

**Destinos Turísticos Inteligentes**

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella

Anexos Accesibilidad

# **Anexo 1.3.1 “Informe de accesibilidad de la Oficina de turismo de Marbella – Glorieta de la Fontanilla y recomendaciones de mejora”**



Fachada

✉ Dirección: Glorieta de la Fontanilla, s/n  
29602 Marbella (Málaga) Teléfono:  
☎ 952 774 693 E-mail:  
🌐 turismo@marbella.es  
Web: [www.marbellaexclusive.com](http://www.marbellaexclusive.com)



## Información General

La Oficina de Turismo de la Glorieta de la Fontanilla es una de las oficinas de turismo centrales de Marbella. Está ubicada en pleno paseo marítimo, a escasos metros de la playa. No hay transporte público cerca, es necesario llegar en coche. El edificio que la alberga es una construcción de una planta, tiene unas banderas de distintos países colgadas en el exterior de su fachada.

El establecimiento está ubicado en una sola planta, la única estancia abierta al público es la zona de mostrador y es accesible.



## Atención al público y otra información de interés

### Atención al público

- El personal de atención al público está formado en atención a personas con discapacidad y con necesidades diferentes: No.
- El personal de atención al público conoce la Lengua de Signos Española (LSE): No.
- Se permite el acceso al perro de asistencia: Sí.
- Se prestan bucles personales de inducción magnética: No.
- Existen Apps móviles sobre turismo y transportes accesibles: No.
- Existe un plan de emergencia que contempla la evacuación de las personas con discapacidad: No.

## Discapacidad Intelectual

## Oficina de Turismo

- La zona de atención al público está en frente de la entrada y se identifica por disponer de un mostrador.
- El punto de información no tiene definido un sistema de turnos.
- En la oficina de turismo no hay recorridos difíciles de entender porque consta de una única estancia y el espacio disponible es muy limitado.
- No existen zonas de reposo y espera.
- Las personas de atención al público pueden ayudar a realizar la búsqueda de documentos en las estanterías o a través de la pantalla interactiva.
- La oficina de turismo no dispone de folletos en lectura fácil ni existen mapas simples.
- No existe un catálogo de recursos accesibles para personas con discapacidad intelectual en la ciudad.

## Acceso

- La calle por la que se accede a la oficina de turismo es llana. La acera no está rebajada, tiene un escalón de 4 cm. El ancho libre de paso de la acera es de 5 m.
- Desde la acera, se accede al edificio por un itinerario con pendiente, de aproximadamente unos 25 m de longitud, con suelo de losas de piedra y superficie irregular.
- El itinerario de acceso tiene una pendiente transversal máxima del 2% y una pendiente longitudinal variable, entre el 8% y el 14.34%. No dispone de pasamanos laterales ni zócalos de protección. Entre el último tramo del itinerario con superficie inclinada y la puerta de entrada, no existe una zona de desembarque situada en superficie llana.
- La puerta de entrada es de vidrio, de doble hoja y abre hacia fuera, tiene un ancho libre de paso de 1,30 m, con ambas hojas abiertas. Está equipada con muelle de retorno.
- Dispone de señalización visual de alto contraste cromático: No.
- Está equipada con vídeo portero o timbre de llamada: No.
- Antes o después de la puerta hay un felpudo: No.
- El itinerario hasta la zona de atención al público es sin desniveles.
- Existe un control de acceso mediante tornos, arcos de seguridad: No.



## Accesibilidad Física

### Oficina de Turismo

#### Mostrador de atención al público

- Punto de información en planta baja. Itinerario: sin desniveles.
- El mostrador de atención al público es de dos alturas: No.
- Altura del mostrador NO adaptado: 1,06 m.

#### Sistemas audiovisuales de información

- El itinerario hasta el sistema audiovisual es accesible para usuarios de silla de ruedas: Sí.
- El sistema audiovisual de información es mediante pantalla táctil.
- Cuenta con un pictograma homologado que indique su ubicación: No, cuenta con un cartel con el texto "Zona interactiva" y con el Símbolo Internacional de Accesibilidad (SIA).



- Está señalizado con texto alternativo en varios idiomas: Sí, en inglés.
- Diámetro de espacio libre de giro frente al sistema audiovisual: Ø 1 m.
- Altura media del dispositivo: 90 cm.
- Disposición de la pantalla: inclinada.

#### **Impresos y documentos**

- Altura de estanterías con documentos impresos: máx. 1,70 m y mín. 40 cm.
- Espacio de aproximación libre frente a las estanterías: Sí.
- Los documentos impresos están también disponibles en formato electrónico en la web del establecimiento: Sí, algunos.

### **Aseo reservado para PMR**

- En el establecimiento no hay aseos de uso público.



## **Accesibilidad Visual**

### **Oficina de Turismo**

#### **Zona de atención al público**

- Mostrador con iluminación directa: No.
- Elementos voladizos: No.
- Maquetas o planos en altorrelieve, con información en braille: No.
- Elementos interactivos accesibles para personas con discapacidad visual: No.

#### **Sistemas audiovisuales de información**

- Su ubicación está señalizada por medio de franjas guía de encaminamiento: No.
- El vídeo tiene opciones de accesibilidad: No.
- El sistema audiovisual confirma con mensajes sonoros las acciones activadas: No.

#### **Impresos y documentos**

- Tipo de letra de los formatos impresos: fuente de fácil lectura tipo Arial.
- Textos de color contrastado respecto al fondo: Sí.
- Letra grande o una versión en letra grande: No.
- Impreso disponible en versión braille: No.

### **Sistemas de emergencia del establecimiento**

- Señales de emergencia: ninguna.



## **Accesibilidad Auditiva**

### **Oficina de Turismo**

#### **Mostrador de atención al público**

- Dispone de bucle de inducción magnética: No.
- La zona de mostrador dispone de ventanilla con vidrios aislantes: No.

#### **Sistemas audiovisuales de información**

- El sistema audiovisual dispone de bucle de inducción magnética: No.
- Las pantallas táctiles tienen sistemas alternativos de acceso al contenido: No.
- Los contenidos están también disponibles en versión de lectura fácil: No.

#### **Impresos y documentos**

- Los formatos impresos están disponibles en una versión de lectura fácil: No.

#### **Megafonía**

- El mostrador de atención al público dispone de sistema de megafonía: No.

### **Aseos comunes**

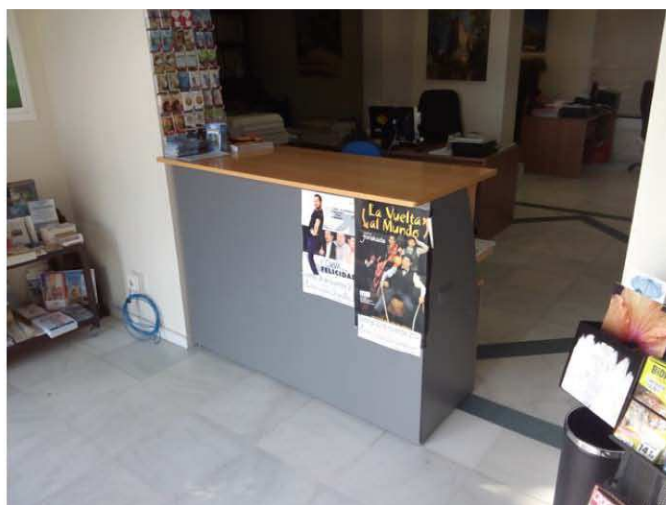
- En el establecimiento no hay aseos de uso público.

### **Sistemas de emergencia del establecimiento**

- Señales de emergencia: ninguna.



Entrada



Mostrador de atención al público



Pantalla interactiva



Estanterías con folletos

***INFORME DE DIAGNÓSTICO DE ACCESIBILIDAD Y RECOMENDACIONES PARA LA  
MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD DE LA OFICINA DE TURISMO DE MARBELLA -  
FONTANILLA***

---



El objetivo de este informe es:

1. Ofrecer a la dirección del establecimiento información sobre el nivel de accesibilidad del mismo, en la fecha de la visita.
2. Sugerir actuaciones a corto y medio plazo, para mejorar la accesibilidad integral del establecimiento.

A la hora de señalar las condiciones de accesibilidad del establecimiento se toma como referencia las buenas prácticas nacionales e internacionales en materia accesibilidad, y los criterios antes consensuados por un equipo multidisciplinar de expertos en accesibilidad entre los que están: La Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF), El Centro de Referencia Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas (CEAPAT), La Federación de Personas Sordas de la Comunidad de Madrid (FESORCAM) y Vía Libre (Empresa del Grupo Fundosa de la Fundación ONCE).



### *Aspectos susceptibles de mejora*

Se han detectado algunos elementos del establecimiento que son susceptible de mejora.

A continuación se proponen algunas intervenciones básicas.

### **Acceso**

---



El **acceso principal** se realiza mediante una rampa practicable tiene un tramo con una longitud de 25 m y una inclinación que varía entre el 8 y el 14%.

Su ancho libre de paso es mayor de 3 m y no dispone de pasamanos a ninguno de los lados. El pavimento es de lajas de piedra de superficie irregular.

Al finalizar la rampa no existe una superficie horizontal que facilite el desembarco.

Las rampas deben cumplir con unos requisitos concretos, no todas sirven y es habitual encontrarse con rampas que tienen unas características que las hacen inutilizables e incluso peligrosas.

Para que una persona en silla de ruedas suba o baje la rampa, ésta debe tener unas pendientes máximas recomendadas varían en función de la longitud de la rampa:

Longitud de rampa      Pendiente longitudinal máxima

$L \leq 3,00 \text{ m}$	10%
$3,00 < L \leq 6,00 \text{ m}$	8%
$6,00 < L \leq 9,00 \text{ m}$	6%



Pendientes mayores a las indicadas son insalvables por personas en silla de ruedas e incluso pueden provocar que la silla vuelque.

La rampa no tendrá una longitud  $> 9$  m, ya que una distancia mayor es difícil de recorrer por personas de movilidad reducida. Las rampas más largas de 9 m serán de varios tramos, dispondrán de rellanos intermedios de una anchura igual a la de la rampa y una profundidad de 1,50 m. Éstas dimensiones son las adecuadas para que una persona en silla de ruedas pueda hacer una pausa a mitad del recorrido o un giro a  $90^\circ$  o  $180^\circ$ .

La pendiente transversal debe ser  $\leq 2\%$  para evitar el deslizamiento lateral de la silla de ruedas.

A ambos lados y en toda su longitud, la rampa contará con un bordillo de protección de al menos 12 cm de altura, para evitar el descarrilamiento de la silla de ruedas. Éste también sirve de referencia a personas con discapacidad visual, que se desplazan con bastón guía a la hora de subir o bajar por la rampa.

Las áreas de embarque y desembarque de la rampa deben estar libres de obstáculos y permitir la inscripción de una circunferencia de 1,50 m de diámetro, para que una persona en silla de ruedas pueda realizar un giro de  $360^\circ$ .

El principio y el final de la rampa estarán señalizados con una franja de pavimento de color contrastado y textura distinta. Esta última será de bandas longitudinales dispuestas en perpendicular al sentido de la marcha. Este tipo de pavimento es percibido por las personas invidentes y de visión reducida y les alerta de la presencia del desnivel. La franja tendrá una anchura igual a la de la rampa y un fondo de al menos 1,20 m.

Las personas de movilidad reducida, las que tienen dificultad de equilibrio y, especialmente, las personas mayores necesitan apoyarse o sujetarse de los pasamanos para subir y bajar las rampas y escaleras. Éstos también sirven de guía a las personas invidentes para identificar el inicio y final de estos elementos.

Los pasamanos estarán diseñados de manera que puedan ser agarrados con facilidad por cualquier persona, sin interrumpir el paso de la mano y serán continuos en toda la longitud de la rampa o escalera.

Las escaleras y rampas deben tener un doble pasamanos a ambos lados. El superior estará a una altura entre 90 cm y 1,05 m y el inferior entre 70 y 85 cm, con una distancia entre ambos de 20 cm. el pasamanos superior es utilizado por las personas de movilidad reducida al subir, para tirarse del mismo y el inferior, al bajar, para apoyarse y detenerse, también es utilizado por personas de baja estatura y niños.

Los pasamanos estarán prolongados en ambos extremos de la rampa o escalera al menos 30 cm. Deben rematarse en curva o prolongarse en forma de L invertida hasta el suelo, para que puedan ser detectados por personas con discapacidad visual con el bastón guía.

### **Mostrador de atención al público**

---



El mostrador tiene una altura muy alta para personas usuarias de silla de ruedas y personas de baja estatura.

Recomendamos que **sea de doble altura** y cuente con espacio de atención adaptado en el que pueda realizarse la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas o pueda atenderse a una persona de baja estatura.

Dicho espacio tendrá una anchura superior o igual a 90 cm, bajo el mostrador un fondo igual o mayor a 60 cm y una altura libre de al menos 70 cm.

La **altura adaptada del mostrador** estará entre 75 y 80 cm, para permitir la comunicación visual entre una persona en silla de ruedas, una persona mayor que desee sentarse o una persona de baja estatura.

Además contará con bucle de inducción magnética para personas con discapacidad auditiva.

### **Sala de espera**

---

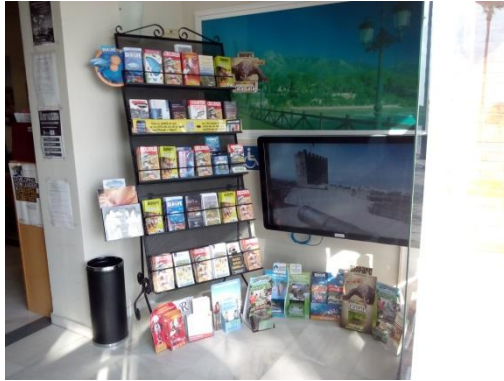
La sala de espera no dispone de mobiliario.

El mobiliario debería tener respaldo y apoyabrazos ya que facilitan el descanso de la espalda y la incorporación de las personas con dificultades en el movimiento.

Es recomendable instalar además, apoyos isquiáticos, para permitir el descanso a personas que tienen dificultades para sentarse e incorporarse de un asiento convencional.

### Sistemas de información

---



El software del sistema audiovisual debería contener un programa lector de pantalla y magnificador, y la pantalla tener la posibilidad de calibrar el contraste y el brillo de una manera cómoda e intuitiva, para que las personas con dificultades de visión dispusiesen de las mismas oportunidades que el resto para hacer consultas.

El personal de atención al público debería tener formación en atención a personas con discapacidad y a personas con otras necesidades diversas.

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.

Se debería 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.

Recomendamos instalar un bucle de inducción magnética en el mostrador de atención al público y señalizarlo con el logotipo correspondiente. Así como 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/>

Se debería 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.

### **Baño adaptado**

---

La oficina no dispone de baño adaptado, por ello adjuntamos recomendaciones para la realización de una cabina de baño adaptada.

El baño tendrá unas dimensiones mínimas de 1,80 m de ancho por 1,80 m de fondo.

La puerta debe abrir hacia fuera o ser corredera y tener un ancho de paso de al menos 80 cm. Se abrirá con una manilla para facilitar su apertura y cierre a personas con dificultades de manipulación. **El cerrojo** no requerirá el giro de la muñeca, será fácil de usar y podrá abrirse desde fuera para poder auxiliar a la persona en caso de caída.

**En su interior habrá un espacio libre de obstáculos** en el que pueda inscribirse una circunferencia de 1,50 m de diámetro, para que la persona en silla de ruedas realice un giro de 360º.

El inodoro deberá estar preferiblemente suspendido para facilitar la aproximación al mismo a usuarios de silla de ruedas y brindar más espacio de maniobra dentro de la cabina. Para permitir la aproximación al inodoro con la silla de ruedas existirá al menos en uno de los dos lados del inodoro un espacio libre de acercamiento de 80 cm de ancho.

Para facilitar la **transferencia lateral desde la silla de ruedas**, el asiento del inodoro tendrá una altura entre 45 y 50 cm respecto al suelo. Además, se dotará con dos barras de apoyo horizontales situadas a ambos lados del inodoro. En el lado por el que se realiza la transferencia, la barra será abatible y la otra barra estará fija a la pared. En el caso que pueda realizarse la transferencia por los dos lados, ambas barras serán abatibles. Se colocarán a una altura de 75 cm y separadas por una distancia de entre 65 y 70 cm.

El mecanismo de descarga de la cisterna del inodoro estará situado al lado del mismo, a una distancia de no más de 50 cm de su eje y a una altura de entre 70 cm y 1,20 m. Será fácil de activar, de tipo palanca o de presión con 5 cm de ancho.

Se recomienda instalar un lavabo con un fondo de no más de 60 cm (distancia horizontal máxima alcanzable desde la silla de ruedas) y regulable en altura. En el caso de un lavabo encastrado, éste se situará lo más cerca posible del borde de la encimera. **Bajo el lavabo** existirá un espacio libre de obstáculos de entre 68 y 72 cm de altura, con un fondo de 60 cm. En caso de tener encimera se asegurará que bajo la misma exista el espacio libre antes indicado.



Para asegurar la aproximación frontal al lavabo a usuarios de silla de ruedas, éste estará suspendido en la pared y no tendrá pedestal. Su borde superior estará a una altura de 80 cm

El grifo será monomando o automático.

El borde inferior del espejo se situará a una altura de 90 cm, y preferentemente se inclinará ligeramente hacia el lavabo.

El toallero, la jabonera y el secador de manos estarán a una altura de entre 70 cm y 1,20 m y a una distancia máxima de 75 cm del eje del lavabo.

### **Señalización**

---

Para facilitar a todos y especialmente a las personas de visión reducida, la lectura de folletos, rótulos y mapas de señalización, éstos tendrán las siguientes características:

- Contraste cromático alto entre el color del fondo y el de los textos e iconos.
- Contraste cromático alto entre el rótulo y la pared en la que se coloca.
- Fondos sólidos, de un solo color.
- Soportes mates ni transparentes ni brillantes.
- Textos con fuentes de trazos rectos tipo Verdana, Arial, Helvética o Univers.
- Textos alineados siempre a la izquierda.
- Altura de letras en base a la distancia de lectura:
- Deben utilizarse mayúsculas y minúsculas.
- Los textos, líneas, flechas y pictogramas deben estar en altorrelieve y simultáneamente acompañarse con textos en braille, para que sean accesibles para personas invidentes y de visión reducida.
- Los rótulos en braille y altorrelieve deben colocarse entre los 90 cm y 1,75 m de altura para que puedan ser leídos con la mano.
- Si se utilizan pictogramas éstos serán siempre los estándares o reconocidos internacionalmente.
- Los documentos impresos estarán redactados con un lenguaje sencillo y directo, sin que se utilicen siglas o abreviaturas. Además, los que tengan la información más relevante deberán estar disponibles en versiones simplificadas para personas con discapacidad intelectual o con problemas de lectura comprensiva y versiones con escritura braille y con macro caracteres, de 14 puntos como mínimo y preferentemente 19.
- Los impresos que deban ser cumplimentados por los ciudadanos reservarán espacios de tamaño apropiado para ser rellenados con comodidad e irán acompañados de instrucciones claras y concisas.

## *Recomendaciones finales*

El ánimo que impulsa al concepto de Turismo para Todos es lograr que todos los elementos y servicios integrantes de la industria turística puedan ser disfrutados de manera plena y autónoma por cualquier persona, independientemente de sus capacidades físicas, psíquicas y sensoriales.

A través de nuestra visita, hemos podido comprobar que la **OFICINA DE TURISMO MARBELLA-FONTANILLA**, trata de responder a las exigencias específicas de este sector de la demanda turística, con el fin de conseguir un turismo de calidad y accesible a todas las personas. No obstante, percibimos que algunos elementos requerirían de actuaciones encaminadas a lograr la accesibilidad plena y autónoma a los servicios ofrecidos en el establecimiento. Al contrario de lo que podría inicialmente suponerse, el abanico de intervenciones de adaptabilidad que puede efectuarse es muy amplio, requiriéndose en gran parte de los casos inversiones económicas y técnicas de carácter razonable y moderado, sin que necesariamente haya que realizar intervenciones de gran dificultad técnica que provoquen un desmedido impacto en el establecimiento y un coste económico desorbitado.

Las actuaciones que identificamos como **PRIORITARIAS** son aquellas que son una exigencia normativa y además son imprescindibles para garantizar unas condiciones mínimas de accesibilidad en el edificio. Entre éstas distinguimos:

- 1) las modificaciones del acceso
- 2) la creación de un baño adaptado

Las actuaciones que consideramos **SECUNDARIAS** son aquellas que aunque algunas son una exigencia normativa, podrían realizarse a medio plazo porque no comprometen el nivel de accesibilidad mínimo del edificio. Entre éstas distinguimos:

- 3) la mejora de la información y señalización

Le recordamos, además, que los colectivos y organismos relacionados con el Turismo Accesible recomiendan que las personas de atención al público del establecimiento reciban formación específica sobre el trato con personas con discapacidad. En

cualquier caso, es de extrema importancia que quienes atienden al visitante conozcan al detalle los niveles de accesibilidad del establecimiento y puedan informar correctamente a quien solicite información al respecto.