprovecharse. Se sugiere la realización

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

de grandes eventos culturales como una estrategia firme para el crecimiento del Municipio.

Otro de los problemas que se detectan es **la falta de identidad cultural** en el municipio por parte de los ciudadanos. Para que la ciudad avance es necesario que el ciudadano se sienta identificado con su ciudad, que la respete y la quiera y participe de manera activa en los procesos participativos para poder, así, construir futuro. Para ello es **vital formar ciudadanos responsables y participativos**.

En los municipios turísticos como Marbella donde llega mucha gente de fuera a visitarla y a residir de forma permanente se corre el riesgo, si no existe una voluntad en no perder las costumbres y tradiciones, de ir perdiendo la identidad cultural propia, hecho que en Marbella ha ido ocurriendo y que supone **una población más alejada de su propia historia y cultura**. Se percibe una falta de programas educativos específicos que incidan en el conocimiento del lugar donde vivimos: su historia, su patrimonio cultural y natural. Sólo cuando conocemos algo somos capaces de valorarlo y protegerlo.

Asimismo, cabe destacar que Marbella cuenta con el **Plan Especial de Protección y Conservación del Centro Histórico**. El contenido del mismo es el establecido en el *Plan General de Marbella* y, por consiguiente, se trata de un documento con inclusión de Catálogo que determinará los edificios, conjuntos, calles, plazas o zonas sometidos a protección, estableciendo para ello, distintos niveles en función de la misma.

Desde el **Negociado de instalaciones y servicios Deportivos**, se informa al área de sostenibilidad de sus funciones tales como, el mantenimiento de las instalaciones deportivas, repartos, gestión de alquileres, cesiones gratuitas, relaciones con clubs, usuarios, personal y entidades deportivas, así como la gestión diaria de usos de las instalaciones deportivas ofertadas a los ciudadanos. Como mejora medioambiental se destaca la instalación de placas solares cubriendo la demanda de agua caliente (ACS)

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

en todas las instalaciones del municipio. Sin embargo, se informa de que los contenedores de residuos no están divididos para que el usuario pueda realizar segregación en origen y que no existe control sobre el reciclaje que se realiza en los bares y cantinas ya que no pertenecen al Ayuntamiento.

En lo que concierne al ***turismo vinculado al deporte*** se nos informa de que la mayor parte de acciones deportivas vinculadas al turismo, se desarrollan desde clubes privados como, clubes de vela, clubes de golf o clubes de tenis, que son los que más demanda tienen. Desde el Ayuntamiento, durante los últimos años, se ha trabajado en la promoción de competiciones y carreras en los meses de Enero y Febrero para combatir la estacionalidad. Se han producido campeonatos de fútbol, gimnasia rítmica, media maratón, atletismo, triatlón, etc., algunos de ellos con carácter benéfico, colaborando con organizaciones no gubernamentales como la Asociación española de Huesos de Cristal (AHUCE), Piel de Mariposa (DEBRA España) o la Asociación Española de Lucha contra la Esclerosis Múltiple.

Entre las actividades de mayor calado promovidas por el Ayuntamiento se encuentra la organización de la *Copa Davis de Tenis* en 2009, en la Plaza de Toros de Puerto Banús, y, en la actualidad: la *“Ruta 4 días a pie”*, realizada principalmente por turistas; La *IBERCUP* en la que participan aproximadamente 200 niños procedentes desde países como México, Canadá y Ucrania, entre otros; Competiciones de Gimnasia Rítmica que se tramitan por el *Canal Intersport*; Competiciones de natación y la *Copa de la Reina de Baloncesto* Campeonato para personas con discapacidad física.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

→ Recomendación

- **Cultura**

En la primera mesa sectorial de turismo y educación uno de los puntos débiles detectados fue la mala comunicación respecto a los eventos. Se recomienda la creación de sinergias entre el sector público y el privado para lograr fortalezas, mejorando la difusión de los eventos. Asimismo, se detecta que el contenido de la agenda de eventos que se publica en el portal turístico de la ciudad, siempre está en español, sea cual sea el idioma seleccionado.

Igualmente, Marbella debe establecer un plan estratégico que analice la distribución de la actividad turística por barrios, zonas o recursos territoriales, con el fin de evitar la masificación, valorando siempre la capacidad de carga del destino., impulsando medidas que permitan un reparto más equitativo de los beneficios y cargas producidos por el turismo.

Se recomienda, igualmente, establecer indicadores de capacidad de carga del turismo para prevenir la sobreexplotación turística y deterioro del medio. Las zonas vulnerables desde el punto de vista ambiental y cultural, deberán ser prioritarias en la planificación.

Por otro lado, se evidencia una pérdida de identidad cultural que debe evitarse para que los ciudadanos se hagan partícipes y se impliquen en la toma decisiones en la conservación y promoción del patrimonio cultural.

Marbella debe trabajar para proteger los recursos culturales locales, tangibles e intangibles, colaborando en su conservación y pervivencia con las asociaciones, cediendo espacios para actividades culturales, muestras de artesanía, etc., fomentando además, la gastronomía local en su oferta y las certificaciones de sostenibilidad en restaurantes y hoteles. Así como, el desarrollo de acciones concretas de cuidado y conservación de la autenticidad de la artesanía y las artes

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

locales. Igualmente se recomienda formular mecanismos que brinden a los turistas que estén interesados la posibilidad de colaborar activamente con el destino, con su conservación, salvaguarda y fomento como herramientas para el apoyo al desarrollo y mantenimiento de la cultura del destino por parte de los turistas.

- **Educación**

En lo relativo a la educación y el turismo se evidencia la falta de oferta educativa relacionada con familias profesionales pertenecientes a la rama turística como puede ser la hostelería, el golf, la restauración, etc. ya que Marbella sólo cuenta con un único centro con un solo módulo dedicado a la formación en hostelería.

El carácter internacional de Marbella también convierte a la ciudad en un excelente enclave para el fomento del talento creativo, pudiendo la ciudad especializarse en promover y atraer la industria audiovisual, la producción de guiones de cine y literatura.

- **Deporte**

Marbella debe promocionar actividades turísticas de forma conjunta entre el Ayuntamiento y los Clubes privados. Aunque los bares y cantinas presentes en las instalaciones deportivas no pertenezcan al Ayuntamiento, éste al otorgar las concesiones debe controlar las medidas de segregación de residuos y posterior reciclaje de los mismos que deban realizar estas entidades.

- Delegación de Obras y Vías Públicas

Desde el punto de vista de la **Gestión y Control de la Energía** el Municipio de Marbella a partir de 2007 comenzó a asumir una nueva política energética comprometida con el cambio climático y con la disminución de los gases de efecto invernadero. Hasta ese

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

momento la ciudad recibía un gran número de demandas vecinales, dada la carencia de iluminación en determinadas zonas del municipio. A nivel de servicios técnicos, se carecía de herramientas útiles para analizar en detalle los consumos y la facturación y no se disponía de un inventario ni de un plan director que marcara la ruta energética municipal. Además se carecía de indicadores que pusieran de manifiesto las malas prácticas en eficiencia energética, sin existir un organigrama municipal claro sobre esta área, ni un presupuesto acorde a las necesidades de mantenimiento real de alumbrado público y edificios municipales.

A partir de 2007, el nuevo equipo de gobierno realizó un importante esfuerzo para dotar de iluminación a todos los barrios de Marbella, se preparan los primeros pliegos de adquisición de material por un importe de 120.000€ en Noviembre de 2007 y se ponen en marcha los primeros planes de acción integrales para cada uno de los barrios del municipio. Durante los años 2007, 2008 y 2009 se completaron instalaciones de alumbrado público con los proyectos FEIL (Fondo Estatal de Inversión Local) del año 2009. En 2008 se realizó un **plan de optimización energética** para el Municipio de Marbella, que incluía un sistema de información geográfica, donde se refleja toda la información del alumbrado. En 2010 se creó el primer **plan de ahorro y eficiencia energética** de 500.000€ con cargo al Fondo Estatal de Inversión Local de 2010.

Las principales actuaciones realizadas fueron:

- Sustitución del alumbrado público por alumbrado tipo LED's.
- Baterías de condensadores.
- Mejora de las tecnologías usadas.
- Instalación de placas solares en instalaciones deportivas para la producción de agua caliente sanitaria (A.C.S)

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

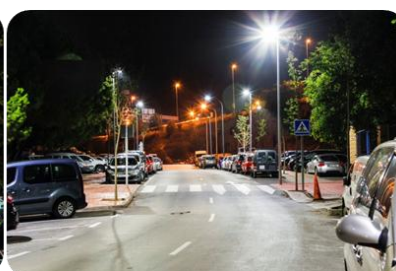
Tabla. Iluminación LED.

ACTUACIÓN	Potencia Instalada (Kwh/año)	P Potencia Instalada (Kwh/año)	Ahorro (Kwh/año)
BARRIADA MIRAFLORES (59)	42.486	10.582	31904
C/ FRAY AGUSTÍN DE SAN PASCUAL (30)	19.710	5.256	14.454
C/ PRINCIPE DE VERGARA (17)	10.950	4.467	6.483
C/ MIGUEL CANO (12)	7.880	4.380	3.500
CAMINO DEL RIO EN SAN PEDRO ALCÁNTARA (40)	43.800	7.008	36.792

Fuente: Unidad de Instalaciones y Delegación de Obras.

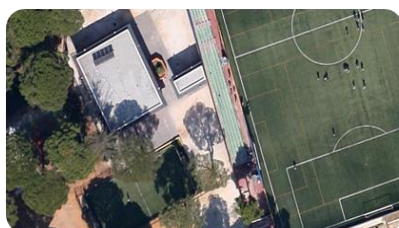


C/ Miraflores



C/ Príncipe de Vergara

Foto: Instalación de iluminación LED en Marbella



Zona Deportiva- Vestuario. Vigil de Quiñones



Pabellón Antonio Serrano Lima

Foto: Placas Solares A.C.S. en Centros Deportivos

En Noviembre de 2010, con la llegada del Mercado libre del Sector Eléctrico, se creó un Convenio con la Universidad de Málaga (UMA), que se adjudicó a ENDESA. Esta adjudicación estaba sujeta a una serie de mejoras como fue la instalación de baterías

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

de condensadores para el ahorro en energía reactiva en la Plaza de los Naranjos, en el edificio de Cantarranas, en el Centro Miraflores, en el parque de los bomberos y en la Jefatura de la Policía Local. Asimismo, se actuó con medios de la corporación para cumplir con el reglamento de eficiencia energética. La implantación de estas medidas conllevó un ahorro de 1.113.443 Kwh/año en 2011, lo que supuso una disminución de las emisiones en 367,44 Toneladas de CO2 equivalentes.

En Abril de 2012 se redactó el **Plan Director de Ahorro Energético en Instalaciones Eléctricas del Excmo. Ayuntamiento de Marbella**, el cual supuso la adopción de otra serie de medidas que generó un ahorro de 2.284.778 Kwh. respecto a 2012, dejando de emitir 753,94 Toneladas CO2 equivalentes a la atmósfera.

En la actualidad se continúa con la ejecución de las medidas indicadas en el plan director, introduciendo también tecnología LED, lo que ha producido un ahorro con respecto al 2010 en 2013 de 2.982.749 KWH, lo que supone una reducción de las emisiones a la atmósfera de 981 Toneladas CO2 equivalente. **Estos ahorros se están produciendo pese a haber aumentado el número de instalaciones, edificios municipales y viales nuevos, etc. que se han unido a la red.**

En la realización de eventos temporales (ferias, iluminación ornamental de navidad, etc.) también se ha producido un uso importante de los consumos, pasando de 720 KW en 2006 a 225 KW contratados actualmente, lo que ha supuesto un descenso de las emisiones a la atmósfera de dióxido de carbono en 19.520Kg de CO2/año.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Tabla. Emisiones atmosféricas (TCO₂eq.)

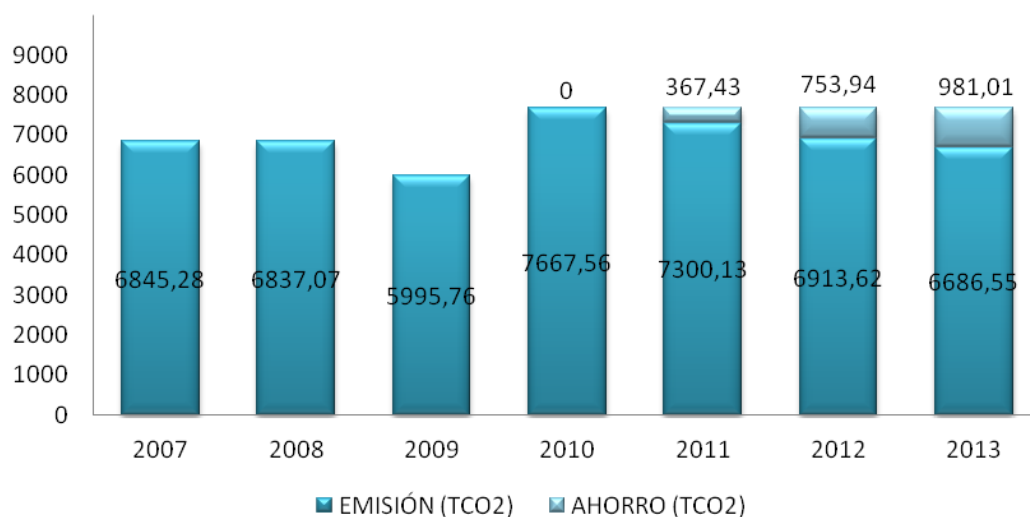
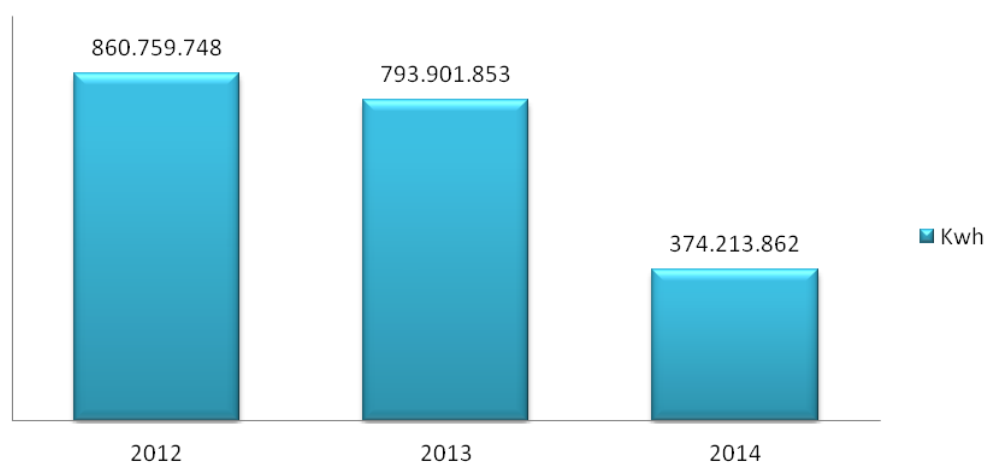


Tabla. Energía facturada por el municipio de Marbella



En el futuro Marbella pretende:

- Realizar auditorías energéticas, con financiación procedente de fondos del Banco Europeo de Inversión (BEI).

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

- Incluir una nueva partida presupuestaria de 250.000€ para el año 2015.
- Afrontar el reto de un nuevo modelo de Ciudad Inteligente, *Smart City*.
- Crear planes de movilidad urbana sostenible. (En fase de redacción)
- Peatonalizar los centros urbanos.
- Fomentar la concienciación ciudadana mediante charlas, congresos, e implicación de los más jóvenes.

Asimismo, es reseñable **la concesión del Fondo Europeo de Eficiencia Energética (EEEE) por un importe de 507.000€, que incluye la creación de 19.500 puntos de luz, 415 nuevos cuadros de luz y el alumbrado de 80 edificios municipales.** Entre estas instalaciones se encuentran también dependencias municipales de uso turístico como es el caso de *Museo Cortijo de Miraflores*, o eventos temporales (eventos de promoción pública, verbenas oficiales, ferias, etc.), muchos de ellos de gran interés turístico.

Dicho Fondo tiene como objetivo proporcionar financiación para **proyectos públicos**, ya sean regionales o locales, que sean viables y estén dedicados a la eficiencia energética, las energías renovables o a proyectos sostenibles de transporte urbano, en alguno de los 27 países miembros de la UE. El fondo pretende contribuir a mejorar la eficiencia energética y fomentar las energías renovables a través de acuerdos públicos-privados, y contribuir así a los objetivos 20/20/20 de la Unión Europea que tiene como fin reducir **las emisiones de gases de efecto invernadero** en un 20%, aumentar el uso de energías renovables en un 20% y reducir el consumo de energía a través de medidas de eficiencia energética en un 20% hasta 2020.

En relación al **cambio climático**, según la documentación aportada por la Delegación de Medio Ambiente, Playas y Puertos, Marbella ha realizado distintas acciones a favor de la lucha contra el cambio climático y ha formado parte de distintas iniciativas tanto

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

regionales, como nacionales e internacionales comprometidas con la lucha contra el cambio climático. A continuación se citan algunas de ellas:

- Inclusión en el Programa Ciudades 21, basado en la constitución de una Red de Ciudades Sostenibles. El Programa Ciudad 21 es una iniciativa impulsada por la Consejería de Medio Ambiente y la Federación Andaluza de Municipios y Provincias con el objetivo de mejorar la calidad del medio ambiente urbano. El eje principal del programa es impulsar en Andalucía una Red de Ciudades y Pueblos Sostenibles, trabajando en base a **nueve indicadores de sostenibilidad** ambiental urbana:
 - La gestión sostenible de los residuos urbanos.
 - El ciclo urbano del agua.
 - El uso racional y eficiente de la energía.
 - La mejora del paisaje y zonas verdes.
 - La protección de la flora y fauna urbanas.
 - La calidad del aire.
 - La protección contra la contaminación acústica.
 - La movilidad urbana sostenible.
 - La educación ambiental y participación ciudadana.
- Adhesión a la Red de Ciudades por el Clima 2005.
- Complementación al Plan de Optimización Energética (POE) de 2010 con proyecto de ahorro energético 2010.
- Adhesión al Pacto de los Alcaldes, Compromiso con una energía sostenible local, procediendo a la redacción del Plan de Acción de Energía Sostenible (PAES) con el objetivo de reducir las emisiones de CO2 del año 2007 en más de un 20% antes del año 2010.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

- Adhesión a la Red de Ciudades Inteligente (RECI), para la constitución de una ciudad basada en un modelo de mejora de la eficiencia económica y política con el apoyo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

En lo referente a la **Red de Saneamiento** el Ayuntamiento posee un contrato con HIDRALIA que incluye el mantenimiento anual.

La red de saneamiento está compuesta por tres apartados claramente diferenciados:

- La Red de Saneamiento Integral.....26.20 km
- La Red de Saneamiento de Núcleos Urbanos..... 117.00 km
- La Red de Alcantarillado de Urbanizaciones.....270.80 km

Todo el Sistema de Depuración de aguas residuales del Término Municipal de Marbella está basado en el **Plan de Saneamiento Integral de la Costa del Sol Occidental**. El Sistema se compone de un *colector-interceptor que tiene un trazado paralelo a la línea costera y en muchos tramos se encuentra dentro de la misma playa*, recogiendo a su paso todos los vertidos fecales procedentes de los colectores secundarios que a forma de peine salen del colector-principal, aprovechando los cauces públicos, buscando tanto las aguas residuales procedentes de las edificaciones existentes en los núcleos urbanos de Marbella y San Pedro como en las urbanizaciones.



Infraestructuras pertenecientes a la Red de Saneamiento dentro de la Playa de la Fontanilla.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Desde la Delegación de Obras y Servicios Operativos se nos informa que el nuevo plan estratégico, **“PLAN ESPECIAL DE MEJORA Y AMPLIACIÓN DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE SANEAMIENTO COMPLEMENTARIO AL P.G.O.U”** plantea:

- La modificación del trazado del colector principal del Sistema Integrado de la Costa del Sol Occidental con el objetivo de aumentar su capacidad en puntos concretos que son deficientes y de retirarlo de la zona marina en otros, trasladándolo al viario paralelo al mar.
- La creación de nuevos emisarios submarinos y la instalación de tanque de dilución que consigan que los vertidos que se produzcan cumplan mínimamente con las condiciones de calidad marcadas en la Directiva Marco del Agua
- En urbanizaciones, se plantea la necesidad de erradicar las viviendas que no cuenten con enganche a las redes generales, contemplando la ejecución de los colectores necesarios para dotarlas de este servicio. En este mismo sentido se contempla la descontaminación y eliminación de fosas sépticas y depuradoras.
- En las redes pluviales se planea la instalación, para la entrega a los cauces públicos, de depósitos de retención que eviten la contaminación de estos por vertidos y limpieza de las primeras escorrentías.

→Recomendación

El sector energético en Marbella ha experimentado una mejora muy significativa en los últimos años, hecho que ponen de manifiesto las cifras de reducción de emisiones de CO₂ y de los consumos de electricidad, gracias a las medidas adoptadas en el POE y el Plan Director de Ahorro Energético de 2012. Sin embargo, se echa en falta la

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

carencia de medidas para promover la disminución de los consumos y de las emisiones de CO2 en el sector privado.

Desde el punto de vista de la eficiencia energética se recomienda que el Ayuntamiento de Marbella desarrolle un sistema para alentar a las empresas a medir, controlar, reducir, e informar públicamente sobre el consumo de energía y reducir la dependencia de los combustibles fósiles. Igualmente, deben implantarse prácticas de ahorro generales, como apagar luces y equipos al finalizar, no abusar del aire acondicionado o calefacción, realización de mantenimientos periódicos de los equipos, desconexión de equipos que no se utilicen, etc. así como fomentar entre el sector turístico la adquisición de las mejores tecnologías disponibles y viables para disminuir el consumo energético: energías limpias, técnicas bioclimáticas, aprovechamiento del calor residual, equipos de la máxima eficiencia energética, incluyendo luminarias, electrodomésticos, calderas, cámaras...

En otra materia, el Ayuntamiento de Marbella debe desarrollar mecanismos para garantizar la correcta gestión de los vertidos y elaborar cuanto antes las medidas necesarias para trasladar las infraestructuras pertenecientes a la Red de Saneamiento que se encuentran dentro de la Playa.

Es necesario para la ciudad la creación de un sistema para monitorear la calidad del agua potable, depurada y de recreo con los estándares de calidad y un sistema para responder de manera oportuna a los problemas de calidad del agua. Los resultados del monitoreo deberán ser de dominio público.

Siempre que se pueda, se priorizará la utilización de agua depurada para riego. En aquellos casos que no sea posible la reutilización de agua se implantarán medidas que permitan un riego eficiente, adaptándose a las condiciones hídricas del

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

territorio, como por ejemplo, riego por goteo, arena, granulados de retención, horarios adecuados, etc.

- Delegación de Turismo

Desde el punto de vista turístico, el Ayuntamiento de Marbella realiza campañas de **promoción turística** tanto nacional como internacional teniendo presencia en las principales ferias de promoción turística como es el caso de la *Feria Internacional de Turismo (FITUR)*, la *ITB de Berlin* y la *World Trade Market de Londres*. Asimismo, realiza la promoción turística a través del portal oficial Marbella exclusive, web que promociona los principales atractivos de turísticos de Marbella, destacando desde el punto de vista del turismo sostenible los apartados dedicados a la promoción del golf, el mar, la gastronomía, eventos, arte y cultura, natural y sencilla (promoción de los valores naturales de la sierra), productos de salud y bienestar, deportes y ocio, compras, tradición y congresos.

La Delegación de Turismo del Ayuntamiento de Marbella se encarga de la gestión del Observatorio Turístico Municipal desde el que realiza encuestas y tratamiento estadístico de datos turísticos del municipio, estudiando tanto la oferta como la demanda.

Los eventos más destacados en el ámbito turístico son la *Marbella Luxury Weekend*, que incluye además el *Foro la Zagaleta* sobre turismo de negocios y el Starlite Festival.

→Recomendación

Se recomienda la inclusión de cuestiones relacionadas con la sostenibilidad en las encuestas realizadas tanto a los turistas como a los establecimientos alojativos.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Asimismo, dado el importante puesto que ocupa el turismo residencial dentro del sector turístico marbellí, se recomienda el estudio de este fenómeno en mayor profundidad.

Desde el punto de vista del marketing responsable se ha detectado que no existen directrices por escrito aprobadas por el Ayuntamiento de Marbella en las que se especifiquen las características de las actividades, excursiones, parques temáticos y demás oferta del destino que se publicita desde las Oficinas Turísticas. Se recomienda crear una normativa interna de selección de empresas atendiendo a criterios de responsabilidad ambiental, ética y defensa del patrimonio local.

Igualmente, y dado el carácter de la Delegación de Turismo, desde esta misma deberían desarrollarse programas orientados a mitigar los efectos de la variabilidad estacional del turismo, mediante la creación de acciones apropiadas según las necesidades de la economía local, la comunidad, cultura, medioambiente, identificando oportunidades turísticas a lo largo del año como pueden ser la creación de productos turísticos diversificados y oferta complementaria.

La diversificación del modelo turístico Marbellí puede ser muy interesante a la hora de proyectar un modelo turístico sostenible que se sustente a través de modelos turísticos compatibles, como puede ser el turismo gastronómico, el ecoturismo, turismo activo (mar y montaña), etc.

La Delegación de turismo dada su cercana relación con los establecimientos turísticos, debe ser el interlocutor entre éstos y el resto de delegaciones municipales, de forma que actúe como canal de comunicación a la hora de sensibilizar frente a aspectos tan importantes de la sostenibilidad como las buenas prácticas medioambientales, el consumo de productos responsables con el medio ambiente, la

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

seguridad y la promoción de certificaciones y programas de mejora ambiental y de la calidad.

- Delegación de Medio Ambiente y Playas

Nota; A través de la subweb <http://www.marbella.es/medioambiente/>, se puede acceder a la información concerniente a la Delegación de Medio Ambiente y Playas del Ayuntamiento de Marbella.

En lo relativo al control y medición de la contaminación atmosférica y de las emisiones de gases efecto invernadero, desde el año 2007 hasta la actualidad se está realizando una colaboración interadministrativa con la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Junta de Andalucía para la gestión de la *Cabina de Medición de la Calidad del Aire* del municipio, siendo el tráfico de vehículos la fuente de mayor contaminación. Con dicha instalación se hace posible conocer el estado de la calidad del aire mediante la valoración de los niveles de contaminación químicos (SO₂, NO/NO₂/NO_x; partículas PM₁₀, PM_{2,5} y PM₁; CO; O₃; SH”; bencenos, toluenos; xileno y etilbenceno). Al mismo tiempo, el Ayuntamiento de Marbella puso en marcha la campaña informativa y de concienciación en materia de calidad del aire. “*Dando un respiro*” (2012-1013) que contó con la colaboración de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) a través de la Red Española de Ciudades por el Clima.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella



Foto: Paneles que indican la calidad del aire en Puerto Banús

Respecto a la **contaminación acústica**, se cuenta con una **Ordenanza Municipal Reguladora de la Emisión y Recepción de Ruidos y Vibraciones**. Desde 2007 se está realizando el seguimiento, control y vigilancia de la contaminación acústica en el medio urbano con la colaboración de la Delegación de Industria y la Policía Local en las instalaciones sometidas a calificación ambiental mediante mediciones puntuales para controlar el límite legal establecido.

Actualmente el municipio se encuentra *preparando el Mapa de Ruido* de la aglomeración urbana de acuerdo con la nueva normativa existente en materia de ruidos. Ya en Septiembre de 2005 se elaboró un **mapa de ruidos** del municipio, en el que se elaboró un diagnóstico general en materia de ruido ambiental. Para cumplir con la nueva normativa europea se han distribuido una serie de estaciones de medidas sonométricas a pie de calle que abarcan la totalidad del término municipal de Marbella, es decir, Marbella Casco Urbano, San Pedro de Alcántara, Nueva Andalucía y Puerto Banús, incluyendo, por tanto, las zonas turísticas.

A su vez se ha previsto un conteo de vehiculación en multitud de puntos, distribuidos en mayor medida en vías principales. Además se ha contado con los datos suministrados por la Jefatura Provincial de Tráfico de Málaga en cuanto a aforos de vías, todo ello para realizar un mapa predictivo lo más fiable posible.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

La catalogación de fuentes que han afectado en mayor o menor forma a las medidas, según el mapa de ruido elaborado por *Eygema Ruido* en 2005 para la Delegación de Medio Ambiente de Marbella es la siguiente:

- Tráfico Rodado: 44 %
- Actividades comerciales y de ocio: 11%
- Fuentes de origen mecánico/industrial: 10%
- Fuentes de origen comunitario: 18%
- Fuentes de origen animal: 17%

Respecto a la **contaminación lumínica**, tras la aprobación del Decreto 357/2010, de 3 de Agosto, por el que se aprueba el **Reglamento para la Protección de la Calidad del Cielo Nocturno** frente a la contaminación lumínica y el establecimiento de medidas de ahorro y eficiencia energética, se plasmó en una norma la sensibilización tanto de los observatorios astronómicos ópticos de muy alto nivel científico como de la ciudadanía, la cual ha procedido a la regulación de las emisiones lumínicas y su contaminación junto al fomento del ahorro energético. Teniendo en cuenta las competencias de la Administración Local en esta materia, se ha procedido al inicio de los trabajos previos necesarios para la definición de la zonificación del área lumínica de acuerdo con el **Reglamento de la Protección de la Calidad del Cielo Nocturno**. Se han realizado reuniones entre la Delegación de Medio Ambiente, las Delegación de Urbanismo y Obras para la definición de dichas áreas en el municipio.

En lo referente a los residuos, con la aprobación de la **Ley 22/2011, de 28 de Julio, de Residuos y Suelos contaminados y del Decreto 73/2012, de 22 de Marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Residuos de Andalucía**, se hace necesaria la adecuación de la planificación de la Administración Local, según las nuevas disposiciones establecidas. Y teniendo en cuenta lo dispuesto en el Artículo 98.2 b) de la **Ley**

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

7/2007, de 9 de Julio, de Gestión Integrada de la Calidad Ambiental, corresponde a los municipios la elaboración de planes de gestión de residuos urbanos, por lo que se ha procedido al desarrollo del **Plan Integral de Gestión de Residuos** del municipio 2014-2020, en fase de tramitación.

En cuanto a la vigilancia, inspección y control de residuos, la responsabilidad que tiene la Administración Local en cuanto al servicio de recogida y tratamiento de residuos, como se describirá más adelante (Delegación de Limpieza), junto al deber de proteger el medio ambiente, hace que se diseñe un plan de inspecciones, basado en la labor de vigilancia, inspección y control del medio urbano y natural para el control de los vertidos de residuos. Con la realización de estas inspecciones se han dado a conocer puntos críticos de deposiciones ilegales de residuos de diversa naturaleza (escombros, restos vegetales, etc.)

Aguas

La Delegación de Medio Ambiente, Playas y Puertos, se encarga del control de vertidos a la red de alcantarillado. Para ello ha diseñado el Plan de Vigilancia de Puntos de Vertido (año 2008) para determinar los puntos críticos existentes y diseñar una estrategia de eliminación de los mismos así como un seguimiento mediante un Plan de Vigilancia. A partir de 2011, con la aprobación de la Ordenanza Reguladora de Vertidos a la red de alcantarillado del Municipio de Marbella en 2011, se procedió a su aplicación para la tramitación de las autorizaciones de vertido a la red de alcantarillado que se solicitaron después de ese momento y se procedió a la adaptación de las existentes con anterioridad mediante su registro en una base de datos con la colaboración de *Aquagest*, concesionario del servicio de gestión y mantenimiento de la red de alcantarillado del municipio. Aunque las competencias sobre la gestión y control del dominio público hidráulico corresponden a la Administración Autonómica, la Consejería de Medioambiente y Ordenación del Territorio, desde el Ayuntamiento y

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

mediante *la Patrulla Verde*, han estado realizando informes con carácter anual sobre el estado de los ríos Guadalmina, río Guadaiza, río Verde y río Real y en torno a cincuenta arroyos del municipio para lograr un mayor control sobre el estado de la calidad del agua de los ríos del municipio.

En lo relativo a la vigilancia, inspección y control de vertidos al dominio público marítimo terrestre del municipio. La Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía tienen establecido un **Programa de Vigilancia Sanitaria de Zonas de Aguas de Baño** desde 1983. El municipio cuenta con 10 puntos de muestreo, distribuidos homogéneamente entre las 26 playas de Marbella, para garantizar un control adecuado de las aguas de baño a las necesidades sanitarias.



Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Tabla: Zonas de baño y localización de los puntos de muestreo. Fuente: Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales. Junta de Andalucía. 2012.

PLAYA	PUNTOS DE MUESTREO
PLAYA ARTOLA	TRIANA
PLAYA EL CABLE-RIO REAL	CAMPING MARGELLA 191
PLAYA GUADALMINA-SAN PEDRO	CRUCE RONDA
PLAYA LA FONTANILLA-FARO	RIO GUADALPIN
PLAYA LAS CHAPAS	ARROYO DE LAS CAÑAS
PLAYA LOS MONTEROS	H. LOS MONTEROS
PLAYA NAGUELES	URB. SANTA PETRONILA
PLAYA PUERTO BANUS	MUELLE LEVANTE
PLAYA RIO VERDE	APARTAMENTOS OASIS
PLAYA VENUS-BAJADILLA	ARROYO REPRESAS

En las zonas de baño, el Ayuntamiento por medio de la Delegación de Medio Ambiente y Playas, facilita al público la información descrita en la normativa, que será con carácter general:

- Descripción de la zona y agua de baño en infraestructura disponible en la zona.
- Clasificación vigente de las aguas de baño.
- Grado de cumplimiento de los requisitos de calidad para el baño de las aguas durante la temporada. Datos aportados por la Conserjería de Salud.
- Información sobre situaciones de contaminación de corta duración en su caso.
- Prohibición temporal de baño o recomendación de no bañarse, si es el caso.
- Información sobre situaciones de incidencia, en su caso.
- Plan de limpieza de la playa.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

- En caso de prohibición permanente, información de que las aguas de la zona afectada han dejado de ser consideradas aguas de baño, indicando los motivos.
- Indicación de fuentes para obtener una información más completa.

Tras la adjudicación a la empresa *Aquagest* del servicio de alcantarillado a finales de 2011, el Ayuntamiento de Marbella asumió nuevos compromisos en materia medioambiental vinculados a la gestión de la red de alcantarillado.

Ejemplo de estos compromisos es el **COWAMA**, sistema de gestión de la calidad de aguas costeras y zonas de baño. Se trata de un sistema de información integral a tiempo real que, mediante pantallas, informa de la previsión de la calidad del agua y zonas de baño permitiendo al usuario conocer las posibles anomalías de vertidos, etc. que puedan afectar a la playa, así como dando información de parámetros diarios de las playas (bandera, estado del mar, avisos, etc.).

Este sistema además de aportar un control completo sobre la calidad de las aguas del litoral, también aporta un importante valor añadido a la gestión turística del municipio.

Las tres pantallas del COWAMA se ubican en San Pedro de Alcántara, Puerto Banús y Marbella para la difusión de los datos.

La **Delegación de Playas** tiene entre sus funciones la gestión y la administración de los 27 Km de playas del término municipal. Al tratarse de una gran parte del dominio público marítimo-terrestre priman las relaciones interdisciplinarias entre las distintas administraciones competentes en la materia. **La principal competencia del municipio en este sentido es la limpieza, vigilancia y control de las playas**, así como la dotación



Foto: Pantallas del Sistema COWAMA, Playa de Marbella

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

de servicios y aprovechamientos, accesos e información. El resto de actuaciones van destinadas a mejorar la calidad y aspecto visual del litoral marbellí.

Cada año la Delegación de Medio Ambiente y Playas redacta el “**Plan Técnico de Aprovechamientos Temporales y Fijos de Playas**” cuyo objetivo es la descripción y explotación de los servicios de temporada de las playas en Marbella. El plan incorpora:

- Las instalaciones fijas y desmontables
- Las condiciones que deben reunir dichas instalaciones
- Los dispositivos especiales de limpieza
- La apertura e instalación de aseos, baños y vestuarios
- El dispositivo del Plan de Seguridad de Playas
- Las infraestructuras para la vigilancia y salvamento en las playas. De igual manera, la Delegación de Medio Ambiente y Playas también controla los Planes de Aprovechamiento de Zonas Náuticas de 2008-2004, las concesiones administrativas de los chiringuitos en Dominio Público y aquellos que se acogen a la disposición transitoria de la Ley de Costas, así como, a la regeneración y adecuación de playas (aportaciones de arena, eliminación de pedregosidad de las playas, limpieza de residuos sólidos flotantes, etc.)

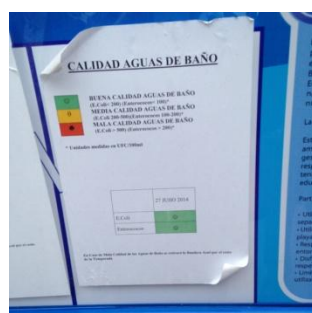
En lo que a la **calidad de las aguas** del litoral se refiere, según los datos que la Consejería de Salud y Bienestar Social remite al Ministerio de Sanidad y Consumo para que este los remita a su vez a la Comisión Europea. **Según las nuevas normativas para evaluar las aguas de baño en los últimos 4 años, todas las playas del municipio cuentan con la calificación sanitaria Excelente.**

¿Cómo se califica una muestra de agua de baño? Al finalizar la temporada de baño, se procede a clasificar las aguas de baño en función de su calidad. Según la nueva **Directiva 2006/7/CE** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de Febrero

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

de 2006, relativa a la gestión de la calidad de las aguas de baño, la clasificación se debe hacer con los datos de la temporada actual junto a los datos de los 3 últimos años. La nueva clasificación es: Aguas de calidad excelente, Aguas de calidad buena, Aguas de calidad suficiente y Aguas de calidad insuficiente.



En 2013, Marbella contó con 8 banderas azules, siendo uno de los municipios de España con más banderas azules, concretamente en las Playas de Guadalmina-San Pedro, Playa Nueva Andalucía, Playa de Puerto Banús, Playa Río Verde, Playa de Venus-Bajadilla, Playa Cable-Pinillo, Playa de Artola-Cabopino y Puerto Deportivo de Marbella.

Tabla: Relación de playas con bandera azul

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Guadalmina-San Pedro	1	1	1	1	1	1
Nueva Andalucía						1
Puerto Banus	1			1	1	1
Río Verde				1	1	
Casablanca		1	1		1	
Venus-Bajadilla		1	1		1	1
Cable-Pinillo				1	1	1
Artola-Cabopino		1	1	1	1	1
Puerto Deportivo						1
Puerto Pesquero					1	1
TOTAL	2	4	4	5	8	8

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Respecto a la **seguridad de las playas**, Protección civil coordina el servicio de salvamento y primeros auxilios durante la temporada de verano. La vigilancia en las playas también es llevada a cabo por el Servicio Local de Protección Civil a través de su Agrupación de Voluntarios. El grupo de socorrismo, salvamento acuático y marítimo se encarga fundamentalmente del control y señalización de las condiciones de seguridad de los lugares de baño, la realización de primeros auxilios, el rescate de personas y embarcaciones en zonas de baño, información a los usuarios de las playas, del Bando Municipal y normativa de aplicación para el uso y estancia en la playa y zonas de baño, etc.

Por otro lado, es de interés mencionar que el puerto deportivo en 2014, pretende ser el único Puerto de la Costa del Sol que posea todas las certificaciones turísticas, Calidad y Medio Ambiente con la recuperación del distintivo de *Bandera Azul*, el *distintivo Turístico SICTED*, otorgado por el Consorcio **Plan-Qualifica** y la Certificación de Calidad *ISO 9001* y medio ambiental *ISO 14001* en fase de implantación.

Por último mencionamos el **Proyecto Básico de Ampliación del Puerto de Marbella “La Bajadilla”**. Situado al este del casco urbano de Marbella, es un antiguo refugio pesquero que con el paso del tiempo se ha ido transformando, a partir de su antiguo dique de abrigo, hasta su configuración actual, quedando plenamente integrado en la ciudad, tanto por lo que se refiere a los accesos rodados y peatonales como por su relación con el entorno. El puerto atiende en la actualidad exclusivamente dos actividades: pesca y náutica recreativa.

Marbella cuenta con una instrucción donde se regulan las solicitudes de eventos en Dominio Público Marítimo-Terrestre, así como su tasa de ocupación.

Desde la Delegación de Medio Ambiente se desarrollan **Programas de Educación Ambiental** de forma estable. Estos programas están enfocados a dar a conocer los valores ambientales de Marbella, destacando las acciones desarrolladas para fomentar

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Sierra Blanca, mediante la **creación de una ruta verde a través del arroyo de Guadalpín**, para conectar el paseo marítimo con el sendero que discurre por la parte alta del arroyo hasta la Ermita de Los Monjes, dando conexión con la mayoría de senderos del municipio que discurren por allí o **la elaboración de proyectos de recuperación y puesta en valor de los senderos de la Cara Sur de Sierra Blanca** con la colaboración de la Asociación de Mujeres en las Veredas; desarrollando **Programas de Erradicación de Especies Invasoras Exóticas** en las zonas dunares del litoral.

Desde la Delegación de Medio Ambiente también se desarrollan programas de actividades para centros educativos dando a conocer el entorno a los menores del municipio, algunas de estas actividades son las siguientes: visitas a zonas de especial interés ambiental (áreas naturales protegidas, Complejo Ambiental de la Costa Del Sol, EDAR, desaladora, etc.), reforestaciones, identificación de especies vegetales, etc.

Otro de los objetivos del Programa de Educación Ambiental es promover buenas **prácticas ambientales entre los vecinos y los escolares de Marbella;**

- Campaña de Residuos y Recogida Selectiva.
- Campaña informativa puerta a puerta a los industriales del polígono industrial La Ermita (380 industriales), informando sobre la normativa vigente, punto de depósito, etc.
- Campaña de perros; distribución de folletos con la normativa aplicable y bolsas para la recogida de excrementos caninos.
- Campaña de ahorro de agua.
- Campaña de prevención de incendios. Tras la realización de dichas campañas se realizan planes de seguimiento para evaluar la eficacia de las campañas, e imponiendo sanciones a aquellos ciudadanos que incumplan las normas después de haberles informado.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Igualmente cabe mencionar que Marbella cuenta con un Aula Educativa móvil “Marbella Avanza, Naturalmente” en la que de forma gratuita se puede acceder a una exposición sobre el cambio climático, actividades multimedia sobre energía y un vídeo sobre buenas prácticas ambientales. Por otro lado, debe mencionarse que la Delegación de Medio Ambiente colabora con diversas iniciativas como la **“Marbella 4 Días Caminando”** en la que, durante las dos ediciones realizadas, han participado más de 3.400 personas que visitan el municipio sólo para participar en alguno de los paseos de más de 20 kilómetros que han diseñado los técnicos municipales. En este sentido también existe un **Programa de Salidas Abiertas** que se ha desarrollado desde hace 9 años con más de 200 salidas a los espacios naturales más cercanos.

Entre las **labores de conservación, protección y recuperación del medio natural** cabe destacar **la recuperación del cordón dunar litoral**. Desde el año 2008 se han llevado a cabo medidas de actuación en las zonas más degradadas. La Asociación Produnas fue clave para denunciar la necesidad de actuar sobre la zona para recuperar el cordón litoral, involucrando a la Delegación de Medio Ambiente, Playas y Puertos del Ayuntamiento de Marbella.

Por otro lado, hay comentar que actualmente se encuentra en fase de aprobación como Reserva Ecológica, las 9 zonas dunares recuperadas entre Marbella Este y el Monumento Natural “Artola” en Cabopino. Asimismo, cabe mencionar que muchos de estos sistemas dunares han sido incorporados como sistemas generales de áreas libres en el planeamiento, implicando la imposibilidad de actuar urbanísticamente en ellos. El Ayuntamiento también promovió la inclusión de Sierra Blanca en el Parque Natural “Sierra de las Nieves”, instando a la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, como administración competente en materia de espacios naturales protegidos.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

→ Recomendación

Marbella debe crear un sistema para alentar a las empresas turísticas a medir, monitorear, minimizar, informar públicamente, y mitigar sus emisiones de gases de efecto invernadero de todos los aspectos de su funcionamiento (incluidas las emisiones de los proveedores de servicios). Igualmente, se recomienda que la realización de estudios de emisiones de gases de efecto invernadero incida en los núcleos turísticos, a fin de trazar objetivos con el propósito de minimizar las mismas.

En el caso de la contaminación acústica se recomienda que a la hora de realizar el nuevo mapa de ruido de la ciudad se preste especial atención a las zonas turísticas, así como emprender acciones para animar a las empresas turísticas a seguir normativas y directrices a este respecto de manera que se garantice el descanso de los ciudadanos y visitantes. Ej. Horario de recepción de mercancías, disposición de residuos, etc.

Se recomienda que en el Plan Integral de Gestión de Residuos del municipio 2014-2020 se tenga en cuenta la planificación específica a seguir en las zonas turísticas del municipio, atendiendo a criterios de segregación municipal de residuos turísticos, horarios de recogida, etc. Sin descuidar las campañas de información y concienciación dirigidas a establecimientos turísticos para solicitar su colaboración, al igual que la de los turistas que visitan Marbella.

El destino debe solicitar o fomentar en la medida de lo posible a las empresas turísticas el contar con un plan de manejo ambiental el cual incluya medidas de control de la vegetación, vertederos, evitar la introducción de especies invasoras e implementar otras medidas de control para evitar la contaminación.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Se recomienda la creación de una guía pública que proporcione a los visitantes pautas de comportamiento sobre los sitios de especial sensibilidad. Estas directrices serán diseñadas para minimizar los impactos adversos en los sitios más sensibles y fortalecer el comportamiento positivo entre los visitantes, así como, proporcionar información precisa sobre los sitios de interés natural y cultural. La información debe ser culturalmente apropiada y desarrollada con la colaboración de la comunidad, así como, comunicada en los idiomas correspondientes a los visitantes.

Desde el Ayuntamiento deben desarrollarse programas de concienciación sobre el ahorro de agua y energía, no solo para residentes sino también para visitantes y sector turístico.

- Delegación de Limpieza, Parques y Jardines

La **Delegación de Limpieza** del Ayuntamiento de Marbella, está dividida en dos servicios diferenciados, el Departamento de Recogida de Basura (RSU) y el Organismo Autónomo Local (OAL).

El departamento de RSU se encarga de la recogida de basura general, enseres y la limpieza de colegios. Actualmente existe un contrato externo para la recogida de residuos en los contenedores soterrados y se está en trámite para otorgar la concesión del mantenimiento y limpieza interior y exterior, así como de los inventarios informatizados de todas las islas, contenedores de RSU y contenedores de reciclaje.

Aproximadamente el 80% de la recogida se realiza mediante recogida trasera (4000 contenedores) el resto son recogidas de islas ecológicas hidráulicas (35 unidades en el casco antiguo de 110 L.) y tipo gancho (353 bocas de contenedores soterrados mecánicos). El departamento de limpieza tiene un taller propio para el mantenimiento de la flota de vehículos de RSU. Desde mayo de 2012 se encarga de la limpieza de los patios de los colegios públicos de todo el municipio.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

De los 55 vehículos que componen el parque móvil RSU, los más modernos cumplen con la normativa **Euro 5** e incluso los de reciente adquisición con la normativa **Euro 6** de emisión para los vehículos.

Las normas **Euro 5 y Euro 6** son programa de medidas reglamentarias de la Comisión Europea por los que se establecen los requisitos técnicos para la homologación de los vehículos de motor en lo que se refiere a las emisiones, para evitar que difieran de un Estado miembro de la Unión Europea a otro.

Las nuevas normativas Euro 5 y Euro 6 establecen límites más bajos para las emisiones de vehículos en lo referente a partículas y óxidos de nitrógeno. A partir del 1 de Septiembre de 2014, los vehículos diésel nuevos no podrán emitir más de 80 mg de óxido de nitrógeno por km (60 mg por km en el caso de los vehículos gasolina), reemplazando así al anterior límite, Euro 5, de 180 mg por km. En Enero de 2015, todos los vehículos nuevos que se vendan en los países miembros deberán cumplir ya con los límites Euro 6.

Los residuos recogidos por parte del Departamento de RSU del Ayuntamiento son trasladados a una planta de reciclaje de compostaje que es gestionada por la Mancomunidad de Municipios de la Costa del Sol Occidental. A través de *Ecoembes* y *Ecovidrio*, la Mancomunidad recoge y gestiona toda la recogida selectiva del municipio (envases, papel-cartón, vidrio y aceites usados). Desde el año 2007 a la actualidad se observa un importante descenso en las toneladas de basura recogida por los servicios municipales. Del análisis general de la información proporcionada por el departamento de limpieza se observa un claro incremento del volumen de residuos generados en Marbella durante los meses de Julio y Agosto, como consecuencia del aumento de turistas en la ciudad.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

El servicio de recogida de RSU, se realiza en horario de noche, principalmente en las zonas del casco urbano, durante las mañanas en las urbanizaciones y en horario de tarde en los mercados y repastos. Los recorridos se van ampliando alcanzando el máximo durante los meses estivales.

El servicio de recogida y traslado de enseres y muebles tanto entre distintas delegaciones, servicios y colegios como en vertederos se realiza en turnos de mañana, tarde y noche.

El **Departamento OAL de Limpieza**, se encarga de la limpieza de playas (27 km), limpieza viaria, (mecánica y manual), baldeo mecánico y mixto, recogido de papeleras de todo el término municipal, limpieza de cristales de colegios y dependencias municipales, limpieza de baños públicos y limpieza de eventos municipales. El OAL también dispone de taller propio para el mantenimiento de su flota de vehículos.

De los 119 vehículos del parque móvil del OAL de limpieza, los vehículos más modernos cumplen con la normativa Euro 5 y los de reciente incorporación con la normativa europea Euro 6. La última adquisición se corresponde con la compra de dos barredoras con un nivel de emisión de ruido muy bajo. Asimismo, durante 2014 se han adquirido sopladoras eléctricas y un vehículo eléctrico para la recogida de papeleras en el paseo marítimo. **De cara a futuras adquisiciones se pretende optar por vehículos eficientes de tipo híbrido o eléctrico y con el menor nivel de emisiones de ruido posible.**

El horario de limpieza de playas, varía de invierno a verano, siendo en el primer caso de 06.00 a 13.00 horas y en verano de 04.00 a 11.00horas con el fin de que el bañista encuentre la playa a su llegada en perfectas condiciones.

La limpieza de la vía pública de los diferentes distritos que se realiza mediante baldeo mixto tiene horario de mañana de 07.00 a 14.00horas y de 14.00horas a 21.00horas en invierno, en verano se incorpora el turno de noche (00.00 a 07.00horas).

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

El servicio de Limpieza ha realizado importantes mejoras a través de la puesta en marcha de diferentes planes, como los referidos para eventos y fechas señaladas tales como Navidad, Semana Santa, Ferias, entre los que destacamos, el **“Plan Especial Verano”** mediante el cual se hace un plan especial de limpieza en el entorno de Puerto Banús, tras los eventos que montan las diferentes delegaciones, reforzando asimismo, el servicio de RSU llegando a sobrepasar las 10.000 toneladas en los meses de Julio y Agosto.

El *Servicio de Acción Rápida S.A.R.*, representa otra de las innovaciones del servicio de limpieza de Marbella. Este servicio permite al ciudadano comunicar pequeñas incidencias (papeleras llenas, manchas, etc.) con la Delegación de Limpieza, mediante un teléfono directo dando respuesta a la solicitud en plazo no superior a las 24/48 horas después del aviso.

A través de *Marbella RTV*, se pone en marcha el **“Plan especial de concienciación e información en materia de limpieza”**, solicitando la colaboración ciudadana a través de una serie de spot de TV y cuñas de radio, en los que se les recordaba a los ciudadanos cuáles son sus obligaciones para crear una MARBELLA AÚN MÁS LIMPIA. La información se ha proporcionado en los siguientes cinco bloques:

1. Horario para el depósito de basuras, de 21:00 a 23:00.
2. Utilización de papeleras.
3. Servicio gratuito de recogida e enseres llamando.
4. Recicla correctamente.
5. Recogida de excrementos de mascotas.
6. No depositar en la vía pública resto de poda y escombros (pendiente de hacer por RTVM).

La nueva ley de competencias presenta un problema con las mismas y el presupuesto. Las limpiezas de playas son competencia municipales pero existen otras competencias que son de la Consejería de Medioambiente, como el tema del mantenimiento de las

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

zonas dunares o la demarcación de costas que son de su propiedad. Y aunque las competencias no son exclusivas del Ayuntamiento, los ciudadanos lo perciben como si lo fueran y todas las peticiones y requerimientos llegan al Ayuntamiento a las que la delegación debe contestar.

En lo referente a la **Unidad Técnica y Operativa de Parques y Jardines** se cuenta con una ***Ordenanza Reguladora del Uso y Protección de Zonas Verdes y Arbolado del Municipio de Marbella que incluye las zonas de uso turístico***. Dicha norma tiene por objeto:

- La regulación de la protección, conservación, uso y disfrute de las zonas verdes (19,9 m² de zonas verdes en todo el municipio), así como de los elementos vegetales situados en éstas y en los viarios del término municipal.
- La regulación del uso, disfrute y conservación del mobiliario urbano existente en las zonas de protección; de la circulación y estacionamiento de vehículos en éstas; de la tenencia de animales en las mismas
- La regulación de la protección de elementos vegetales durante la realización de obras; la protección y regulación de las actuaciones que afecten al arbolado ubicado en zonas privadas del término municipal;
- La regulación del régimen disciplinario, comprensivo de las inspecciones, infracciones, medidas cautelares y reparadoras, así como de las sanciones.

Mediante esta ordenanza, se pretende poner en marcha la aplicación del artículo 45 de la Constitución Española, con el establecimiento de un marco legal de regulación y protección de los elementos vegetales en sitios públicos, incluyendo los de uso turístico, y los términos para espacios privados en el municipio Marbellí, de acuerdo con los principios de preservación de la diversidad biológica y la utilización ordenada de los recursos naturales, garantizando el aprovechamiento sostenido de las especies y

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

de los ecosistemas, así como la preservación de las especies arbóreas y belleza de los sistemas naturales y el paisaje.

La ordenanza contempla en su artículo 9 un apartado para la organización de actos *públicos o privados*, con lo que se regulan los actos realizados por empresas turísticas y en el artículo 10 el programa educativo, donde se recoge el deber del Ayuntamiento de realizar programas de sensibilización y concienciación ciudadana relacionados con el respeto, conservación y disfrute de estas zonas protegidas y, en general, del medioambiente. En su artículo 20, se recogen los criterios para la conservación, eliminación o trasplante de ejemplares arbóreos, contemplando que el Ayuntamiento decidirá, en última instancia, previo informe de los Servicios Técnicos del Área correspondiente, que elementos vegetales deben quedar en la zona, cuáles pueden trasplantarse y los que han de talararse ante una determinada actuación, basándose en criterios principalmente de tamaño, el interés intrínseco del ejemplar y de la especie. Asimismo, puede llegar a considerarse el valor global de una arboleda cuando de ésta se obtiene un cierto beneficio directo o indirecto, incluso cuando el valor individual de cada uno de los elementos vegetales que lo forman sea bajo. Además de los artículos de la norma relativos a la protección de elementos vegetales, durante la realización de obras serán aplicables a la materia las consideraciones respecto de la NTJ 03E “Protección de los elementos vegetales en los trabajos de construcción”, de las Normas de Tecnología de Jardinería y Paisajismo.

En el caso de las zonas privadas, como es el caso de los establecimientos turísticos, el título III de la ordenanza reúne las normas para la conservación de las zonas verdes privadas y para la protección y regulación de las actuaciones que afecten al arbolado situado en las mismas:

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

El art. 29 contiene las normas para el arranque, tala, trasplante, sustitución, poda, reducciones de copa y desmoche de árboles privados; el art. 30 las Reglas para el cálculo de la cantidad a liquidar en concepto de licencia de tala, trasplante, desmoche, reducción de copa, poda y limpieza; y el art. 31 versa sobre la gestión de los residuos vegetales, disponiendo lo siguiente: los residuos procedentes de podas o talas deberán ser gestionados adecuadamente mediante su traslado a los contenedores específicos o a los vertederos que los admitan, y en ningún caso serán vertidos sin control en ningún punto del municipio. Los residuos de menor tamaño, como pudieran ser hojas, césped, ramas finas o hierbas, podrán ser eliminados a través de los contenedores de residuos orgánicos, siempre en bolsas herméticamente cerradas.

Queda prohibido:

- a) El depósito de residuos en las aceras o calzada fuera de los contenedores.*
- b) La quema de residuos sin la licencia municipal correspondiente, concedida previo informe del Área municipal correspondiente.*
- c) El vertido incontrolado en cualquier punto del municipio.*

Por otra parte, desde la **Unidad Técnica y Operativa de Parques y Jardines** se nos ha facilitado información relativa al **Pliego de Sanidad Vegetal**. Dicho pliego contiene las condiciones legales que deben reunir las empresas para la realización de los tratamientos fitosanitarios necesarios en el mantenimiento de los árboles y arbustos públicos para el control de las plagas que los afecta en el caso de las plantaciones ubicadas en el viario y parques públicos bajo la custodia del servicio de parques y jardines.

En el pliego no se solicitan requisitos de eficiencia energética para los medios materiales tales como vehículos y maquinaria necesaria para llevar a cabo de forma óptima los tratamientos.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

En el pliego se expone la priorización de los trabajos de tipo preventivo o profiláctico, así como las labores de detección e inmediato tratamiento de las plagas y enfermedades que se *originen evitando el uso de productos fitosanitarios siempre que sea posible*. En el punto 5. **Plan de Control Integrado de Plagas**, se exponen los siguientes criterios para el control de plagas y enfermedades, donde se expone claramente en el tercer punto la preferencia por la lucha integrada, minimizando el uso de productos fitosanitarios y en el punto cuarto la intención de no emplear productos tóxicos en los tratamientos salvo en casos de estricta necesidad.

- Se evitará la proliferación de plagas y enfermedades de acuerdo con una planificación y ejecución de las labores culturales que pueden ayudar a evitarlas.
- Se evitará la proliferación de plagas y enfermedades de acuerdo con una planificación y ejecución de las labores culturales que pueden ayudar a evitarlas.
- Se minimizará el **uso de productos plaguicidas de acuerdo con una planificación de lucha integrada**.
- Cuando sea necesario se utilizarán los **productos menos tóxicos y se evitará el uso de productos clasificados como muy tóxicos**.
- En zonas pobladas los tratamientos se realizarán de noche.
- Todos los tratamientos deberán haber sido acordados con la Dirección Facultativa.

Respecto a los productos fitosanitarios a aplicar, se especifica en el pliego que salvo autorización por parte de la Dirección Facultativa, estará prohibida la autorización de cualquier producto fitosanitario o forma de aplicación, que no esté entre las señaladas por el Servicio de Parques y Jardines. No se utilizarán productos de categoría C o

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Tóxicos, excepto en los casos que fuese necesario y estime oportuno la Dirección Facultativa, tomando todas las precauciones exigidas para ello.

La Dirección Facultativa o Dirección de Obra municipal se encargará de la supervisión y cumplimiento de todo lo concerniente al trabajo de las subcontratas.

Marbella cuenta con **un inventario de las zonas verdes municipales y arbolado viario**. La toma de datos del arbolado viario y de parques comenzó en Noviembre de 2003 y finalizó en Mayo de 2005. Se contabilizaron más de 60.000 árboles públicos, 61.467 para ser exactos, en todo el término municipal, entre los cuales se diferencian más de 212 especies botánicas, siendo las palmáceas, como la *Phoenix canariensis*, *Washingtonia robusta* y *Syagrus romanzoffianum*, las moráceas, como el *Ficus elástica*, *Ficus benjamina*, *Morus alba*, las Cupresáceas, como *Cupressus sempervirens*, *Cupressocyparis leylandii*, *Cedocedrus decurrens* y las Rutáceas, como *Citrus aurantium*, las familias botánicas más abundantes en todo el municipio.

Para realizar la toma de datos se dividió todo el término municipal de Marbella en más de 3000 planos sectoriales, realizados mediante fotografía aérea a una escala de 1:1000. Estos datos quedan registrados en un programa informático SIG (Sistemas de Información Geográfica), el cual permite localizar dichos datos mediante cartografía digital, y se van actualizando continuamente según se vayan modificando los datos con el paso del tiempo por factores tales como plagas, accidentes meteorológicos, por cambios de especies o simplemente por nuevas plantaciones (retroalimentación).

En lo referente a la ornamentación de zonas ajardinadas, durante la reunión se informa de que **los criterios que se emplean para la elección y compra de las especies vegetales se basan principalmente en la vistosidad y estética más que en el uso especies vegetales autóctonas o con menores requerimientos hídricos, lo cual sería una práctica ambientalmente más sostenible.**

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Respecto al riego se ha instalado un piloto de ***control de riego automatizado en el Parque de La Constitución*** con la intención de hacerlo extensivo al resto de las zonas verde del municipio. En la reunión se nos indica que el riego es semiautomático en casi todo el casco, goteo o aspersión según corresponda y que ***se emplea agua potable para riego de las zonas ajardinadas en lugar de agua depurada***.

Las depuradoras que surten al municipio pertenecen a la Mancomunidad de Municipios de La Costa del Sol, cuyo proyecto fue redactado en 1974 y ejecutado por fases, (Marbella en 1980 y San Pedro en 1987). A día de hoy únicamente se riegan con agua residual depurada de las Estaciones Depuradoras (E.D.A.R.) en los siguientes puntos del municipio:

- Marbella La Víbora
- Los Campos de Golf
- Golf Cabopino
- Sta. María Golf.

La E.D.A.R de *Guadalmansa* gestionado por Conducciones ACOSOL S.A. también posee infraestructuras generales de riego en el Sector San Pedro. Asimismo, está proyectada la distribución de agua depurada para riego procedente de la E.D.A.R La Víbora.



Foto: Dotación de infraestructuras generales para riego con agua residual regenerada procedente de la E.D.A.R de la Víbora (Málaga)

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

→ Recomendación

Recomendamos la adquisición de vehículos híbridos y/o altamente eficientes para las labores de recogida de residuos.

En relación al área de recogida de residuos se recomienda crear un horario específico para la recogida realizada en las áreas hoteleras turísticas, de forma que se garantice el descanso de los huéspedes.

Durante la realización de este informe se nos ha informado de la realización de campañas de concienciación para el ciudadano por medio de Marbella RTV, recomendamos que estas campañas también incluyan al sector turístico.

Se recomienda la realización de riego de las zonas ajardinadas con agua residual depurada siempre que esto sea posible, y/o realizar las obras pertinentes para que esto sea posible. El agua depurada utilizada para el riego debe cumplir con parámetros sanitarios de calidad del agua para estos fines.

En el Pliego de Sanidad Vegetal que la Unidad Técnica y Operativa de Parques y Jardines nos ha facilitado no se solicitan requisitos de eficiencia energética para los medios materiales tales como vehículos y maquinaria necesaria para llevar a cabo de forma óptima los tratamientos. Por lo que recomendamos la inclusión de los requisitos de eficiencia energética en todos los pliegos que requieran el uso de vehículos y maquinaria eléctrica.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Asimismo, se recomienda el diseño de métodos para el control general sobre las subcontratas por parte del Ayuntamiento para garantizar el cumplimiento de lo recogido en los pliegos.

- Delegación de Igualdad

La Delegación de Igualdad desde 2007 está ofreciendo los recursos de apoyo jurídico, psicológico y orientación laboral.

Dado el carácter internacional del municipio asisten usuarias de múltiples nacionalidades. Esta delegación se encarga de la asistencia a mujeres, impago de pensiones, sustracción de menores y de la tramitación de medidas de alejamiento.

El servicio no está especializado en la atención a turistas extranjeras, pese a que más del 50% de las usuarias son extranjeras, siendo estas atendidas siguiendo los protocolos habituales existentes para la atención de las ciudadanas del municipio. Las mujeres que con mayor frecuencia demandan el servicio son sudamericanas, marroquíes y de los países del este (Rusa y Ucrania), y la lengua que más se utiliza para la atención a ciudadanas extranjeras es el inglés.

En lo relativo a la concienciación hacia el turista, al haber un alto porcentaje de turistas residentes, desde la Delegación de Igualdad se realizan campañas educativas en los colegios, tanto públicos como privados, para padres de alumnos, intentando trabajar la prevención tanto desde el ámbito familiar como desde el educativo.

Desde esta delegación se trabaja la prevención y el trabajo con las usuarias mediante cursos de *coaching*, charlas de igualdad, defensa personal, celebración de días señalados como el *Día de la Mujer*, *Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra la Mujer*, etc., cursos y conferencias contenidas dentro del **II Plan de Igualdad de Oportunidades mujeres/hombres 2008/2009**, etc.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

→ Recomendación

Recomendamos que se incluya en el Plan de Igualdad de Oportunidades mujeres/hombres medidas específicas para la gestión del recurso para mujeres extranjeras.

Algunas de estas medidas podría ser, el refuerzo de la integración de las mujeres extranjeras en el mercado laboral de Marbella, la mejora de los conocimientos de lengua española para extranjeras, la orientación para la homologación de títulos formativos, etc. y, en general, el trabajo hacia la prevención de nuevos casos de violencia de género dentro de las comunidades extranjeras.

5.4. Área de Accesibilidad

- Estado de la situación

Según el artículo 2.k del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de Noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, **la accesibilidad universal es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.**

En el ámbito municipal, y con un enfoque a la ciudad de Marbella como destino turístico, hay que constatar la ausencia de una Delegación de Accesibilidad que reúna las competencias necesarias para la implantación de un sistema de gestión integral de la accesibilidad de la ciudad.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

La primera referencia específica a la accesibilidad data de 2010, año en el que se constituyó la **Comisión para la Promoción de la Accesibilidad y Eliminación de Barreras Arquitectónicas** como órgano consultivo y de asesoramiento, que se configuraba como un instrumento para potenciar la integración y mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, promover la accesibilidad y la eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas, del transporte y la comunicación. Participan en las reuniones de trabajo del órgano, además de la Delegación de Bienestar Social, promotora de la iniciativa, la Delegación de Tráfico y Circulación, la Delegación de Vía Pública, la Delegación de Obras, la empresa de autobuses Portillo y representantes de distintas organizaciones representativas de personas con discapacidad.

Un año después, se presenta la propuesta del **Plan Municipal Integral de Accesibilidad 2011 para Marbella y San Pedro de Alcántara**. Se trata de un documento guía para la implementación de la accesibilidad en los siguientes ámbitos: edificios públicos, edificación, transporte y comunicación. Algunas de las recomendaciones recogidas en este plan se han llevado a cabo, sobre todo en rebajes de aceras, en parques infantiles con la instalación de juegos adaptados para niños con discapacidad y en algunos de los edificios públicos visitados. Es un documento práctico que pretende dar respuesta a los requerimientos marcados por la normativa vigente en tema de accesibilidad, autonómica y municipal, para mejorar la vida de todos los ciudadanos y visitantes de Marbella. El documento propone realizar un análisis de la situación actual, un diagnóstico y unas propuestas de actuación por cada uno de los ámbitos antes mencionados para salvar las carencias detectadas.

La creación de la Comisión para la Promoción de la Accesibilidad y Eliminación de Barreras Arquitectónicas, junto con la presentación del Plan Municipal Integral de Accesibilidad, suponen sin duda un avance importante hacia la mejora de las condiciones de accesibilidad de la ciudad de Marbella.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Sin embargo, ambas actuaciones no hacen especial hincapié en el concepto de mejora de las condiciones de accesibilidad como condición que **no sólo repercute en la calidad de vida de los ciudadanos, sino también en la experiencia del visitante y del turista** que, si bien se configura como un ciudadano durante una estancia limitada en el tiempo, manifiesta algunas necesidades distintas.

Asimismo, ninguna de las acciones implementadas ofrece herramientas a la ciudad para promocionarse como destino turístico accesible.

Con la creación de la Comisión para la Promoción de la Accesibilidad y Eliminación de Barreras Arquitectónicas, se pretende introducir la accesibilidad universal como un elemento transversal que afecte a todos los ámbitos gestionados por el Ayuntamiento. A pesar de esto, durante la evaluación con los interlocutores de las distintas delegaciones, salvo alguna excepción, se ha evidenciado una falta general de información en el tema. Quedan aspectos por resolver para que la accesibilidad y el diseño para todos sean criterios que estén verdaderamente incluidos en las distintas obras, adaptaciones y adquisiciones del Ayuntamiento.

Respecto a esto último, llama la atención la falta de transmisión de la información y de coordinación entre las delegaciones involucradas en la comisión.

Asimismo, aunque para los proyectos de futuro se tenga en cuenta la accesibilidad en la Mesa de la Comisión, en la práctica la accesibilidad muchas veces no llega a considerarse en los niveles técnicos. Ejemplo de ello es que, aunque los pliegos de contratación de nuevas obras y de compras públicas contemplan la Normativa Autonómica y Estatal de accesibilidad, éstas no siempre se aplican en la creación de nuevos entornos, edificios, productos y servicios públicos.

Respecto a la eliminación de barreras psicosociales, no hay constancia de que desde el Ayuntamiento se hayan desarrollado programas de formación en accesibilidad y atención a personas con discapacidad dirigidas a técnicos y empleados municipales y al público general.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Siguiendo las líneas de trabajo de la Comisión, cabe destacar como buena práctica el compromiso entre la empresa de autobuses Portillo y el Ayuntamiento para adaptar toda la flota de autobuses, aunque queda pendiente la mejora de las condiciones de accesibilidad de las paradas.

De igual manera, desde la Comisión se manifiesta la importancia de la accesibilidad en los comercios del municipio, con la obligación para los pequeños comercios de presentar una declaración jurada de que cumplen la normativa.

La Comisión ha tenido diferentes reuniones de trabajo de asesoramiento al Plan de Accesibilidad existente. En el plan de trabajo futuro, la Comisión se plantea el concepto de Accesibilidad Universal, incluyendo ya no sólo la eliminación de barreras arquitectónicas, sino la inclusión de aspectos tales como Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación y aplicaciones para dispositivos móviles y smartphones, así como promocionar la concienciación y sensibilización de la población general sobre la necesidad de promover la movilidad y la accesibilidad general.

→ Recomendación

A modo de conclusión, para que la accesibilidad sea verdaderamente transversal en todas las áreas del Ayuntamiento, es necesaria la creación de una Delegación o Concejalía de Accesibilidad que permita:

- 1) Crear una política de accesibilidad específica para el Ayuntamiento de Marbella.**
- 2) Establecer para cada una de las Delegaciones, sus responsabilidades particulares en materia de accesibilidad.**
- 3) Planificar la gestión de los recursos económicos, técnicos y humanos relacionados con el mantenimiento y mejora de la accesibilidad en el municipio.**

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

4) Crear para todos los ámbitos municipales los protocolos de seguimiento, medición, análisis y mejora de la accesibilidad.

Se recomienda potenciar la comunicación entre las diferentes áreas del Ayuntamiento de Marbella, integrando el ámbito turístico en las mismas para que se tenga en cuenta al turista como un ciudadano y usuario constante de los servicios e infraestructuras de la ciudad y por tanto, introducirlo como una variable a considerar en la toma de decisiones de cada una de las diferentes áreas de gestión.

Asimismo, recomendamos establecer contactos con otras concejalías de accesibilidad en el marco territorial español (por ejemplo la concejalía del Ayuntamiento de Ávila o de Málaga) para poder poner en común casos de éxito o de buenas prácticas.

- **Evaluación in situ**

La estructura de este apartado está dividida en diferentes ámbitos de evaluación de la accesibilidad aplicada al destino turístico inteligente. Para el área de Juventud y Fiestas no fue posible realizar la entrevista, puesto que los interlocutores no acudieron a la cita, tal y como se solicitó por lo que el área no ha sido evaluada.

A continuación se muestran los interlocutores entrevistados durante la evaluación así como el cargo que ostentan actualmente en el Ayuntamiento de Marbella y la documentación revisada para la correcta cumplimentación del informe:

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Tabla: Interlocutores evaluados por el área de Accesibilidad

Interlocutor	Cargo
Baldomero León	Delegado de Participación Ciudadana, Innovación y Desarrollo Tecnológico
José Alonso Ayllon	Unidad de Nuevas Tecnologías-Informática
Tomás Berjoyo	Responsable de la página web
Alicia Amate Bueno	Técnico de la Delegación de Medio Ambiente, Playas y Puertos
Carlos Almecija Valentín	Técnico de la Del. de Limpieza, Parques y Jardines.
Antonio Sarmiento	Técnico de la Del. de Limpieza, Parques y Jardines.
Federico Guardabrazo	Responsable de planificación estratégica. Delegación de Urbanismo e Infraestructuras
Antonio Jesús Mejía Collado	Jefe de Servicio de la Delegación de Obras y Servicios Operativos
Carlos Sánchez	Técnico municipal de la Delegación de Obras y Servicios Operativos
José M ^a García Medina	Ingeniero técnico municipal de industria
Mercedes López	Ingeniero técnico municipal de industria
Beatriz Maté	Ingeniero técnico de obras públicas
Manuel Puertas	Coordinador de Seguridad Vial y Movilidad. Delegación Tráfico, Transporte y Circulación
José M ^a Ramos Ortega	Inspector de la policía local
Jesús Eguía Martín	Jefe de protección civil
Medardo Tudela	Jefe de extinción de incendios
Pedro Pérez Salgado	Coordinador de la Delegación de Deportes
Alfonso Sánchez Cuevas	Jefe de negociado de la Del. de Cultura y Enseñanza
Manuel Cerdeña Gómez	Delegado de Bienestar Social

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Luis Gámez Lomeña	Técnico de la Delegación de Bienestar Social
Nuria Álvarez Díaz	Técnico de la Delegación de Bienestar Social
Inmaculada Márquez	Jefatura de negociado - Delegación de Turismo

- **Documentación evaluada**

- Agenda Digital de Marbella
- Plan Municipal Integral de Accesibilidad de Marbella. Año 2011
- Análisis de coyuntura económica. Año 2012
- Concreción de los proyectos “Smart City” – Líneas estratégicas para la Agenda Digital de Marbella
- Apps Marbella Smart City
- Díptico “Vía Rápida” – Apertura de comercios en el centro histórico
- Díptico “Vía Rápida” – Licencias de obras menores del Distrito Centro
- Organigrama consistorial. Año 2012
- Composición del equipo Smart City Marbella
- Reglamento de Régimen interior para la explotación de la estación de autobuses
- Listado de inmuebles del Ayuntamiento de Marbella
- Ordenanza Municipal de Edificación por la que se establecen las normas estéticas para los edificios del Centro Histórico de Marbella
- Reglamento Municipal de los Servicios Urbanos e Interurbanos de Transportes en Automóviles Ligeros, clase B, Autoturismos
- PGOU Marbella
- Competencias de las Concejalías de Marbella
- Estudio sobre Demografía: análisis y diagnóstico

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

- Estudio sobre el Territorio: análisis y diagnóstico
- Marbella Ciudad Inteligente. Análisis DAFO
- Plan de Marketing 2008 – 2014 – Resumen
- Proyecto Básico de ampliación del Puerto de Marbella “La Bajadilla”
- Memoria justificativa de contratación – Servicio de consultoría para la mejora de la competitividad de las Pymes.
- Memoria justificativa de contratación – Servicio de consultoría en comercio electrónico y nuevas tecnologías de las Pymes
- Plan estratégico para el Distrito Centro
- Plan Municipal de Participación y Asociativismo
- Propuesta técnica para la implantación de aparcamientos para bicicletas
- Documento de propuesta “Hacia un modelo de ciudad” Asoc. Marbella Activa
- Pliego de condiciones para la concesión del chiringuito playa
- Pliego de prescripciones técnicas para la señalización histórica y del centro comercial abierto de Marbella
- Ordenanza Reguladora de la intervención municipal en el inicio y ejercicio de actividades económicas
- Ordenanza Reguladora de la ocupación de la vía pública en el término municipal de Marbella
- Documento Reunión de trabajo de la Comisión para la Promoción de la Accesibilidad y Eliminación de Barreras Arquitectónicas como órgano consultivo y de asesoramiento – Actas consultadas; Julio, Octubre de 2010 y Abril y Diciembre de 2011
- Documento Reunión de trabajo de la Comisión para la Promoción de la Accesibilidad y Eliminación de Barreras Arquitectónicas como órgano consultivo y de asesoramiento – sin fecha
- Presentación Transporte accesible invidentes – Delegación de Bienestar Social

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

- Plan de movilidad urbana sostenible del Municipio de Marbella
- Pliego de prescripciones técnicas para el servicio de transporte urbano
- Comunicado Área de Seguridad Vial – Traslado de información
- Imagen sobre funcionamiento sede electrónica.
- Propuesta adhesión RECI

- Delegación de Turismo

El Plan de Marketing de Marbella se enmarca dentro de una Política Turística activa y participativa y se basa principalmente en la determinación de la ciudad como Espacio Turístico, donde interrelacionan todos los agentes implicados (turistas, ciudadanos, empresas, administración pública).

Su elaboración ha contado con una primera fase de diagnóstico, completado con estudios que detallaban la situación real del turismo de la ciudad y las diferentes actuaciones a desarrollar.

Destaca la ausencia, en la planificación estratégica del destino, de la **accesibilidad universal** como eje fundamental para convertir a la ciudad de Marbella en un DTI.

La Accesibilidad debe estar presente en toda la cadena turística. El Turismo Accesible sólo existe si se trabaja como un todo integrado que asegura al visitante, en primer lugar, la libertad de escoger la actividad de ocio de su interés y en segundo lugar, la total autonomía a la hora de realizarla. No se trata sólo de tener un hotel accesible o una atracción accesible, todos los proveedores de servicios deben trabajar en equipo para ser un destino turístico accesible.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella



Foto: Esquema de la cadena turística.

Entre los elementos de la cadena de turismo figuran:

- **La gestión del destino**

La Delegación de Turismo de Marbella no ha incorporado todavía a su plan estratégico, la “Accesibilidad Universal” como otro aspecto a tener en cuenta a la hora de desarrollar entornos, productos, servicios turísticos y en las nuevas tecnologías (NNTT).

Destaca la creación de un Observatorio Turístico y de un Plan de Marketing propio, ambas herramientas indispensables para estudiar el sector turístico y definir una política turística eficaz. Sin embargo, no se hace referencia en ningún caso al Turismo Accesible, a los beneficios que la mejora de las condiciones de accesibilidad aportaría al destino, ni a las necesidades de los turistas con discapacidad.

Las actuaciones más relevantes, escasas y aisladas, no son fruto de una política de accesibilidad turística sino más bien de iniciativas puntuales no coordinadas.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

→ Recomendación

La Delegación de Turismo debe establecer en coordinación con los representantes de la Comisión para la Promoción de la Accesibilidad y Eliminación de Barreras Arquitectónicas, una estrategia para convertir a Marbella en un destino turístico accesible. La estrategia para crear un destino accesible puede resumirse en las siguientes acciones:

- Organización de la administración pública, los empresarios y emprendedores que de forma conjunta abrazan la política de accesibilidad del destino.
- Diagnóstico de accesibilidad de la oferta turística de la ciudad para valorar si se puede promocionar o no como accesible. Realización de acciones correctoras y creación de servicios esenciales que demandan las personas con discapacidad.
- Formación de los profesionales del sector turístico del ámbito público y privado para que conozcan las necesidades de los turistas con discapacidad y sepan atenderles de forma adecuada.
- Puesta en marcha de un plan de comunicación dirigido a los clientes potenciales del turismo accesible (personas con discapacidad, personas mayores, familias con niños pequeños, otros), para dar a conocer Marbella como destino accesible.
- Creación de un plan de gestión, mantenimiento y mejora continua de la accesibilidad para el sector turístico.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

- La información y la publicidad turística (preparación, información y reservas)

Respecto a la **información y publicidad turística**, entre los distintos medios de información y publicidad turística de los que dispone Marbella, el más importante es la página web www.marbellaexclusive.com, en varios idiomas (inglés, francés, alemán, sueco, ruso, chino, árabe), además del castellano.

En la página web se informa al visitante sobre: cómo llegar, dónde alojarse, dónde comer, y una agenda con las principales actividades de ocio que se realizan en la ciudad. Aunque dispone de una información amplia y actualizada no ofrece la información que necesitan las personas con discapacidad para la planificación del viaje o durante la visita a la ciudad.

Marbella no cuenta con una App relativa al turismo ni dispone de guías de turismo accesible. Entre el material promocional, la única referencia a la accesibilidad – si bien de escasa utilidad – es la mención, en una guía de los alojamientos turísticos, de los que ofrecen habitaciones para personas con movilidad reducida.

 hoteles y hoteles 2	 952 89 97 00 / 952 89 97 01 www.granhotelguadalpin.com infobanus@guadalpin.com GPS: Latitud 36° 28'59.52" N Longitud 4° 57'59.05" O	2-3-4-5-10-12-14-15-16-17-18-19	356 plazas	9
	 MARBELLA CLUB HOTEL, GOLF RESORT & SPA Bulvar Principe Alfonso de Hohenlohe, s/n 29602 Marbella 952 82 22 11 / 952 82 98 84 www.marbellaclub.com reservas@marbellaclub.com	2-3-4-5C-6-10-11-14-15-16-17-18-19-22-23	135 habitaciones 300 plazas	

Servicios • Facilities: 1 Situación central / Central location - 2 Garage/Parking / Car park - 3 Aire acondicionado / Air conditioning - 4 Calefacción / Heating - 5 Piscina (SC Climatizada) / Swimming pool (SC Heated) - 6 Campo de golf / Golf course - 7 Minigolf / Mini-golf - 8 Tenis / Tennis courts - 9 Pádel Paddle - 10 Gimnasio / Gym - 11 Spa - **12 Habitaciones para minusválidos / Rooms for handicapped person** - 13 Admiten perros (tamaño a consultar) / Dogs allowed (size to consult) - 14 Internet en zonas comunes - 15 Internet en habitaciones / Internet in public areas - 16 Internet en habitaciones / Internet in rooms - 17 Sala de conferencias / Conference room - 18 Bar/Cafetería / Bar/Coffee shop - 19 Actividades de ocio / Leisure activities - 20 Animación infantil / Children's entertainment - 21 Animación infantil / Children's entertainment - 22 Animación infantil / Activities for children

Imagen: Guía de Alojamientos Turísticos de Marbella.

Las personas toman decisiones basándose en la información de que disponen y teniendo en cuenta factores que consideran importantes. Sus expectativas se crean en función de la información que reciben y se preparan para el viaje en consecuencia.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Mientras que unos pocos centímetros de diferencia en el ancho de paso de una puerta, un escalón de acceso, un aseo adaptado o la localización de una señal, entre otros, pueden no ser importantes para la mayoría de turistas, el margen de tolerancia de las personas con discapacidad es muy inferior. Estas diferencias pueden ser cruciales para un usuario de silla de ruedas, personas con discapacidades visuales, auditivas o intelectuales. Como resultado, la falta de información o una información escasa o incompleta sobre las condiciones de accesibilidad del destino, sus entornos y servicios, puede producir una pérdida de clientes e ingresos potenciales ya que las personas con discapacidad optarán por otro destino que sí les ofrece determinadas garantías.

También, la imagen de un destino que no ofrece una información veraz sobre las condiciones de accesibilidad que presenta, se ve dañada por no cumplir las expectativas del turista creadas durante la planificación del viaje.

La falta de información adecuada puede dar lugar a errores y decepciones hasta el punto de estropear las vacaciones de la persona con discapacidad y sus acompañantes. Es por ello que las personas con discapacidad reclaman que se proporcione información veraz y descriptiva sobre las condiciones de accesibilidad de los establecimientos turísticos, los transportes en el destino y las actividades de ocio. Otra información útil es por ejemplo sobre el alquiler de scooter, reparación de silla de ruedas, alquiler de coches adaptados, contratación de asistentes personales en el destino, datos de contacto de clínicas y hospitales, números de emergencia.

Al mismo tiempo es conveniente recordar que el termino correcto para referirse a las personas con discapacidad es “persona con discapacidad” por lo que se recomienda suprimir la palabra “minusválido” de todas las publicaciones en cualquier soporte, y en cualquier idioma por ser peyorativa.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Cuando la información se ofrece a través de herramientas tecnológicas, además del tipo de contenidos, hay que tener en cuenta las características de accesibilidad de las propias herramientas. La página web de turismo de Marbella se ha diseñado sin criterios de accesibilidad, es por ello que no puede ser consultada por una persona ciega que utilice lector de pantalla para navegar por internet, o a través de los sistemas auditivos disponibles en los móviles para este tipo de usuarios.

Estas mismas dificultades se han encontrado en la **pantalla táctil** instalada en una de las oficinas de turismo que, aunque colocada de forma que permite su uso a usuarios de silla de ruedas o a personas de baja estatura, no está pensada para el uso de personas con discapacidad visual o discapacidad auditiva.

En las Oficinas de Turismo también debería contarse con información sobre las condiciones de accesibilidad los establecimientos turísticos de la ciudad a través de folletos impresos y planos en los que se indiquen los itinerarios accesibles. Los folletos impresos que se distribuyen actualmente en las oficinas de turismo no proporcionan esta información y tampoco se han diseñado con criterios de accesibilidad que faciliten su lectura a personas con visión reducida.

En ninguno de los medios de información turística se disponen de contenidos en **Lectura Fácil**²¹ dirigidos a personas con dificultades de comprensión lectora como por ejemplo, las personas con discapacidad intelectual.

²¹ La Lectura Fácil es un método de redacción que utiliza unas pautas reconocidas internacionalmente y que permite la adaptación de textos para que los comprendan personas con dificultades de comprensión lectora. Las pautas incluyen la redacción y el diseño de textos tanto en papel como en soporte digital.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

→ Recomendación

- **Se recomienda la creación de una Guía de Turismo Accesible en la que se recojan las condiciones de accesibilidad de los recursos, actividades y servicios turísticos promocionados en el material editado y en la página web, con el objeto ofrecer a los turistas con discapacidad la información que necesitan. La información de cada recurso o servicio turístico que debe ofrecerse en la guía será descriptiva para que la persona con discapacidad pueda decidir por sí misma si responde a sus necesidades. Puede tomarse como referencia el tipo de informe realizado en este documento para la Oficina de Turismo de la Glorieta de la Fontanilla. (ver anexo 1.3.1).**
- **La página web debe adaptarse para cumplir las condiciones de accesibilidad indicadas (ver anexo 1.3.3 de este documento). Asimismo cualquier nueva herramienta tecnológica que se utilice en las oficinas de turismo debe tener en cuenta los criterios recogidos en las siguientes normas:**
- Norma UNE 139801:2003 Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad al ordenador. Hardware.
- UNE-EN ISO 9241-20:2009 Ergonomía de la interacción persona-sistema. Parte 20: Pautas de accesibilidad para equipos y servicios de tecnologías de información/comunicación (TIC) (ISO 9241-20:2008)
- UNE-EN 301549 V1.1.1:2014 requisitos de accesibilidad de productos y servicios TIC aplicables a la contratación pública en Europa.
- UNE 139802:2009 Requisitos de accesibilidad del software.
- UNE 139803:2012 Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

- UNE-ISO/IEC TR 29138-1:2012 IN Tecnologías de la información. Consideraciones de accesibilidad para personas con discapacidad. Parte 1: Resumen de las necesidades de usuario.²²
- **Las páginas web de las administraciones públicas también deben cumplir el REAL DECRETO 1494/2007, de 12 de Noviembre, por el que se aprueba 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.**
- **La información impresa deberá ser simple, clara y con un lenguaje no técnico. Deben preverse alternativas para las personas con discapacidad visual o dificultades de lectura. La mayoría de las personas que necesitan letras grandes para poder leer prefieren caracteres de 16 a 22 puntos en tipo de paloseco (fuentes: sans serif, arial).**
- **La información estándar que no cambia a menudo, como las instrucciones en caso de incendio o las guías, podría facilitarse también en braille.**

- **Los entornos urbanos y espacios arquitectónicos**

Las obras en el entorno urbano, instalaciones y edificios turísticos promovidas por la Delegación de Turismo deben tener en cuenta los criterios de accesibilidad especificados por las normativas estatales, autonómicas y municipales de accesibilidad **(ver anexo 1.3.4 - Relación de normativas de accesibilidad de obligado cumplimiento en Marbella).**

Con el objeto de dar determinadas pautas que sirvan de referencia para futuras obras se ha analizado una muestra de recursos e infraestructuras turísticas:

- Oficina Municipal de Turismo – Glorieta de la Fontanilla **(ver anexo 1.3.1)**
- Playa Del Faro **(ver anexo 1.3.2)**

²² Todas las normas UNE a las que se hace referencia pueden ser consultadas y adquiridas en www.aenor.es

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Asimismo, se adjunta a este documento las siguientes guías que servirán de referencia para alojamientos y restaurantes.

- ¿Cómo hacer hoteles accesibles para personas con movilidad reducida? (**ver anexo 1.3.5**)
- ¿Cómo hacer restaurantes accesibles para personas con movilidad reducida? (**ver anexo 1.3.6**)

→ Recomendación

- Se recomienda que cualquier obra promovida por la Delegación de Turismo, sobre todo en el caso de realizarse a través de una contratación o compra pública sea previamente revisada por la Delegación/Concejalía de Accesibilidad del Ayuntamiento – previa creación de la misma – o en su lugar, la Comisión para la Promoción de la Accesibilidad y Eliminación de Barreras Arquitectónicas, con el objeto de verificar la integración de los criterios de accesibilidad.
- Se recomienda llevar a cabo un estudio de la señalización turística de la Ciudad con el objeto de identificar los puntos estratégicos en los que debe instalarse la señalización, homogenizar los formatos utilizados y hacerlos accesibles según los criterios de la norma UNE 170.002:2009 Requisitos de Accesibilidad para la rotulación.

- Los medios de transporte (puertos, estaciones, paradas y material móvil)

No hay constancia de la existencia de autobuses turísticos que realicen rutas guiadas por la ciudad. Si se planteara desde el Ayuntamiento, ofrecer este tipo de servicio turístico, se sugiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

→ Recomendación

- Los autobuses turísticos, al igual que los municipales, deben contar con las siguientes condiciones de accesibilidad:
 - Tener piso bajo comunicado con una de las puertas de acceso.
 - Estará dotado con sistema de inclinación (Kneeling).
 - Al menos 4 asientos situados próximos a la puerta de acceso estarán reservados para Personas con Movilidad Reducida (PMR).
 - En la zona de asientos reservados al menos una plaza dispondrá de un espacio adecuado para una persona ciega con perro guía.
 - Se admitirá el acceso al perro guía y al perro de asistencia.
 - Los escalones del autobús estarán señalizados con una franja antideslizante de color contrastado.
 - Contará con asideros y barras de apoyo verticales.
 - Los pulsadores de solicitud de parada tendrán color contrastado para facilitar su identificación y estarán señalizadas en braille y en altorrelieve.
 - El autobús contará con un sistema sonoro y otro visual que anuncie la próxima parada.
 - El autobús tendrá un espacio reservado para usuarios de silla de ruedas con respaldo, barras de sujeción, cinturón de seguridad y pulsador de solicitud de parada al alcance. Es más seguro para el viajero en silla colocarse en el sentido inverso al de la marcha.
 - La puerta de entrada más próxima al espacio reservado para usuarios de silla de ruedas contará con un sistema tipo rampa o plataforma elevadora que facilite a la persona el acceso al autobús de forma autónoma.
 - Las paradas de los autobuses turísticos deberían tener las mismas características de accesibilidad que las municipales. Se recomienda incorporar también otros

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

criterios relacionados con la comunicación, exigidos por el 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.

- Los alojamientos, restaurantes, comercios y espacios de congresos

En la actualidad, no existe un mecanismo de verificación de la accesibilidad en edificios y locales privados existentes si bien, por parte de la Delegación de Vía Pública, se solicita una declaración responsable para obtener el permiso de apertura de comercios y se vigila con inflexibilidad el cumplimiento de requisitos mínimos de accesibilidad.

La Delegación de turismo no tiene herramientas para obligar al cumplimiento de las condiciones de accesibilidad exigidas en establecimientos turísticos privados. Tampoco existe información sobre alojamientos, restaurantes u comercios accesibles de la Ciudad.

En la página web www.marbellacongresos.com, que promociona los espacios de congresos de la ciudad, no existe ningún tipo de información sobre las condiciones de accesibilidad de sus instalaciones. Respecto a cada uno de los eventos que se organizan, tampoco se informa sobre los servicios disponibles para las personas con discapacidad, tales como, subtítulo en directo, intérprete de lengua de signos, bucle de inducción magnética, audio descripción para personas con discapacidad visual, asientos reservados para PMR.

→ Recomendación

- **Desde la Delegación de Turismo deben ofrecerse documentos y herramientas dirigidas a las empresas del sector turístico que les orienten y ayuden a mejorar las condiciones de accesibilidad de sus instalaciones y servicios. Por ejemplo, poniendo a**

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

disposición de los profesionales del sector una “Guía de buenas prácticas de Accesibilidad para los establecimientos turísticos de Marbella”. En esta misma línea, y a modo de incentivo para aquellas que realicen obras de adaptación de la accesibilidad podría otorgársele un distintivo proporcionado por el Ayuntamiento y promocionarse temporalmente en un apartado de la página web del destino, dedicado al turismo accesible.

- Todos aquellos establecimientos y servicios turísticos que cumplen con un nivel óptimo de accesibilidad, deberían incluirse en las herramientas de promoción turística - tales como folletos, guía, página web - e identificarse como accesibles.
- Se propone también, para la Delegación de Turismo, crear un protocolo para la organización de eventos accesibles, específico para los espacios de ferias, congresos y exposiciones dependientes del Ayuntamiento como, por ejemplo, el Marbella Luxury Weekend.

- Oficinas y puntos de información turística

El Ayuntamiento de Marbella dispone de cuatro oficinas de turismo: dos oficinas centrales (Glorieta de la Fontanilla y Plaza de los Naranjos), una ubicada en Puerto Banús y una en San Pedro de Alcántara.

Se ha analizado la accesibilidad de una de ellas, cuya información se recoge en el informe adjunto al presente documento (**ver anexo 1.3.1**).

Aunque las oficinas visitadas ofrecen distintos servicios de calidad para la mayor parte de turistas, las necesidades que tienen los visitantes con discapacidad todavía no están siendo del todo atendidas.

En primer lugar, el personal de atención al público no tiene formación en atención a personas con discapacidad y a personas con otras necesidades diversas.

Las instalaciones físicas de la oficina de turismo visitada, no son completamente accesibles para personas con movilidad reducida, puesto que carecen de algunos

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

requisitos mínimos de accesibilidad. Por ejemplo, el itinerario de acceso tiene una pendiente considerable y el mostrador de atención al público no tiene un espacio con una altura y fondo adecuado para la aproximación de usuarios de silla de ruedas. La oficina no cuenta, además, con equipamientos que faciliten la comunicación de personas sordas con el personal de atención, tales como bucles de inducción magnética o un sistema de interpretación simultánea en lengua de signos. Algunos de los folletos informativos están dispuestos a una altura no accesible para usuarios de silla de ruedas.

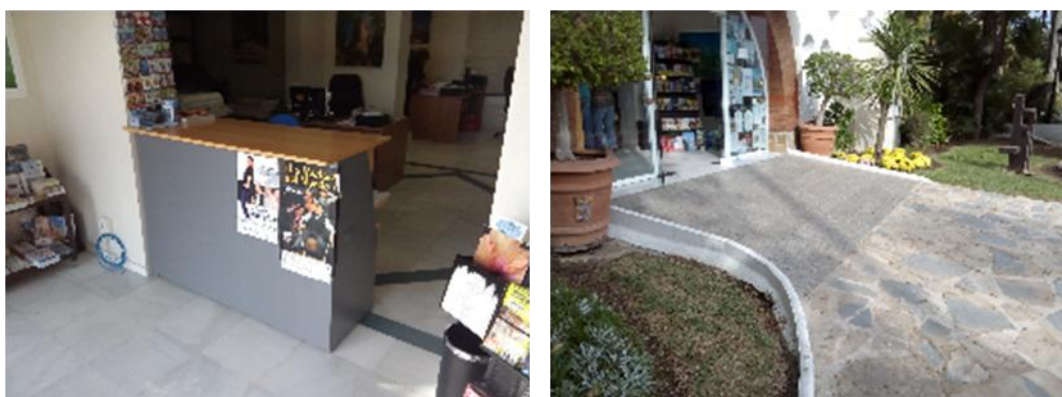


Foto: Acceso a la oficina y mostrador de atención al público

→ Recomendación

- Exigir en el pliego de contratación del personal de atención al público de las oficinas y puntos de información, que hayan sido formados en atención a personas con discapacidad.
- Instalar un bucle de inducción magnética en el mostrador de atención al público y señalizarlo con el logotipo correspondiente.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Contratar un servicio de video-interpretación en lengua de signos que permita al visitante sordo comunicarse con el personal de atención al público. Más información en: <http://www.svisual.org/>

- **Dotar a la oficina de turismo de maquetas tiflológicas de los principales monumentos de la ciudad que puedan ser tocadas por personas con discapacidad visual y sirvan de apoyo a los guías oficiales a la hora de realizar una visita guiada.**



Foto: Maqueta tiflológica de la Catedral de Ávila

- **En la carta de visitas guiadas que se organizan desde la oficina de turismo, deben indicarse aquellas cuyos itinerarios son accesibles para Personas con Movilidad Reducida (PMR).**
- **Además periódicamente o bajo demanda deben organizarse visitas guiadas para personas con discapacidad visual, intelectual y en lengua de signos española. Para ofrecer este tipo de visitas es necesario formar a los guías oficiales.**

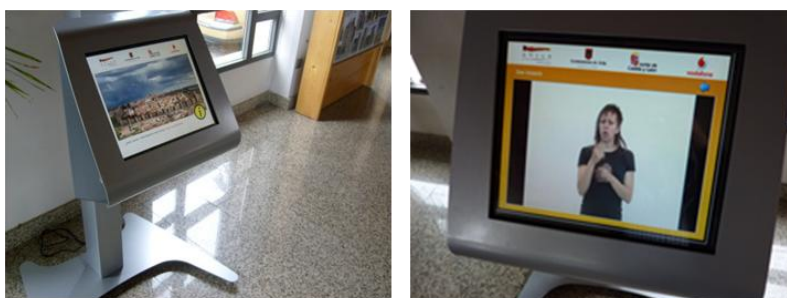


Foto: Pantalla táctil con contenidos accesibles de la oficina de información turística de Ávila

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

- **Las pantallas táctiles deben contar no sólo con contenidos en formatos accesibles (sonoros, visuales y el Lengua de Signos Española, L.S.E.) y además poder utilizarse por usuarios de silla de ruedas.**
- **Se recomienda que en la oficina de turismo se presten o alquilen sillas de ruedas a los visitantes que las soliciten.**

- **Actividades Culturales, de Ocio y Deportivas**

- **Actividades culturales y de ocio**

El Ayuntamiento de Marbella organiza diferentes eventos culturales entre los que destacan la Fiesta de San Pedro de Alcántara, la Fiesta de San Bernabé, el Festival Internacional de Cine y las Fiestas de Navidad.

No ha sido posible contactar con ningún representante de la Delegación de Juventud y Fiestas ni de la Delegación de Cultura. En su representación, se ha tenido una reunión con la Delegación de Enseñanza.

Desde las correspondientes delegaciones del Ayuntamiento, no se dispone de información sobre las condiciones de accesibilidad de las instalaciones culturales y de sus servicios dirigidos al público, ni de eventos o actividades de promoción cultural y turística. Asimismo, se constata la ausencia de comunicación y de coordinación entre la Delegación de Cultura, la Delegación de Juventud y Fiestas y la Delegación de Turismo para facilitar al turista información relativa a las características de accesibilidad.

No existen pliegos de condiciones para la organización de las mismas (en relación, por ejemplo, a las zonas o asientos reservados para personas con movilidad reducida o a las cabinas de aseos móviles adaptados situadas en las inmediaciones), ni se ofrece al

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

turista con necesidades especiales información relativa a las condiciones de accesibilidad de eventos culturales.

No hay constancia de que, desde la Delegación de Cultura, se actúe para que los principales eventos se realicen con intérprete de lengua de signos o dispongan de subtítulos para sordos y audiodescripción para ciegos o personas con discapacidad visual severa.

→ Recomendación

A través de la evaluación de la Delegación de Cultura y Enseñanza, se denota interés en garantizar el acceso a la cultura en igualdad de condiciones para todas las personas, a pesar de reconocer no haber puesto en marcha ninguna medida en concreto para alcanzar este objetivo.

Queda patente en esta evaluación el interés de la Delegación de Cultura y la Delegación de Juventud y Fiestas por garantizar el acceso a la cultura en igualdad de condiciones para todas las personas.

Como recomendaciones para organizar eventos culturales accesibles:



Se deberá tener en cuenta a las personas con discapacidad visual incluyendo audio descripciones en los eventos. De esta forma, a través de unos receptores de audio individuales, la persona con discapacidad visual puede escuchar una voz en off que describe el contenido visual relevante del evento, visita museística, obra de teatro, película...



Obras de teatro, musicales o cualquier otro evento cultural puede ser interpretado de forma simultánea en lengua de signos, el medio de comunicación para un importante grupo dentro de la comunidad sorda.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella



Igualmente, existe la opción del subtítulo para personas con discapacidad auditiva que pueden apoyarse en la lectura labial para seguir la obra. El subtítulo adaptado ofrece, además de la transcripción de los diálogos, identificación de los personajes mediante colores, información de los sonidos y de la entonación de los diálogos o el discurso de los presentadores en un evento.

- Eventos deportivos municipales

Desde la Dirección General de Deportes, se organizan eventos con personal y medios del Ayuntamiento, también se colabora en eventos organizados por otras entidades.

No se conocen iniciativas de eventos o actividades deportivas accesibles para personas con discapacidad, organizadas por el Ayuntamiento de Marbella.

Según la información recibida, excepto dos estadios, todas las instalaciones deportivas son accesibles y disponen de aseos adaptados. Las tres piscinas disponen de grúa de acceso al agua.

En ningún caso se ofrece al turista, información relativa a las condiciones de accesibilidad de las instalaciones deportivas o de los eventos y actividades.

Aunque el mantenimiento de las instalaciones está a cargo de la Dirección de Deportes, las reformas son de competencia de la Delegación de Obras. Sin embargo, no se constata una coordinación respecto a la puesta en marcha de acciones de mejora de las condiciones de accesibilidad entre las distintas delegaciones involucradas en la organización de eventos deportivos, salvo la coordinación de la Dirección General de Deportes con la Protección Civil, Policía, Samur y Cruz Roja.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

→ Recomendación

En líneas generales no se aprecia el concepto de inclusión e igualdad de oportunidades en la práctica de actividades deportivas, tampoco existen iniciativas de promoción de actividades en grupo para personas con discapacidad.

Sería recomendable que se promovieran actividades para todos los ciudadanos: en deportes náuticos, por ejemplo, existe gran cantidad de material adaptado por lo que las personas con discapacidad pueden realizar una gran cantidad de actividades. Además, contando con un carril bici que recorre todo el litoral, se podría promover el uso de handbikes. Y también, considerado el número de campos de golf, sería aconsejable promover la actividad de golf adaptado, siguiendo los ejemplos de buenas prácticas que se están llevando a cabo en otras zonas de España y de Andalucía.

En la página web del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, el apartado relativo al deporte adaptado ofrece información útil al respecto.

<http://www.csd.gob.es/csd/sociedad/deporte-adaptado/>

Por último, los monitores deportivos deberán tener formación en atención a personas con discapacidad. Las escuelas y clubes deportivos contarán en su carta de servicios con actividades inclusivas.



Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

- **Normativa, Planes y Políticas en Accesibilidad Universal**

Desde la Delegación de Tráfico, Transportes y Circulación se está trabajando para la aplicación integral del Plan Municipal de Accesibilidad presentado en 2011 del cual, en la actualidad, está vigente el 80%, según lo declarado por la misma delegación.

El objetivo es propiciar herramientas de control por parte del Ayuntamiento y que, bien a través de una ordenanza específica sobre accesibilidad, o bien integrando sus disposiciones en los documentos correspondientes (requerimientos para concesión de licencias, ejecución de obras municipales,...), se regule la ejecución de las obras para garantizar la accesibilidad.

- **Espacios públicos urbanizados**

Actualmente se está desarrollando un Plan Estratégico de Urbanismo.

Se está elaborando un DAFO sobre la situación de la accesibilidad en la red viaria peatonal.

Una vez elaborado este documento el Ayuntamiento decidirá cuáles son las actuaciones prioritarias y se definirán los proyectos estratégicos. Se pretenden incluir medidas entre las que se encuentran la desaparición de todas las barreras. Estas medidas están fundamentalmente dirigidas a la infancia y a las personas mayores.

Una vez elaborado el DAFO, el Ayuntamiento definirá la estrategia y el Plan de Actuación.

- **Itinerarios, calles, aceras, vados**

En todo el término municipal de Marbella, se están haciendo los rebajes en vados, ampliaciones de aceras y cambios de pavimento. Sin embargo no se nos ha comunicado la existencia de una planificación o de un presupuesto reservado anualmente para estas actuaciones.

En las intersecciones de itinerarios peatonales con calles de tráfico rodado se están añadiendo bandas de pavimento podo-táctil de botones y de color contrastado que

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

avisen al peatón con discapacidad visual del potencial peligro, sin embargo las bandas de encaminamiento que se están instalando en proximidad del vado peatonal son de botones, en lugar de ser una franja de pavimento direccional. Esto evidencia aún más la falta de planificación donde además exista un proyecto y un modelo para realizar estas actuaciones de forma correcta y de acuerdo a la normativa vigente (Orden VIV/561/2010)²³.

Otro motivo es que los expedientes se contratan a técnicos externos y por falta de tiempo no se puede fiscalizar el buen cumplimiento.



Foto: Vado rebajado con franja de pavimento podo-táctil de botones en lugar de franja de pavimento direccional.

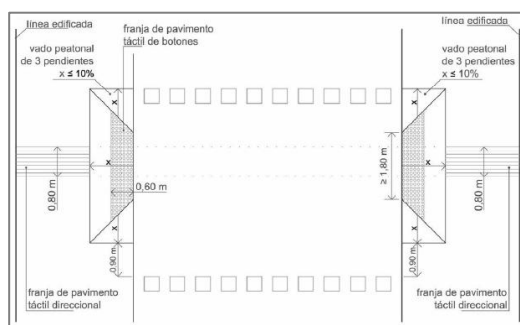


Imagen: Cruce a distinto nivel con franjas de encaminamiento direccionales – Orden VIV/561/2010

²³ 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.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Respecto al tipo de pavimento utilizado en algunas zonas de tránsito peatonal intenso, cabe destacar el empleo de material deslizante para el suelo, enlosado de piedra pulida, normalmente mármol buscando “dar un toque de distinción”, que incrementa el riesgo de resbalamiento, sobre todo con superficie mojada.



Foto: pavimento deslizante

Otro elemento de peligro es representado por los bolardos de dificultosa detección por la altura inadecuada y por el tipo que regula la normativa.

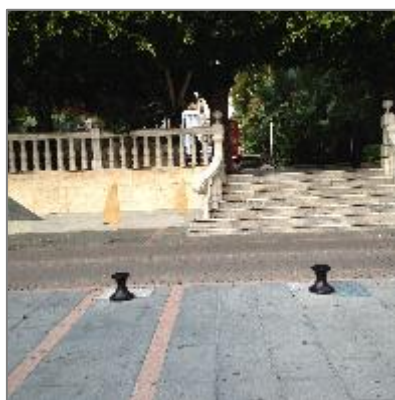


Foto: Bolardos ubicados en itinerarios peatonales

También se está implantando la señalización acústica en los semáforos, aunque se desconoce el número de unidades equipadas con estos avisadores.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

→ Recomendación

Debería existir un presupuesto a largo plazo que permita una planificación en el tiempo. Se debe prestar especial atención a las adaptaciones necesarias y ejecutarlas de forma correcta para la inclusión de peatones con discapacidad visual:

Orden VIV Art. 46.1 Cuando el itinerario peatonal accesible no disponga de línea de fachada o elemento horizontal que materialice físicamente el límite edificado a nivel del suelo, éste se sustituirá por una franja de pavimento táctil indicador direccional, de una anchura de 0,40 m, colocada en sentido longitudinal a la dirección del tránsito peatonal, sirviendo de guía o enlace entre dos líneas edificadas.

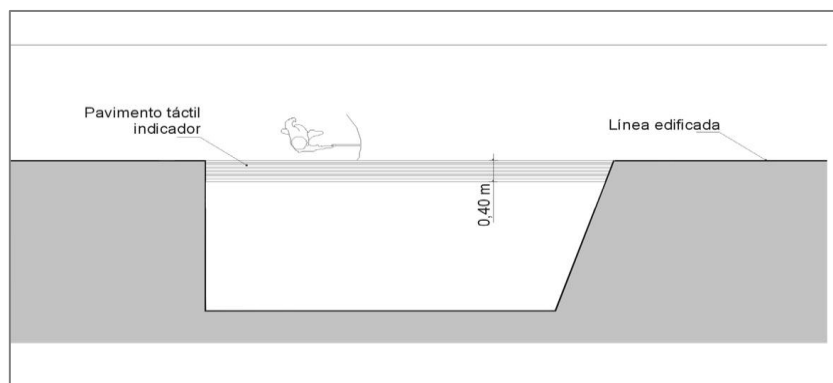


Imagen: Franja de pavimento táctil indicador direccional que da continuidad a la línea edificada

Para facilitar la deambulaci3n de las personas con discapacidad visual se incluir3n bandas de encaminamiento podo-t3ctiles especialmente en los lugares abiertos que no tengan otras referencias tales como las alineaciones de la edificaci3n.

Orden VIV Art. 46.4 Los puntos de cruce entre el itinerario peatonal y el itinerario vehicular, cuando est3n al mismo nivel, se se3alizar3n mediante una franja de 0,60 m de fondo de pavimento táctil indicador de botones que ocupe todo el ancho de la zona reservada al itinerario peatonal. Para facilitar la orientaci3n adecuada de cruce se

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

colocará otra franja de pavimento indicador direccional de 0,80 m de ancho entre la línea de fachada y el pavimento táctil indicador de botones.

En las intersecciones de itinerarios peatonales con calles de tráfico rodado se seguirá añadiendo bandas de pavimento podo-táctil y de color contrastado para avisar al peatón con discapacidad visual del potencial peligro.

Con el fin de limitar el riesgo de resbalamiento, se recomienda aplicar lo establecido por el Código Técnico de la Edificación, en el “DB-SUA: Seguridad de utilización y accesibilidad”, ateniéndose a la clasificación de los suelos según su resbaladidad.

Respecto a la colocación de bolardos, la Orden VIV establece en el Art. 29:

Orden VIV. Art.29 Los bolardos instalados en las áreas de uso peatonal tendrán una altura situada entre 0,75 y 0,90 m, un ancho o diámetro mínimo de 10 cm y un diseño redondeado y sin aristas. Serán de un color que contraste con el pavimento en toda la pieza o, como mínimo en su tramo superior, asegurando su visibilidad en horas nocturnas. Se ubicarán de forma alineada, y en ningún caso invadirán el itinerario peatonal accesible ni reducirán su anchura en los cruces u otros puntos del recorrido.

Además, en el Artículo 57.1 del **Decreto 293/2009 de la Junta de Andalucía**, se dispone que:

b) Se dispondrán de forma alineada, no deberán obstaculizar los pasos peatonales o los itinerarios peatonales y la separación mínima entre los mismos será de 1,20 metros, quedando prohibido el uso de cadenas entre ellos.

c) Cuando se dispongan en las aceras, se situarán en el tercio exterior de éstas siempre que la anchura libre restante sea igual o mayor de 1,50 metros.

d) En itinerarios mixtos, si se disponen bolardos para definir el itinerario peatonal, se debe garantizar la anchura mínima de 1 metro.

2. En sustitución de los bolardos no se permitirá la colocación de bolas, horquillas u otros elementos de dificultosa detección.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

- **Mobiliario urbano**

Al realizarse las compras, contrataciones o mantenimiento de mobiliario urbano, no siempre se tienen en cuenta criterios de accesibilidad (en el diseño y colocación).

Es importante señalar que, según se nos informa, no existe un departamento que se encargue de comprar el conjunto del mobiliario, sino que es el servicio encargado de realizar una obra o actuación concreta quien hace el pedido del mobiliario en algunos casos, en otros es la Delegación de Parques y Jardines. Esta línea de actuación conlleva una falta de criterio en ciertos aspectos entre los que destaca la accesibilidad, dando lugar a elementos del mobiliario urbano que pueden representar un peligro o que impiden su utilización por parte de personas con movilidad reducida como, por ejemplo, papeleras demasiado altas para personas usuarias de silla de ruedas.

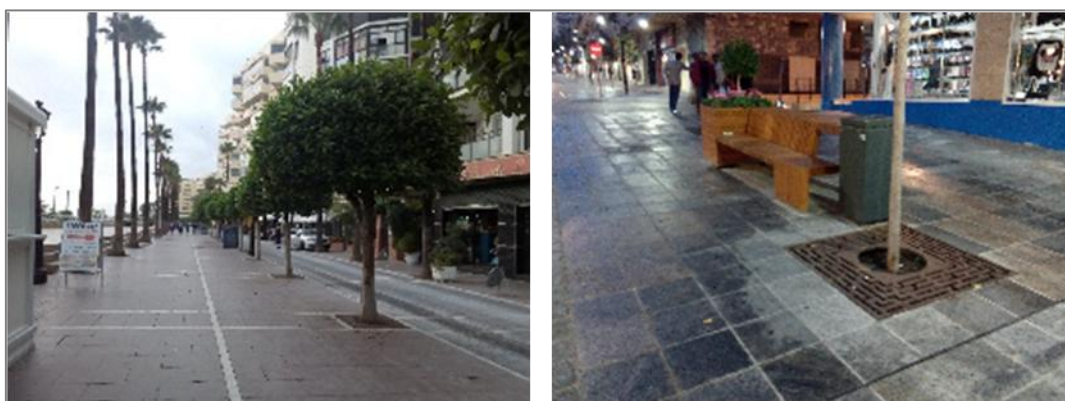


Foto: Mobiliario urbano en itinerarios peatonales

→ **Recomendación**

Sería muy útil centralizar las compras de mobiliario urbano para facilitar la consulta de los pliegos de contratación a la entidad que se establece como vigilante – la Delegación/Concejalía de Accesibilidad, siempre y cuando se constituya - y que de

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

esta forma pueda hacer las recomendaciones oportunas, que en todos los casos deben de ser incluidas en dichos pliegos.

- Señalización

La señalización urbana en general no sigue un mismo patrón, aunque la destinada al turista, concentrada en la zona del casco antiguo, se ha renovado siguiendo un estilo común.



Foto: Señalización urbana direccional

Existen postes de señalización direccional con caracteres demasiado pequeños y con falta de contraste cromático.

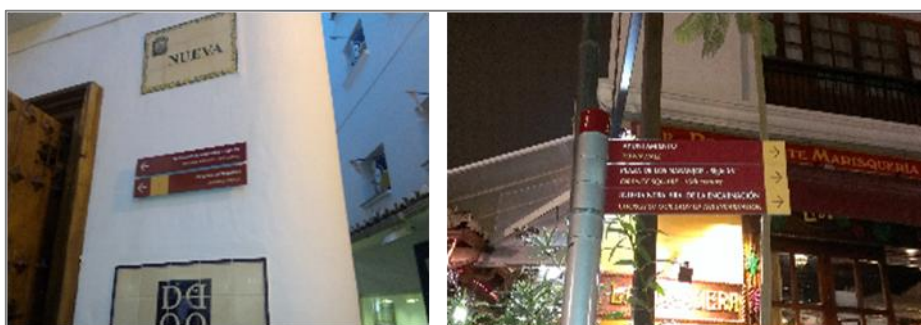


Foto: Señalización con letra pequeña y sin alto contraste cromático

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Destaca como buena práctica, la instalación en el casco antiguo de paneles descriptivos con información en braille.



Foto: Paneles descriptivos con información en braille

Como en el punto anterior resaltamos la falta de un departamento con competencias específicas en accesibilidad, al que consultar para el tipo de señalización más adecuado y su colocación ideal.

→ Recomendación

Para las personas con discapacidad intelectual resulta muy importante la existencia de una correcta señalización direccional e informativa. Ésta debe dar la información acompañada de pictogramas homologados y fácilmente comprensibles.

Una correcta señalización debe incluir franjas guía de encaminamiento. Éstas son necesarias en estaciones de transporte, puertos, paseo marítimo, plazas abiertas y paradas de autobús. Complementariamente se podrá hacer un estudio de señalización de itinerarios para el turista, que incluya franjas guía y postes.

La señalización también debe tener color contrastado y el tamaño adecuado dependiendo de la distancia de lectura prevista.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Tal como indica la Orden VIV, en su artículo 40

Condiciones generales de la señalización y comunicación sensorial

Todo sistema de señalización y comunicación que contenga elementos visuales, sonoros o táctiles, a disposición de las personas en los espacios públicos urbanizados, deberá incorporar los criterios de diseño para todos a fin de garantizar el acceso a la información y comunicación básica y esencial a todas las personas.

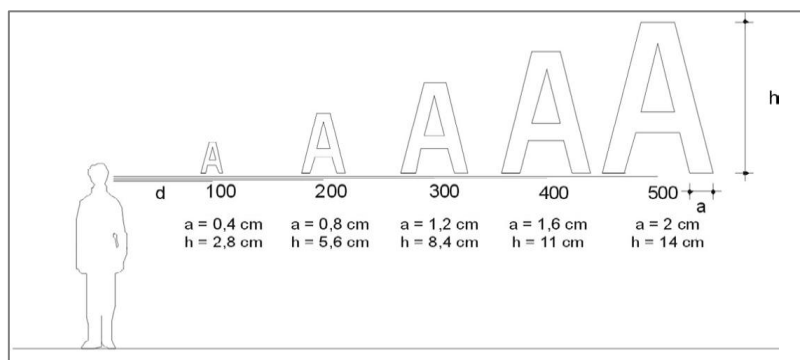


Imagen: Tamaño de las letras en la señalización de acuerdo con la distancia de lectura

– Orden VIV/561/2010

En todo itinerario peatonal accesible las personas deberán tener acceso a la información necesaria para orientarse de manera eficaz durante todo el recorrido y poder localizar los distintos espacios y equipamientos de interés. La información deberá ser comunicada de manera analógica a través de un sistema de señales, rótulos e indicadores, distribuidos de manera sistematizada en el área de uso peatonal, instalados y diseñados para garantizar una fácil lectura en todo momento.

Todas estas medidas de carácter obligatorio se concretan en la misma Orden, artículos 41 a 47.

De carácter no obligatorio pero de referencia para las buenas prácticas es importante citar la **Norma UNE 170002:2009 Requisitos de accesibilidad para la rotulación**

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

- **Aparcamientos**

En la zona turística de la ciudad el aparcamiento se encuentra regulado.

Según los datos del Área de Seguridad Vial y Movilidad de la Delegación de Circulación y Transporte, en la actualidad se está realizando el inventario a fin de determinar el número exacto por zona. En referencia a las plazas de aparcamiento reservadas para Personas con Movilidad Reducida (PMR), se aplica el criterio de **1 cada 40** estacionamientos, cumpliendo con la Orden VIV en la que se indica la dotación mínima.

“...Como mínimo una de cada cuarenta plazas o fracción...”

No obstante, si existe demanda en la zona de barrio, se suele duplicar. Se tratan de ubicar, y así debe ser, con el criterio de acercarlas a los pasos de peatones de forma que si la persona tiene que bajarse del vehículo a la calzada, el trayecto hasta la acera a través de vado rebajado sea lo más corto posible. Sin embargo, no siempre cuentan con una zona de acercamiento al vehículo, con una acera rebajada en las inmediaciones de la plaza reservada y con una superficie llana.

Por último, no todas las plazas reservadas se encuentran señalizadas horizontal y verticalmente, tal como señala la citada norma. Además, para identificarlas, se sigue utilizando la terminología poco adecuada “Aparcamiento reservado para minusválidos”

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella



Foto: Plazas de aparcamiento reservadas para PMR, situadas en superficie con pendiente, sin zona de acercamiento y sin vado rebajado en sus inmediaciones



Foto doble: Plazas de aparcamiento reservadas para PMR no señalizadas en horizontal

Foto individual: Terminología utilizada en la señalización de las plazas reservadas

→ Recomendación

Se debe prestar especial atención a la ubicación de las plazas reservadas. Tan importante es disponer de ella como poder llegar a la acera y a un itinerario peatonal accesible de forma autónoma. Se recomienda, además, siguiendo el ejemplo de

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

→ Recomendación

Se recomienda extender esta práctica al resto de áreas de juegos infantiles del municipio de forma que se permita la participación, interacción y desarrollo de habilidades por parte de todas las personas.

Se introducirán contrastes cromáticos y de texturas entre los juegos y el entorno para favorecer la orientación espacial y la percepción de los usuarios.

Las mesas de juegos en parques y jardines serán accesibles para usuarios de silla de ruedas.

Junto a los elementos de juego se preverán áreas donde sea posible inscribir un círculo de 1,50 m de diámetro para permitir la estancia de personas en silla de ruedas; dichas áreas en ningún caso coincidirán con la zona de paso del itinerario peatonal accesible.

- Playas

Marbella cuenta en su término municipal con 24 playas, distribuidas en 27 km de litoral.

Según declarado por la Delegación de Medio Ambiente y Playas, este año se iniciará el proceso para la certificación de la Q de Calidad de tres playas.

Se ha analizado la Playa del Faro, una de las playas con carácter más urbano y con mayor índice de ocupación. Además, de todas, es la única playa que cuenta con el servicio de asistencia para el baño, acceso hasta el agua con la pasarela y dentro del agua una zona con sillas y boyas para moverse.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella



Foto: Señalización de la Playa del Faro

El servicio de baño asistido, implica que cualquier persona con cualquier discapacidad, puede desplazarse por un itinerario accesible hasta llegar a la arena, disfrutar de un baño asistido con silla anfibia, hacer uso de material adaptado, disfrutar de la zona de sombra, y hacer uso de los aseos y duchas adaptadas, así como recibir en su caso, los servicios de socorrismo y policía local.

En la Playa del Faro, el baño asistido es un servicio de gestión de la Protección Civil. Es imprescindible solicitarlo previo aviso, comunicándolo por teléfono. Las condiciones de accesibilidad de la Playa del Faro se analizan en el informe adjunto. Cabe precisar que, al ser temporada baja, las instalaciones de la playa se habían desmontado y los servicios se encontraban cerrados, por tanto no se ha podido realizar un análisis exhaustivo.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella



Foto izq.: Escalera de acceso a la playa, sin contraste cromático entre huella y contrahuella



Foto dcha.: Acceso a la playa con rampa, cómodo para todos

→ Recomendación

- Aumentar el número de zonas con baño asistido, para un mejor disfrute de los usuarios, así como para poder acoger a un mayor número de ellos.
- Mejorar la accesibilidad al servicio de baño asistido, mediante la posibilidad de solicitar dicho servicio desde la página web.
- Mejorar la accesibilidad y la seguridad de los elementos cercanos al itinerario del servicio de baño asistido, mediante la adecuación de alguna rampa y escalera de acceso a la arena o a las calles adyacentes.
- Impulsar la información sobre los servicios accesibles, ya que la accesibilidad de esta playa beneficia no sólo a las personas con discapacidad reconocida, sino también a las personas mayores.
- Poner en marcha medidas para garantizar el baño a las personas con discapacidad visual:
 - Se dispondrá de una línea de balizas flotantes de un color contrastado (amarillo o naranja) de unos 50 m de largo, con una boya cada 4 m. Se iniciará en una zona

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

próxima a la plataforma de acceso al mar. En la parte superior tendrá escrito el nº de boya con macro-caracteres en relieve, contrastados y en braille.

- Se instalará el sistema de audioplaya que consiste en proporcionar a la persona con discapacidad visual una pulsera que emite sonido y vibración para poder conocer su ubicación respecto a unos tótems instalados en la playa para tal efecto.



- **Edificios de uso público**

No existe un Plan de adaptación para dotar de las condiciones básicas de accesibilidad a los edificios de uso público antes de Diciembre de 2017 tal como regula la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social²⁴.

→ Recomendación

Se considera de gran utilidad contar con las herramientas necesarias para que el 4 de Diciembre de 2017 se haya dotado de las de las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación a los edificios de uso público y sus servicios. En este sentido será necesaria una dotación presupuestaria que permita la planificación, implantación y seguimiento hasta la fecha de vencimiento.

- **Edificios públicos**

No existe un catálogo de la accesibilidad de los edificios públicos de uso público.

²⁴ Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

→ Recomendación

Elaborar un catálogo o guía donde se describan las condiciones de accesibilidad universal de los edificios públicos.

Se deben garantizar las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación a los edificios de uso público. Para ello parece imprescindible que se emita desde los servicios técnicos un informe de recomendaciones para la mejora de la accesibilidad recordando la obligatoriedad del cumplimiento de normas como el Código Técnico²⁵ o el Reglamento de accesibilidad y supresión de barreras físicas y de la comunicación²⁶.

- Edificios o locales privados de uso público

No existe un catálogo de la accesibilidad de los edificios o locales privados de uso público o de interés turístico.

Para la apertura de comercios en el Distrito Centro, mediante “Vía rápida”, se solicita la Declaración responsable, que incluye un certificado técnico que, acompañado de un plano, justifique el cumplimiento de condiciones mínimas de accesibilidad. Se nos comunica que la mayoría de las dudas de los ciudadanos nacen de temas de accesibilidad. Desde la Delegación de Industria, Comercio y Vía Pública se ha puesto en marcha un sistema de verificación y, en caso de no cumplimiento, se expide un requerimiento. Las cifras que se manejan indican que el 90% de los requerimientos tienen por causa cuestiones fundamentales de accesibilidad como rampas, mostrador o puertas.

²⁵ Documento Básico SUA Seguridad de utilización y accesibilidad. Real Decreto 173/2010 de 19 de febrero. BOE 11-marzo-2010

²⁶ Decreto 293/2009, de 7 de julio, por el que se aprueba el reglamento que regula las normas para la accesibilidad en las infraestructuras, el urbanismo, la edificación y el transporte en Andalucía.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

→ Recomendación

Tras la reunión con la Delegación de Industria se ha constatado que para la apertura de comercios existe un sistema de verificación que garantiza la implantación de la normativa de accesibilidad, no obstante, a día de hoy existe un importante porcentaje de establecimientos comerciales de uso para el turista que no reúnen las condiciones mínimas de accesibilidad por formar parte del parque de comercios que ya disponían de licencia antes de la entrada en vigor de estas medidas. Por tanto, es necesario poner en marcha un Plan para implementar medidas en esta línea. En los casos en los que no sea posible, se contemplarán medidas de actuación que tengan en cuenta el concepto de ajuste razonable tal como indica la normativa vigente.

Por ajuste razonable se entienden “las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con los demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales”²⁷. Son medidas específicas que tienen como objeto la accesibilidad en casos particulares, cuando existen motivos técnicos, de costes financieros o de protección de patrimonio protegido, aunque sigue considerándose un concepto controvertido.

- Elementos de transporte

El Plan de Movilidad Urbana Sostenible de Marbella pretende reorientar las estrategias de movilidad a partir de la reordenación funcional del espacio viario público de la

²⁷ Convención de Derechos Humanos para las Personas con Discapacidad - Organización de Naciones Unidas. Nueva York, 2006. Convención ratificada por España y entrada en vigor el 3 de mayo de 2008, por lo que este cuerpo normativo internacional forma parte del ordenamiento jurídico español.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

ciudad, para conseguir dar sentido a la cadena que configura el paradigma del PMUS: calidad ambiental + habitabilidad + accesibilidad.

En los objetivos generales de los planteamientos del PMUS, la accesibilidad es presente y juega un papel fundamental, en la apuesta por el transporte público colectivo y los modos de transporte no motorizados, en la apuesta por una política de peatonalización de calles y de consideración del peatón como principal medio de transporte urbano.

Existe en la actualidad un Pliego de prescripciones técnicas que han de regir el contrato de gestión del servicio público de transporte urbano, aunque en breve se publicará un nuevo pliego de condiciones.

- **Red de transporte público**

Los principales elementos de la ciudad están conectados a través de itinerarios peatonales, no todos accesibles, o mediante la combinación de elemento peatonal accesible y transporte público.

- **Paradas de autobuses**

Desde el Área de Seguridad Vial, se informa que en la actualidad las paradas de transporte colectivo no cumplen con los requisitos mínimos que establece la norma (Plan de Accesibilidad Marbella Pleno 2010 y Decreto 293/09 7 de Julio BOJA nº 140 y 219 Reglamento Junta Andalucía de Accesibilidad en las Infraestructuras, el Urbanismo, la Edificación y el Transporte).

Con el nuevo pliego de condiciones, se alcanzará el 100% de paradas de transporte colectivo accesibles, de acuerdo con la normativa vigente.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

→ Recomendación

Diseñar sistemas de cartelería con información más accesible para personas con discapacidad intelectual. Paralelamente se observarán las condiciones que deben reunir para garantizar la lectura de personas con discapacidad visual.

Se implantará el sistema de megafonía en las paradas.

- **Autobuses urbanos**

Desde el Área de Seguridad Vial, se informa que en la actualidad no existen autobuses de transporte colectivo que estén adaptados según norma (Plan de Accesibilidad Marbella Pleno 2010 y Decreto 293/09 7 de Julio BOJA nº 140 y 219 Reglamento Junta Andalucía de Accesibilidad en las Infraestructuras, el Urbanismo, la Edificación y el Transporte). Con el nuevo pliego de condiciones, se alcanzará dentro de un año el 100% de la flota de autobuses urbanos accesibles, de acuerdo con la normativa vigente.

Se prevé realizar mejoras evaluables, consistentes en:

- Instalación de rampas automáticas;
- Adaptación del espacio interior;
- Megafonía interna y sistema visual de información dinámica a bordo;
- Formación de los conductores en las necesidades de las personas con movilidad reducida y con discapacidades sensoriales.

→ Recomendación

Desde la Delegación de Tráfico, Transportes y Circulación se demuestra con hechos su preocupación por la inclusión de las personas con discapacidad. Con el nuevo

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

pliego de condiciones se deberían alcanzar las condiciones de accesibilidad requeridas por la normativa vigente.

- **Taxis adaptados**

En la actualidad existen 319 licencias de taxi de las cuales 11 licencias son vehículos adaptados. Según normativa (RD 1544/2007 de 23 Noviembre Junta de Andalucía, RD 35/2012 y Junta de Andalucía, Ordenanza Municipal) el Ayuntamiento deberá disponer del 5% de la flota con vehículo adaptado. En la actualidad se alcanza el 3,44%, y se está avanzando para cumplir con esa premisa de aquí al 2018.

→ **Recomendación**

Se están adoptando medidas para llegar al margen mínimo de dotación de taxis accesibles del 5% que impone la legislación. Asimismo, estas medidas deberían ir acompañadas de otras que incentiven la implantación o la reconversión.

Al mismo tiempo sería recomendable que el colectivo de taxistas recibiera formación en atención a personas con discapacidad.

- **Información y comunicación**

La Ley General de Discapacidad pretende entre otros aspectos garantizar el derecho a la vida independiente. Para ello en su artículo 2 obliga

“...a los poderes públicos a adoptar las medidas pertinentes para asegurar la accesibilidad universal, en igualdad de condiciones con las demás personas, en los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como los medios de comunicación social.”

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

- Web y Aplicaciones móviles

A continuación se sintetizan los principales resultados obtenidos con los trabajos de análisis y diagnóstico de accesibilidad y usabilidad en sitio web y aplicaciones móviles:

Una vez analizado el sitio **web** <http://marbellaexclusive.com/> podemos extraer en conclusión que este no verifica los estándares de accesibilidad y usabilidad web. Respecto a la **accesibilidad** web vemos que los defectos más notables son que los contenidos para algunas resoluciones de pantalla se solapan unos sobre otros, la legibilidad general (al presentar los textos sobre imágenes se crean problemas de bajo contraste), los enlaces solo se identifican con un cambio de color y existen enlaces rotos, todas estas deficiencias dificultan o impiden entender de manera correcta el contenido de la web a personas con necesidades especiales o usuarios de dispositivos de lectura adaptados.

Presentamos a continuación los resultados en relación con los cuatro criterios de valoración de la accesibilidad web:

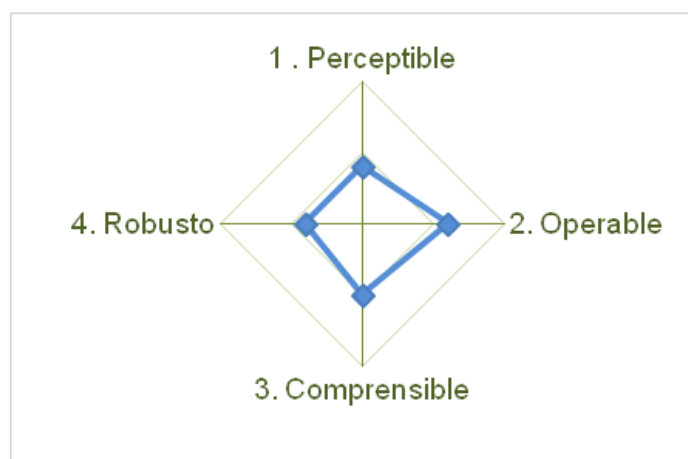
- **Perceptible:** En este apartado en donde más problemas residen, los más destacados son: bloques que se solapan y pueden ocultar el contenido de otros, problemas de contraste entre las tipografías y los fondos que dificultan la legibilidad de los textos y los enlaces se identifican con un cambio de color lo que dificulta su reconocimiento para algunos usuarios.
- **Operable:** Se detectaron páginas sin un encabezado principal que es el elemento que ayuda a identificar el contenido de la página. Este es imprescindible en todas las páginas.
- **Comprensible:** Algunos de los controles de formularios están mal etiquetados o simplemente no tienen etiqueta. Esta es importante de cara a la identificación de los campos para usuarios con dispositivos especiales. **Robusto:** La web debería de cumplir los estándares en la mayor medida posible, para que pueda

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

ser visualizada en la mayoría de navegadores y dispositivos posibles y ser interpretada correctamente por dispositivos de lectura especiales. Para esto es necesario solventar errores de codificación detectados.

Gráfico de la accesibilidad de la web según los principios



En cuanto a **usabilidad**, los puntos a mejorar en la web serían el de interacción y feedback con el usuario, implementando opciones de contacto con la administración, mensajes de error y otros mensajes de ayuda que mejoren la experiencia de usuario. En este ámbito hemos detectado también la necesidad de mejorar el diseño (tipografías, fondos y estilos para mejorar la legibilidad) y jerarquización de la información, que no se ajustan a criterios de usabilidad y pueden resultar poco intuitivas.

Resumimos las mejoras más importantes junto a las antes destacadas en el informe:

- Revisar la estructura de la página para que los contenidos no se solapen
- Mejorar legibilidad del sitio
- Resaltar los enlaces con algún signo más que un cambio de color
- Mejorar el feedback con el usuario

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

- Replantear y homogeneizar el diseño del sitio web

Respecto de la **aplicación E-Park** (iOS y Android) podemos decir que se ha realizado correctamente la integración parcial de la aplicación con las herramientas nativas de **accesibilidad** de los dos sistemas operativos, garantizando el correcto acceso a la información de la app a usuarios con necesidades especiales, aunque algunas integraciones como visualización en texto grande no están disponibles. En lo relativo a la **usabilidad**, la app presenta un diseño pobre, la navegación es poco intuitiva, presentando además problemas de funcionalidad en las herramientas de búsqueda y ofreciendo un feedback incompleto al usuario.

Resumimos las mejoras más importantes junto a las antes destacadas en el informe:

- Integrar totalmente la app con las herramientas nativas de accesibilidad (iOS, Android)
- Mejorar la navegación y la búsqueda/filtrado
- Mejorar el feedback con el usuario

Respecto a la **aplicación Marbella App**, esta no podemos considerarla totalmente accesible (iOS y Android) debido a que aunque está en parte adaptada con las herramientas nativas de **accesibilidad** de los dos sistemas operativos, existen bastantes ítems de navegación y contenido sin etiquetar que provocan dificultades a personas con problemas de visión. En lo relativo a la **usabilidad**, la app presenta un diseño poco funcional, impidiendo una navegación fluida. A esto se suman otros errores funcionales, como un feedback incompleto, la ausencia de ayudas al usuario y la imposibilidad de realizar búsquedas o filtrar la información.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Resumimos las mejoras más importantes junto a las antes destacadas en el informe:

- Integrar totalmente la app con las herramientas nativas de accesibilidad (iOS)
- Mejorar el diseño y funcionalidad de la aplicación
- Mejorar el feedback con el usuario y mensajes de error

→ Recomendación

En los Pliegos de contratación de nuevas Apps o de mantenimiento de las existentes se hará constar la necesidad de tener en cuenta los criterios internacionalmente establecidos para dotar de accesibilidad a estas herramientas.

Los mismos criterios se deberán tener en cuenta para actualizar las plataformas de gestión y de pago municipales.

- Otros medios

A día de hoy no existen en los edificios municipales elementos que permitan la comunicación con personas con discapacidad auditiva. No existen bucles magnéticos en los edificios municipales ni en los recursos turísticos con visitas guiadas. La instalación de bucle magnético ya sea portátil o fijo es una tecnología que resulta de gran ayuda para la comunicación de personas que portan audífonos, ya que adoptando en éste la posición “T” el usuario recibe el sonido limpio y libre de ruido o interferencias.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

→ Recomendación

Dotar de instalación de bucle magnético a los mostradores de atención al público.

Las personas con discapacidad sensorial, debido a las barreras que existen para que puedan tener una correcta comunicación e información, son grandes usuarios de las nuevas tecnologías y éstas representan uno de los principales apoyos de los que disponen. Por ello resulta altamente recomendable que los espacios públicos dispongan de conexión wi-fi suficiente.

- Emergencias y seguridad

No existe personal, entre Policía Local, Protección Civil y Extinción de Incendios y Emergencias, formado en atender accidentes de personas con discapacidad y prevenir lesiones medulares. No han sido formados en atender a personas con discapacidad. Los Planes de Emergencia no contemplan la evacuación de personas con discapacidad.

→ Recomendación

Formar a la Policía y otros servicios de emergencias en atención a personas con discapacidad.

Atender a una persona en situación de emergencia no es una tarea fácil. Si la persona en cuestión tiene una discapacidad, la falta de conocimiento de las principales necesidades de las personas con discapacidad puede representar un obstáculo insalvable, acentuado además por la posible situación de pánico.

Por lo tanto, es indispensable que todo el personal implicado en los servicios de emergencia esté debidamente formado en las distintas necesidades de las personas con discapacidad, sean éstas físicas, sensoriales, comunicativas o de comprensión.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Además de una adecuada formación, es imprescindible incluir en los protocolos de evacuación de los planes de emergencia, directrices claras sobre cómo evacuar, de un edificio o de cualquier otro lugar, a una persona con discapacidad.

No es suficiente la buena intención de los equipos de rescate, sino indispensable tener y cumplir escrupulosamente planes de evacuación específicos, con el fin de que todas las personas puedan salir indemnes de cualquier peligro.

- Formación en atención a Personas con Discapacidad

Este punto se ha ido analizando en cada ámbito específico pero se ha de hacer hincapié en la necesidad de que cada persona con responsabilidades de interacción con el turista reciba una formación en atención a personas con discapacidad y en sus necesidades.

Se adjunta como **anexo 1.3.7 una Guía de atención al cliente con discapacidad**.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

6. Conclusiones

- Conclusiones del área de Tecnología

El Ayuntamiento de Marbella está en disposición de afrontar un interesante reto en el ámbito del turismo como es el de superar las barreras que diferencian y distancian a los ciudadanos residentes con los visitantes, especialmente en una ciudad en la que aumenta el número de personas que pasan largos periodos de tiempo en la ciudad. El municipio proporciona actualmente una serie de servicios para el ciudadano, directamente a través de la web oficial o a través de diversas aplicaciones móviles, y existe un ambicioso plan para aumentar estos servicios (aplicación **Marbella Street y Marbella Street beacons**). Sin embargo, notamos un déficit de información y servicios dirigidos específicamente para los visitantes, ya que actualmente no existe ningún tipo de aplicación móvil a través de la cual los visitantes puedan acceder a la oferta turística del municipio. Esta ausencia de aplicativos en movilidad, es superada con la creación de la web marbellaexclusive.com, la cual ha sido diseñada para su uso a través de dispositivos móviles. El reto ahora, radica en proporcionar servicios desde el Ayuntamiento que, indistintamente, puedan ser de interés y puedan ser utilizados por los residentes y los visitantes y que éstos servicios e información sean en tiempo real y personalizados a las preferencias de los turistas y ciudadanos.

En la misma línea se puede plantear el desarrollo de una única Tarjeta física para residentes y visitantes que proporcione servicios para el transporte público, aparcamientos, comercios, teatros, etc. En cualquier caso, los servicios que proporcione la tarjeta deben estar totalmente actualizados adaptándose a las diferentes temporadas, eventos especiales que puedan ocurrir en la ciudad.

Otro interesante reto es potenciar al máximo la estrategia ya diseñada de **Open Data Marbella**, con el objetivo de poner a disposición de empresas y ciudadanos un gran

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

volumen de datos de calidad y actualizados para que se puedan explotar servicios y aplicaciones que hagan uso de ellos. Se recomienda que estos datos sean hechos públicos con una calidad mínima de tres estrellas. Además, es interesante potenciar una estrategia específica para fomentar el desarrollo de servicios relacionados con el turismo y en especial con los nichos de mayor interés.

Un elemento que fortalecerá el objetivo de Destino Turístico Inteligente es seguir avanzando en la **sensorización de la ciudad** para mejorar los servicios al ciudadano como: localizar plazas de aparcamiento (regulado, áreas carga y descarga, motos...) o controlar y predecir el tráfico rodado. También esta sensorización debe ir dirigida al ahorro energético y a la concienciación ciudadana en este ámbito. En cualquier caso, toda la información que se pueda extraer de los sensores debe estar completamente integrada en el modelo Open Data para potenciar al máximo su utilización y también a través de nuevos aplicativos móviles que contribuyan a la gestión eficiente del tráfico en la ciudad.

Así mismo, se debe seguir incrementando la **participación** del Municipio de Marbella en **iniciativas de I+D+i** como Smart Costa del Sol y SEACW. Este tipo de iniciativas y proyectos, además de ser una nueva fuente de financiación a través de la cual mejorar los servicios tecnológicos que ofrece el municipio permiten establecer una nueva imagen del municipio como Ciudad y Destino Inteligente.

Finalmente, iniciativas transversales como el **“Equipo Técnico de Smart City”** formado por miembros de cada una de las delegaciones del Ayuntamiento son un claro ejemplo de la importancia y objetivo por mejorar del municipio en este ámbito.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

- Conclusiones del área de Sostenibilidad

En materia de sostenibilidad Marbella no puede considerarse un destino turístico sostenible a día de hoy, aunque bien es cierto que ya ha empezado a desarrollar políticas y estrategias bajo las premisas de la sostenibilidad.

Para que un destino sea considerado sostenible sus políticas de gestión deben estar claramente definidas y desarrollarse de manera conjunta, es decir deben ser consideradas de manera transversal y multidisciplinar atendiendo a diversos parámetros que darán lugar a un todo, a una forma de desarrollo.

El Turismo Sostenible según la definición de la OMT puede definirse como:

“El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”

Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos medioambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

Por lo tanto, el turismo sostenible debe:

- 1) Dar un **uso óptimo a los recursos medioambientales**, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.
- 2) **Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas**, conservar sus activos culturales y arquitectónicos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural.
- 3) **Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo**, que reporten a todos los agentes, unos beneficios socio-económicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.

El desarrollo sostenible del turismo exige la participación informada de todos los agentes relevantes, así como un liderazgo político firme para lograr una colaboración amplia y establecer un consenso. El logro de un turismo sostenible es un proceso continuo y requiere un seguimiento constante de sus incidencias, para introducir las medidas preventivas o correctivas que resulten necesarias.

El turismo sostenible debe reportar también un alto **grado de satisfacción** a los turistas y representar para ellos una experiencia significativa, que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomente en ellos unas prácticas turísticas sostenibles.

Dicho esto y tras la evaluación del destino se han detectado los siguientes puntos débiles:

- A día de hoy, Marbella todavía no ha desarrollado una política de sostenibilidad, bajo la que se rijan todos los comportamientos y estrategias que han de adoptarse en el destino.
- No existe un plan periódico dónde el destino establezca medidas de mejora continua en relación a los tres ámbitos que contiene la sostenibilidad: Medio ambiental, cultural y desarrollo socio-económico.
- Es recomendable la implementación de un programa de *indicadores* que permita medir y reportar públicamente los compromisos adquiridos y sus respectivos progresos en materia de desarrollo turístico sostenible (medioambiente, sociedad, economía, cultura, turismo y derechos humanos). Dicho sistema de indicadores, deben ser cuantificable, en la medida de lo posible, y será directamente desarrollados por parte de los responsables del destino.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

- Marbella a día de hoy no ha desarrollado un programa sólido orientado a la mitigación de los efectos de la estacionalidad, adaptado a las necesidades del municipio.
- Si bien Marbella ha emprendido acciones en la Lucha contra el Cambio Climático, se detectan todavía oportunidades de mejora en cuanto a la información suministrada a los turistas.
- El Ayuntamiento de Marbella debe desarrollar una política de compras responsable, siendo extensiva a los pliegos de contratación y prescripciones técnicas de los proyectos desarrollados por el Ayuntamiento o bajo la supervisión del mismo.
- Marbella necesita de un servicio de información para visitantes que permita suministrar elementos básicos necesarios para favorecer una actitud de respeto sobre el destino en relación a los aspectos ambientales (ahorro energético, ahorro de agua, producción de ruidos y otras molestias, así como la gestión de residuos); así como las pautas de comportamiento que orienten sobre su conservación y uso sostenible.
- Marbella debe realizar un reporte público de los datos sobre la satisfacción del visitante, pese a poseer datos que han sido recopilados por el Observatorio Municipal de Turismo.
- La promoción turística orientada al conocimiento por parte del visitante de los valores, costumbres, tradiciones, etc. de los residentes locales debe desarrollarse y ser integrada en las políticas promocionales del destino.
- Marbella no realiza un reporte público de entidades turísticas certificadas siguiendo criterios de calidad y sostenibilidad.
- Es necesario fomentar desde el Ayuntamiento la formación dentro al sector privado para promover un mejor servicio de calidad y prácticas medioambientales.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

- Marbella debe potenciar la colaboración en campañas con fines sociales, como donaciones de efectos usados, bancos de alimentos, etc. en las empresas turísticas del destino.
- Se recomienda disponer de herramientas y registros para medir y conocer la satisfacción de la población y conocer sus opiniones, aspiraciones, preocupaciones en relación a la gestión de la actividad turística, mediante encuestas, sondeos, etc. Esta información debe ser difundida públicamente de manera oportuna.
- Marbella debe trabajar en el desarrollo de programas de actuación a favor del patrimonio cultural tangible e intangible.
- Existe una ausencia en materia de gestión de visitantes que permita analizar la distribución de la actividad turística por barrios, zonas o recursos territoriales, que incluya medidas destinadas a preservar, proteger y mejorar el patrimonio natural y cultural, con el fin de evitar la masificación, valorando siempre y en todo caso la capacidad de carga del destino. Se deben establecer *indicadores* de capacidad de carga del turismo para prevenir la sobreexplotación turística y deterioro del medio.
- La información que se da al turista sobre los principales recursos culturales y naturales del destino creada por el propio Ayuntamiento es insuficiente. En las oficinas de turismo únicamente se oferta información que depositan diversas empresas, sin que exista ningún criterio de selección o rechazo a la hora de seleccionar la información a exhibir.
- Marbella no ofrece al visitante la posibilidad de contribuir activamente en la conservación y fomento natural o cultural del destino.
- Marbella no ha desarrollado una guía pública que proporcione a los visitantes pautas de comportamiento sobre los sitios de especial sensibilidad.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

- Es recomendable la elaboración de un estudio de evaluación del impacto ambiental en términos de territorialidad de uso turístico, incluyendo un sistema para medir el impacto del turismo y manejar los impactos del turismo intensivo sobre sus paisajes y ecosistemas, incluyendo hábitats de vida silvestre vulnerable o amenazada, si los hubiera que incluya un sistema de gestión de visitantes de sitios de atracción, con medidas destinadas a preservar, proteger y mejorar el patrimonio natural y cultural.
- El Ayuntamiento de Marbella debe incentivar el empleo de flora autóctona para en las zonas verdes del municipio.
- Es recomendable que el Ayuntamiento de Marbella fomente y promocióne el Plan de Movilidad y transporte sostenible con el objetivo de aumentar el uso del transporte de bajo impacto, incluyendo el transporte público y el transporte activo (por ejemplo, caminar y montar en bicicleta).
- Marbella no posee todavía un sistema para alentar a las empresas a medir, controlar, reducir, e informar públicamente sobre el consumo de energía y reducir la dependencia de los combustibles fósiles.
- A día de hoy Marbella no sigue ningún programa de fomento de las energías renovables, dentro el sector privado.
- Marbella no realiza programas de concienciación sobre el ahorro del agua y de la energía para los visitantes.
- Marbella aún no ha implantado un sistema que permita el riego de los jardines con agua residual depurada.
- Marbella no ha desarrollado un sistema para alentar a las empresas a reducir, reutilizar y reciclar los residuos sólidos. Asimismo, deben implantarse prácticas generales de minimización de residuos, e instrucciones sobre la correcta gestión interna de los mismos.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Dado que Marbella está trabajando en la revisión de su **Plan Estratégico Marbella 2022** creemos que éste es un punto de partida excepcional para comenzar a trabajar en la adopción de medidas de sostenibilidad y en la creación de una hoja de ruta que trate de poner solución a las debilidades detectadas así como de estudiar las recomendaciones planteadas en esta evaluación.

- Conclusiones del área de Accesibilidad

En el ámbito de la accesibilidad turística, Marbella todavía no puede considerarse un destino turístico accesible. No obstante, se han sentado algunas de las bases para alcanzar este objetivo.

En primer lugar, el Ayuntamiento de Marbella cuenta con una **“Comisión para la Promoción de la Accesibilidad y Eliminación de Barreras Arquitectónicas”** que, aunque no constituye un órgano político al igual que las distintas delegaciones del Ayuntamiento, tiene como objetivo velar por la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad a la hora de utilizar los entornos y servicios públicos.

En segundo lugar, por parte de la Delegación de Tráfico, Transporte y Circulación, se transmite la firme voluntad de alcanzar unas condiciones óptimas de accesibilidad en la ciudad, mediante la aplicación del Plan Municipal Integral de Accesibilidad y la mejora de la accesibilidad en el ámbito de la movilidad ciudadana.

No existe aún una voluntad política compartida por todas las áreas del Ayuntamiento de consolidarse como un destino accesible, aunque existe el empeño, impulsado sobre todo por algunas delegaciones, entre ellas la Delegación de Bienestar Social, de mejorar las condiciones de accesibilidad de la ciudad.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Las ventajas económicas que aporta el turismo accesible son varias:

- Permite la ampliación de la base de clientes a todas las personas.
- Incrementa la proporción de clientes, en tanto que las personas con discapacidad son más propensas a viajar acompañadas.
- La persona con discapacidad es prescriptora: si no puede visitar un espacio, tampoco lo harán sus acompañantes. Además, la fidelidad de las personas con discapacidad al destino es alta.
- Favorece la desestacionalización, ya que un número importante de personas con discapacidad y las personas mayores no son activas laboralmente.
- Mejora la calidad porque las inversiones en accesibilidad crean espacios y servicios con un valor añadido.
- Refuerza la imagen y la reputación del destino, al posicionarse como cumplidor de la legislación y responsable socialmente.

El mercado potencial del turismo accesible no es despreciable. Según un estudio reciente sobre el impacto económico y los hábitos de viaje del turismo accesible en Europa²⁸, en 2011, había 138,6 millones de personas con necesidades de accesibilidad en la UE, de las cuales 35,9% eran personas con discapacidad entre 15 y 64 años de edad, y 64,1% eran adultos mayores de más de 65 años.

Además, entre los 28 países de la UE, Reino Unido, Francia, Alemania, Italia y España son los países con mayor población de personas con necesidades de accesibilidad, todos por encima de 10 millones.

En 2012, las personas con necesidades de accesibilidad de la UE realizaron aproximadamente 783 millones de viajes dentro de la UE, y la demanda se prevé que

²⁸ ECONOMIC IMPACT AND TRAVEL PATTERNS OF ACCESSIBLE TOURISM IN EUROPE – FINAL REPORT
Service Contract SI2.ACPROCE052481700 – European Commission, DG Enterprise and Industry (2014)

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

crezca a aproximadamente hasta 862 millones de viajes al año en 2020, que equivale a una tasa media de crecimiento anual del 1,2%.

Los datos estadísticos antes expuestos ponen en evidencia que es de interés para Marbella poner en marcha acciones que les posicionen como un destino turístico accesible.

Las principales carencias detectadas durante la evaluación realizada son las siguientes:

1. Falta de información sobre las condiciones de accesibilidad de la oferta turística de la ciudad, como alojamientos, restaurantes, monumentos, playas o actividades de ocio.
2. Respecto a los recursos turísticos de acogida, tales como oficinas de turismo y puntos de información turística, el personal de atención al público no está formado en la atención de personas con discapacidad y tampoco conoce sus necesidades particulares. Además, las oficinas deberían mejorar las condiciones de accesibilidad, también para personas con discapacidad sensorial.
3. Los canales de información turística, impresos y digitales, como folletos informativos y la página web, no son accesibles para las personas con discapacidades visuales. Los medios digitales son especialmente importantes por ser los consultados por los turistas nacionales y extranjeros en sus lugares de origen. La web y las aplicaciones móviles no cumple con las Pautas de Accesibilidad al Contenido en la Web 2.0 (WCAG 2.0) y con las recomendaciones Mobile Web Best Practices (MWBP) y Mobile Web Application Best Practices del W3C (World Wide Web Consortium). Es por eso que sus contenidos no pueden ser leídos con las herramientas utilizadas por las personas con discapacidad visual (lector de pantalla del ordenador, Talk Back para Android o Voice Over para iOS).
4. Los desplazamientos por la ciudad están parcialmente resueltos para las personas con movilidad reducida gracias a los autobuses municipales. No obstante, existen

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

todavía ausencia de elementos de accesibilidad evidentes para las personas sordas y con discapacidad visual en los vehículos y en las paradas de autobuses. Otro aspecto a destacar es la disponibilidad de taxis adaptados para usuarios de silla de ruedas, ya que los existentes representan sólo el 3,44% de la flota, cuando el mínimo exigido por la normativa es 5%.

5. Actualmente, no hay constancia de actividades de ocio accesibles para turistas con discapacidad, salvo iniciativas de asociaciones locales representativas del mundo de la discapacidad, dirigidas a sus asociados.
6. También hay una serie de servicios básicos que demandan los turistas con discapacidad que todavía no se están ofreciendo como, por ejemplo, servicios de salud especializados, alquiler de coches adaptados, servicio de asistentes personales en el destino, alquiler de scooters o sillas de ruedas eléctricas y alquiler de otro tipo de productos de apoyo.
7. La movilidad de los turistas en el destino también está asociada a las características de accesibilidad de los entornos urbanos. Aunque esto no depende de la Delegación de Turismo, influye en la percepción que el turista se hace en el destino y le afecta durante el tiempo de su visita. En este aspecto, todas las medidas de mejora de las condiciones de accesibilidad dirigidas al ciudadano que se están poniendo en marcha, deberían ser pensadas también para el turista.
8. Durante la evaluación realizada se percibió que, por parte del sector turístico privado, la accesibilidad y las necesidades que tienen los turistas con discapacidad, no se consideran aún una prioridad, en parte por el desconocimiento de la oportunidad de negocio que representa el turismo accesible y, en parte, por la necesidad de modificar prejuicios sociales en torno a las personas con discapacidad, si bien desde el Ayuntamiento se ha constatado la percepción de la necesidad de mejorar en este aspecto.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

La consolidación de Marbella como un destino turístico accesible debe construirse por encima de soluciones aisladas a las ausencias detectadas, planteando el Turismo Accesible como una estrategia integral para que tanto la Delegación de Turismo, como las demás implicadas, trabajen de forma conjunta y coordinada.

Las fases que se recomiendan llevar a cabo para la ejecución de esta estrategia son las siguientes:

Fase 1: Organización de la administración pública, los empresarios y emprendedores que, de forma conjunta, abrazan la política de accesibilidad del destino.

El Turismo Accesible debe ser una iniciativa de la administración pública local. Al mismo tiempo, es la responsable de sensibilizar al sector turístico privado y de velar por el cumplimiento de la accesibilidad en los establecimientos turísticos.

La inclusión y la no discriminación de las personas con discapacidad y otras necesidades especiales es una obligación recogida en la legislación española. En el turismo también se debe considerar, ya que este colectivo tiene derecho al ocio y al disfrute de su tiempo de vacaciones en las mismas condiciones que el resto de las personas. El turismo accesible es la solución para que este derecho sea real. La falta de accesibilidad en los recursos turísticos es una forma indirecta, pero sutil, de discriminación.

Fase 2: Diagnóstico de accesibilidad de la oferta turística de la ciudad para valorar si puede promocionarse o no como accesible. Realización de acciones correctoras y creación de servicios esenciales que demandan las personas con discapacidad.

En general, las personas con necesidades de accesibilidad tienen los mismos intereses y hábitos turísticos que el resto de viajeros: quieren visitar las mismas

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

infraestructuras turísticas, realizar las mismas actividades de ocio, pero hacen su elección en base a unos criterios específicos que responden a sus necesidades.

Sin embargo, este mismo grupo tiene patrones particulares de comportamiento para la planificación del viaje:

- Muchos consultan fuentes de información especializadas en turismo accesible o guías de turismo accesible elaboradas por organizaciones de personas con discapacidad.
- La mayoría comprueba antes de viajar las condiciones de accesibilidad y/o la ayuda disponible en el destino.
- Una larga mayoría opina que la información sobre la accesibilidad del destino es insuficiente, no fiable y no accesible.
- Todos opinan que la planificación anticipada del viaje sirve para prever los problemas que podrían encontrarse en el destino y garantizar una experiencia de viaje más satisfactoria.

Se deduce de estas pautas de comportamiento lo importante que es para una persona con discapacidad la información sobre las condiciones de accesibilidad de los establecimientos, infraestructuras y servicios turísticos.

Por este motivo, el Ayuntamiento debe, antes de promocionarse como accesible, conocer si la oferta turística existente cumple con las condiciones de accesibilidad requeridas por este grupo de turistas y exigidas por las normativas estatales, autonómicas y municipales de accesibilidad.

El diagnóstico de accesibilidad de la oferta turística de Marbella pondrá en evidencia los casos de incumplimiento y permitirá tomar decisiones sobre las actuaciones correctoras.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Asimismo, facilitará la identificación de aquellos servicios que son demandados por las personas con discapacidad y que todavía no se están prestando. Los mismos son una oportunidad de negocio para los emprendedores del sector turístico.

Fase 3: Formación de los profesionales del sector turístico del ámbito público y privado para que conozcan las necesidades de los turistas con discapacidad y sepan atenderles de forma adecuada.

En el Turismo Accesible tienen la misma importancia tanto las características de accesibilidad que presentan el establecimiento turístico como el servicio ofrecido en el mismo por el personal de atención al cliente. En el estudio de “Hábitos y Actitudes hacia el Turismo de las Personas con Discapacidad Física”, realizado por PREDIF en 2004, el 72% de los entrevistados afirmó que el personal de los diferentes servicios turísticos no conocía las necesidades específicas de este colectivo. Para cualquier persona, con o sin discapacidad, la atención recibida en las distintas etapas del viaje será determinante para valorar el nivel de satisfacción de la experiencia turística.

Por eso, es importante, en primer lugar, que el personal de los establecimientos y servicios turísticos que dependan del Ayuntamiento haya sido formado en la atención a personas con discapacidad y, en segundo lugar, que desde el Ayuntamiento se promuevan jornadas de sensibilización y formación sobre turismo accesible y atención al público en colaboración con el movimiento asociativo que representa a las personas con discapacidad por ser los que verdaderamente conocen sus necesidades.

En estos programas de formación también deben darse a conocer los criterios de accesibilidad que deben cumplir los establecimientos y servicios turísticos.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Fase 4: Puesta en marcha de un plan de comunicación dirigido a los clientes potenciales del turismo accesible (personas con discapacidad, personas mayores, familias con niños pequeños, otros) para dar a conocer Marbella como destino accesible.

Al igual que cualquier otro producto turístico y una vez realizadas las actuaciones de accesibilidad en el municipio, debe redactarse y ponerse en marcha un plan de comunicación del Turismo Accesible para captar los clientes potenciales.

Las acciones de difusión recomendadas son las siguientes:

- Como primera actuación, se debe realizar una guía de turismo accesible, donde se incluyan aquellos establecimientos, playas, rutas, lugares de interés turístico, etc. que cumplen unos requisitos adecuados de accesibilidad.
- Incluir en todos los elementos promocionales (folletos, mapas, catálogos, web, etc.) la información detallada sobre el grado de accesibilidad de los recursos turísticos.
- Dar a conocer la oferta turística accesible en webs especializadas en materia de turismo accesible.²⁹
- Contacto con agencias de viajes especializadas en materia de turismo accesible. La más conocida es Viajes 2000 (<http://www.viajes2000.com/>).
- Contacto con asociaciones de personas con discapacidad que gestionan programas de vacaciones cofinanciados por el IMSERSO.
- Contacto con las Oficinas de Turismo de España en países extranjeros, fuentes de información para las agencias y asociaciones de dichos países, y que carecen de la que se refiere a la accesibilidad de la oferta turística.
- Contacto con los administradores del portal de turismo oficial de España (www.spain.info)

²⁹ <http://www.accessibletourism.org/>, <http://pantou.org/>, www.predif.org
<http://www.ecalypso.eu/steep/public/index.jsf>

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

- Creación de paquetes turísticos accesibles que puedan comercializarse con Turoperadores.
- Contacto con blogueros con discapacidad que se dedican a promocionar destinos y experiencias turísticas accesibles.
- Participación en ferias y congresos del sector turístico promocionando el “Turismo accesible en Marbella”.
- Presentación de candidatura para el premio europeo Acces City Award que reconoce la labor de las ciudades más accesibles para las personas con discapacidad y las personas de mayores.³⁰

Además es muy importante que la información relativa a la accesibilidad de los establecimientos turísticos se envíe a las diferentes delegaciones (Bienestar Social, Urbanismo, Cultura, etc.), para que partiendo del análisis de la realidad actual, puedan llevar a cabo acciones de mejora y colaborar con iniciativas que sigan esta misma línea. Es fundamental que la accesibilidad sea transversal en todas las áreas del Ayuntamiento.

Fase 5: Creación de un plan de gestión, mantenimiento y mejora continua de la accesibilidad para el sector turístico.

La accesibilidad debe ser una apuesta a largo plazo del Ayuntamiento y afecta a toda la cadena de la experiencia turística, por esta razón se debe:

- Hacer una planificación a largo plazo de la mejora de la accesibilidad turística, estableciendo actuaciones prioritarias y secundarias que puedan llevarse a cabo en un periodo de 4 años.
- Asignar una partida presupuestaria anual dedicada al desarrollo del Turismo Accesible.

³⁰ http://ec.europa.eu/justice/discrimination/disabilities/award/index_en.htm

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

- Involucrar a las distintas Delegaciones estableciendo sus responsabilidades particulares en el ámbito de la accesibilidad turística.
- Crear protocolos de seguimiento, medición y verificación de la accesibilidad para cada una de las áreas municipales relacionadas con el turismo accesible.

Por último se recomienda tomar como referencia las buenas prácticas llevadas a cabo en otros municipios españoles que son reconocidos como destinos turísticos accesibles, entre los que destacamos los Ayuntamientos de Ávila, Santander, Málaga y Arona.

También aprovechar las líneas de financiación de la Unión Europea en el marco del Horizonte 2020 que estarán disponibles para el desarrollo de rutas, destinos y productos turísticos accesibles desde 2014 hasta 2020. Más información en los siguientes enlaces:

- <http://www.eshorizonte2020.es/que-es-horizonte-2020>
- <http://ec.europa.eu/programmes/horizon2020/en/what-horizon-2020>

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

7. Agradecimientos

Por la colaboración, el interés y el tiempo de dedicación prestado para la realización de este informe queremos expresar nuestro agradecimiento en el Ayuntamiento de Marbella a:

Alcaldía

Excma. Sra. Dña. Ángeles Muñoz

Alcaldesa de la Ciudad de Marbella

D. Javier Alberto de la Cueva

Vicesecretario del Ayuntamiento de Marbella

Delegación de Participación Ciudadana, Innovación y Desarrollo Tecnológico

D. Baldomero León Navarro

Delegado de Participación Ciudadana, Innovación y Desarrollo Tecnológico

Dña. Julia Jiménez Martínez

Técnico de Innovación

D. José Alonso Ayllon

Unidad de Nuevas Tecnologías- Informática del Ayuntamiento de Marbella

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Delegación de Comunicación

Dña. M^a José Figueira de la Rosa

Delegada de Comunicación

D. Tomas Berjoyo Fernández

Responsable de la página web

Delegación de Urbanismo e Infraestructuras

D. Pablo M. Moro Nieto

Delegado de la Delegación de Urbanismo

D. Mario Ruiz Núñez

Director General de Urbanismo

D. Federico Guardabrazo

Responsable de Planificación Estratégica

D. Juan Muñoz

Técnico de Planeamiento y Gestión

D. Laureano González

Técnico de Aparcamientos y Viviendas Públicas

Delegación de Industria, Comercio y Vía Pública

D. José E. Díaz Molina

Delegado de Industria, Comercio y Vía Pública

Dña. Talia Expósito Cañones

Técnico de Comercio, Industria y Vía Pública

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

D. Pedro Manuel López

Jefe de Servicio de la Delegación de Industria, Comercio y Vía Pública

D. José M^a García Medina

Ingeniero Técnico Municipal de Industria

Dña. Mercedes López

Ingeniero Técnico Municipal de Industria

Dña. Beatriz Maté

Ingeniero Técnico de Obras Públicas

Delegación de Limpieza, Parques y Jardines

D. Antonio Eloy Ortega

Delegado de Limpieza, Parques y Jardines

D. Carlos Almecija

Técnico de Limpieza

D. Antonio Sarmiento

Técnico de Parques y Jardines

Delegación de Medio Ambiente, Playas y Puertos

D. Antonio Durán Espada

Delegado de Medio Ambiente, Playas y Puertos

Dña. Alicia Amate Bueno

Técnico de Medio Ambiente, Playas y Puertos

D. Francisco Vigas

Técnico de Medio Ambiente, Playas y Puertos

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Dña. Carmen Vélez Cañadilla

Técnico de Medio Ambiente, Playas y Puertos

Delegación de Turismo y Extranjeros

D. José Luis Hernández García

Delegado de Turismo y Extranjeros

D. Alfonso Matas

Técnico de Turismo

Dña. Otilia García

Jefa de la Oficina de Extranjeros

Dña. Inmaculada Márquez

Jefatura de negociado - Delegación de Turismo

Delegación de Tráfico, Transporte y Circulación

D. Félix Romero Moreno

Delegado de Tráfico, Transportes y Circulación

D. David Díaz Muñoz

Director General de Tráfico y Circulación

D. Valentín Cintrano Rincón

Técnico de Transporte, Circulación y Movilidad

D. Manuel Puertas

Coordinador de Seguridad Vial y Movilidad

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Delegación de Seguridad Ciudadana

D. Rafael Mora Cañizares

Jefe de Policía Local

D. Medardo Tudela

Jefe de Extinción de Incendios

D. Jorge Rueda Ruiz

Cabo del Servicio de Extinción de Incendios

D. Jesús Eguía Martín

Jefe de Protección Civil

D. José M^a Ramos Ortega

Inspector de la Policía Local

D. Francisco Florentino Ruiz

Subinspector Responsable de la Oficina de Denuncias

Delegación de Igualdad

Dña. Isabel Cintado

Delegada de Igualdad

Dña. Marianela Traverso

Asesora Jurídica de la Delegación de Igualdad

Delegación de Bienestar Social

D. Manuel Cardeña Gómez

Delegado de Bienestar Social

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

D. Luis Gámez Lomeña

Técnico de Bienestar Social

Dña. Nuria Álvarez Díaz

Técnico de Bienestar Social

Delegación de Obras y Servicios Operativos

D. Javier García Ruiz

Delegado de Obras y Servicios Operativos

D. Antonio Mejías Collado

Jefe de Servicio de Obras y Servicios Operativos

D. Carlos Sánchez

Técnico municipal de Obras

D. José Joaquín Maldonado

Técnico de Servicios Operativos

Delegación de Cultura y Enseñanza

Dña. M^a Carmen Díaz García

Delegada de Cultura y Enseñanza

Dña. Carmen Martínez Ruiz

Técnico de Cultura

D. Alfonso Sánchez Cuevas

Jefe de Negociado de la Delegación de Cultura y Enseñanza

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Delegación de Deportes

Federico Valles Segarra

Director General de Deportes

D. Pedro Pérez Salgado

Coordinador de la Delegación de Deportes

Empresas colaboradoras

My Web Rank

Francisco Gutiérrez. CEO

Empresa responsable de la creación y mantenimiento de las aplicaciones móviles del Ayuntamiento de Marbella

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

8. Créditos

El presente informe ha sido elaborado por la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y de las Tecnologías Turísticas. (SEGITTUR)



D. Antonio López de Ávila Muñoz

Presidente de SEGITTUR



D. Enrique Lancis Sanjoaquín

Director de Desarrollo de Negocio y Tecnología de SEGITTUR



Dña. Rosa Muñoz-Elena

Analista del Proyecto Destinos Turísticos Inteligentes

Agradecer igualmente, la estrecha colaboración que nos han prestado en la realización de este informe, la Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física, la empresa TECNALIA y el Instituto de Turismo Responsable.

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Breve actualización

La primera edición de este informe está fechada en diciembre de 2014, unas semanas después de que se llevara a cabo la evaluación en destino de la ciudad de Marbella. Dado que la presentación oficial del informe se ha llevado a cabo 3 meses después de esta primera edición, es importante reseñar que algunos de los contenidos de este documento se han visto modificados. A continuación reseñamos los cambios:

1. **Aplicación Marbella Street:** la primera versión de esta aplicación ya se encuentra disponible desde el 18 de febrero de 2015 en el sistema operativo Android. La publicación en el *market* de iOS todavía está pendiente.
2. **Marbella Street iBeacons:** el proyecto tiene previsto su implementación durante las festividades de Semana Santa.
3. **Open Data Marbella:** el portal <http://opendatamarbella.es/> ya se encuentra activo y se están incorporando paulatinamente los contenidos del mismo.