

málaga



Ciudad
de Málaga

Plan de Turismo Accesible de Málaga

Ayuntamiento de Málaga. Área de Turismo y Promoción de la Ciudad



Índice de contenido

1.	Introducción	6
1.1.	Presentación del Plan de Turismo Accesible de Málaga	6
1.2.	Enfoque metodológico.....	8
2.	Antecedentes y contextualización del destino Málaga	11
3.	Una mirada a la demanda turística con requerimientos de accesibilidad	19
4.	Gestión de la accesibilidad universal	25
4.1.	Planificación estratégica de la accesibilidad	25
4.2.	Medios y recursos para la gestión.....	33
4.3.	Mecanismos de participación	36
4.4.	Formación y sensibilización	42
4.5.	Información, comunicación y promoción	45
4.6.	Conclusiones a la gestión de la accesibilidad	57
5.	Implantación de la accesibilidad universal en destino.....	59
5.1.	Análisis y diagnóstico de recursos turísticos.....	61
5.2.	Transporte y movilidad	71
5.3.	Percepción social: encuesta de participación ciudadana.....	87
6.	Análisis DAFO y metodología CAME	101
7.	Propuesta estratégica.....	106
7.1.	Visión del destino Málaga	106
7.2.	Líneas estratégicas de actuación.....	108
7.3.	Propuesta operativa	109
7.4.	Resumen de la propuesta operativa y tipología de acciones.....	138
7.5.	Alineamiento estratégico con otros planes de impacto sobre el destino.....	144
	ANEXO I. Legislación vigente en accesibilidad Málaga	149

ANEXO II Fuentes	153
------------------------	-----

Índice de tablas

Tabla 1. Recursos turísticos incluidos en el alcance del Plan	9
Tabla 2. Selección de recursos turísticos objeto de análisis	61
Tabla 3. Bloques temáticos de la encuesta de participación ciudadana	88
Tabla 4. Valores promedio para Movilidad y Transporte	91
Tabla 5. Resultados detallados para el servicio de baño asistido prestado en las playas de La Misericordia y El Dedo	93
Tabla 6. Resultados detallados para recursos de ocio	94
Tabla 7. Principales claves sobre la accesibilidad en museos y espacios culturales ...	95
Tabla 8. Principales claves sobre la accesibilidad a la información y comunicación ...	97
Tabla 9. Acciones de prioridad alta	142
Tabla 10. Acciones estratégicas	142
Tabla 11. Acciones de mejora continua	143
Tabla 12. Acciones de mejora rápida	143

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Delimitación geográfica del municipio de Málaga	11
Ilustración 2. Principales indicadores turísticos	14
Ilustración 3. Museos y monumentos más visitados	15
Ilustración 4. Desempeño del destino Málaga en los Ejes del proyecto Destino Turístico Inteligente	16

Ilustración 5. Resultados de desempeño de los ámbitos específicos del Eje de Accesibilidad.....	17
Ilustración 6. Comportamiento turístico de personas con necesidades de accesibilidad en la UE (viajes con pernoctación). 2012	20
Ilustración 7. Porcentaje de crecimiento medio interanual de personas con requerimientos de accesibilidad 2012-2020	20
Ilustración 8. Evolución estimada de la demanda de turismo accesible en Europa proveniente de los principales mercados emisores internacionales (2021-2020)	21
Ilustración 9. Principales claves de los hábitos de viaje de personas con requerimientos de accesibilidad	23
Ilustración 10. Grado de accesibilidad del último destino turístico: eslabones de la cadena de valor turística.....	24
Ilustración 11. Principales claves: planificación estratégica	31
Ilustración 12. Unidades de gestión del Turismo y de la Accesibilidad en el Ayuntamiento de Málaga.....	33
Ilustración 13. Principales claves: medios y recursos	35
Ilustración 14. Servicio Comunícate del Ayuntamiento de Málaga.....	40
Ilustración 15. Principales claves: mecanismos de participación	41
Ilustración 16. Principales claves: formación y sensibilización	44
Ilustración 17. Portal web oficial de turismo de Málaga.....	46
Ilustración 18. Aplicación móvil Málaga Turismo	46
Ilustración 19. Apps móviles relacionadas con la oferta turística de Málaga	47
Ilustración 20. Tótem y panel informativo con código QR - Ruta Cofrade 6.....	48
Ilustración 21. Paneles informativos con código QR	48
Ilustración 22. Señalización identificativa fácilmente detectable en el exterior del Jardín Botánico.....	49
Ilustración 23. Señalética informativa sin criterios de accesibilidad en recursos turísticos	49

Ilustración 24. Resultados de la búsqueda “playa accesible” en el portal web de turismo de Málaga.....	53
Ilustración 25. Portal oficial de playas de Málaga – información Programa Disfruta la Playa.....	53
Ilustración 26. Información de accesibilidad sobre equipamiento accesible en el portal web del Ayuntamiento	54
Ilustración 27. Localización de plazas de aparcamiento reservado para personas con movilidad reducida.....	54
Ilustración 28. Principales claves: información y comunicación	56
Ilustración 29. Coincidencia de las cadenas de valor de accesibilidad y turismo.....	59
Ilustración 30. Requerimientos de accesibilidad en alojamientos turísticos, Junta de Andalucía.....	62
Ilustración 31. Ruta turística accesible por el centro de Málaga	65
Ilustración 32. Mostrador de la Oficina de turismo de Málaga, Plaza de la Marina.....	66
Ilustración 33. Listado de equipamiento accesible del Ayuntamiento de Málaga.....	67
Ilustración 34. Pasarela de hormigón hasta la línea de agua en playa de La Misericordia	69
Ilustración 35. Itinerarios peatonales bajo criterios de accesibilidad planteados a corto plazo (2020-2025).....	72
Ilustración 36. Itinerarios peatonales bajo criterios de accesibilidad planteados a medio plazo (2026-2030).....	73
Ilustración 37. Itinerarios peatonales bajo criterios de accesibilidad planteados a largo plazo (2031-2035).....	73
Ilustración 38. Ubicación de semáforos acústicos en la ciudad de Málaga.....	74
Ilustración 39. Funcionalidades app móvil EMT Málaga	77
Ilustración 40. Acceso estación Metro de Málaga y elementos accesibles	79
Ilustración 41. Geolocalización de las paradas de taxi de la ciudad de Málaga.....	81
Ilustración 42. Parada señalizada de Eurotaxi en la ciudad de Málaga	82

Ilustración 43. Oferta de plazas de aparcamiento reservado para personas con movilidad reducida en la ciudad de Málaga.....	83
Ilustración 44. Señalización de servicio prioritario y asientos reservados en las terminales del Puerto de Málaga.....	85
Ilustración 45. Participación en clave de género	88
Ilustración 46. Tipologías de discapacidad (%)	89
Ilustración 47. Requerimiento de asistencia personalizada durante el viaje (%).....	89
Ilustración 48. Procedencia de los participantes (%).....	90
Ilustración 49. Valoración promedio de las instalaciones de los puntos adaptados en las playas	92
Ilustración 50. Valoración promedio del servicio de baño asistido prestado en las playas de La Misericordia y El Dedo.....	93
Ilustración 51. Dificultad en el acceso a la información de recursos y servicios turísticos	98
Ilustración 52. Entornos turísticos con mayores barreras detectadas	99
Ilustración 53. Valoración general de la accesibilidad del destino ciudad de Málaga	100
Ilustración 54. Matriz DAFO y metodología CAME.....	101
Ilustración 55. Valores base de la estrategia del destino Málaga.....	106
Ilustración 56. Ámbitos de actuación de la accesibilidad universal en destino.....	107
Ilustración 57. Tipologías de acciones.....	138

1. Introducción

1.1. Presentación del Plan de Turismo Accesible de Málaga

En la actualidad, el número de personas en el mundo que presenta algún tipo de discapacidad supera los 1.000 millones. En la Unión Europea, esta cifra se estima en más de 100 millones, a la cual habría que añadir otros 100 millones de personas con 65 años o más (European Disability Forum, Eurostat). Sólo en España, en 2018 se contabilizan más de 4,5 millones de valoraciones de discapacidad en vigencia (Observatorio de la Discapacidad) y, de acuerdo con el INE, los residentes con 65 años o más superan los 9 millones.

Si a estas cifras añadimos aquellas correspondientes a personas con discapacidad transitoria y con necesidades especiales, el número crece exponencialmente. Personas que, ante las barreras existentes, no disfrutan en igualdad de condiciones de entornos, servicios y productos turísticos y de ocio.

Desde el punto de vista de la demanda turística, cada vez son más las personas con requerimientos de accesibilidad que viajan por motivos de ocio, deseando participar en un heterogéneo abanico de actividades turísticas. Personas que se revelan como clientes altamente sensibles a la fidelización, por cuanto no es fácil encontrar productos y servicios que cumplan (ni que superen) sus expectativas.

Desde el punto de vista de la oferta turística, la no satisfacción ni superación de las necesidades y expectativas de una parte más que sustancial de la demanda, redundan directamente en la falta de calidad y competitividad. De acuerdo con el informe Derechos Humanos y Discapacidad (CERMI, 2016), la Unión Europea deja de ingresar al año en torno a 142.000 millones de euros por las carencias en accesibilidad existentes a lo largo de la cadena de valor turística. Son, aproximadamente, 89 millones de personas las que no pueden viajar con normalidad en el viejo continente (CERMI, 2016).

La **accesibilidad universal** y el **turismo para todos** son, por tanto, cuestiones que atañen los derechos fundamentales del conjunto de la ciudadanía, pero también importantes herramientas para la competitividad de los destinos, empresas y servicios turísticos.

La ciudad de Málaga es pionera y ha sido reconocida por la integración de la accesibilidad universal en su gestión municipal, un camino de largo recorrido comenzado hace más de dos décadas, fuertemente reforzado en 2004 con la redacción de la Ordenanza municipal de accesibilidad. Procesos posteriores y recientes, especialmente el desarrollo del Plan Estratégico de Turismo 2021-2024 y el Proyecto Destino Turístico Inteligente, suponen un impulso que, entre otras acciones, derivan en la realización del presente Plan de Turismo Accesible, cuyo objetivo es impulsar un conjunto de iniciativas que posicionen a Málaga como destino inclusivo de referencia.

Este Plan se desarrolla en un contexto de gran dificultad para la economía y la sociedad, y muy especialmente para las industrias turísticas, como consecuencia de la pandemia mundial de COVID-19. Pero también en un momento de múltiples y vertiginosos cambios, que resultan en un periodo de extrema incertidumbre. Con esto en mente, el Plan propone un conjunto de herramientas útiles que actúen como palancas de desarrollo de la accesibilidad, diseñadas a partir del análisis de la situación y desde la reflexión, con el objetivo de garantizar el futuro de una industria tan importante para la ciudad de Málaga.

El profundo análisis que su desarrollo contempla pretende proporcionar las herramientas necesarias para que el destino fortalezca las medidas implementadas en los últimos años, recogidas en forma de propuesta operativa. Iniciativas que, necesariamente, se presentarán alineadas con el resto de documentos estratégicos identificados como de impacto sobre el destino, con foco en el Proyecto DTI y su Eje de Accesibilidad.

1.2. Enfoque metodológico

Con el objetivo de alinear coherentemente el presente Plan de Turismo Accesible con el Plan de Acción del Eje de Accesibilidad resultante del Proyecto Málaga Destino Turístico Inteligente, así como con los estándares de referencia en la materia, se adoptan las normas *UNE 178501:2018, Sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes. Requisitos*, y *UNE 178502:2018, Indicadores y herramientas de los destinos turísticos inteligentes*, como base metodológica.

El alcance, por tanto, queda definido a través de las diferentes cuestiones recogidas en el epígrafe 7.2.4. Eje de accesibilidad universal de la norma UNE 178501. Más específicamente:

Gestión de la accesibilidad en destino:

- Existencia de normativa local, planes, proyectos y estrategias al respecto, y cómo estos descienden en cascada hacia las distintas áreas municipales y, más específicamente, hacia el sector turístico en su conjunto.
- Dotación de medios y recursos específicos y suficientes (humanos, técnicos y económicos).
- Mecanismos de participación con las partes interesadas.
- Integración de acciones formativas y de sensibilización, así como de promoción del marco normativo vigente, entre gestores y profesionales turísticos.
- Procesos de información y comunicación.

Implantación de la accesibilidad en destino: con foco en los recursos turísticos prioritarios para el destino Málaga, detallados en la Tabla 1.

Tabla 1. Recursos turísticos incluidos en el alcance del Plan

RECURSOS	
1.	Centro comercial Plaza Mayor
2.	Palacio de Ferias y Congresos de Málaga (FYCMA)
3.	Museo Picasso Málaga
4.	Museo de Málaga. La Aduana
5.	Museo del Patrimonio Municipal (MUPAM)
6.	Centro Pompidou
7.	Museo Casa Natal de Picasso
8.	Colección del Museo Ruso de San Petersburgo
9.	Centro de Arte Contemporáneo (CAC)
10.	Catedral de Málaga
11.	Alcazaba
12.	Castillo de Gibralfaro
13.	Teatro Cervantes
14.	Jardín Botánico Histórico-La Concepción
15.	Playa de La Misericordia
16.	Itinerario nº 6 – Rutas Cofrades
17.	Estación de tren Málaga-María Zambrano
18.	Estación de cercanías
19.	Metro Málaga
20.	EMT

Adicionalmente, han sido objeto de análisis:

- El transporte y la movilidad.
- Los procesos de información y comunicación, y de promoción de la oferta turística accesible.

La fase de análisis queda integrada por cuatro acciones diferenciadas, que en su conjunto posibilitan el uso de fuentes primarias y secundarias de información.

1. Análisis documental.
2. Entrevistas en profundidad semiestructuradas: ámbitos público, privado y social.
El ámbito privado queda circunscrito al Foro sectorial de Turismo.
3. Encuesta *online* dirigida al conjunto de la ciudadanía, con foco en asociaciones de referencia representantes de colectivos de personas con discapacidad.

4. Trabajo de campo para el análisis *in situ* de los recursos anteriormente identificados.

El análisis y diagnóstico resultarán en la detección de retos y oportunidades para el destino, constituyendo la base para la propuesta estratégica final. Para ello serán empleadas dos herramientas habituales en el diagnóstico de destinos turísticos: la metodología DAFO y la metodología CAME. El Plan de Turismo Accesible de la ciudad de Málaga estará alineado con la estrategia turística del destino, incluyendo todas las líneas de acción necesarias para mejorar la accesibilidad en los ámbitos que así lo requieran.

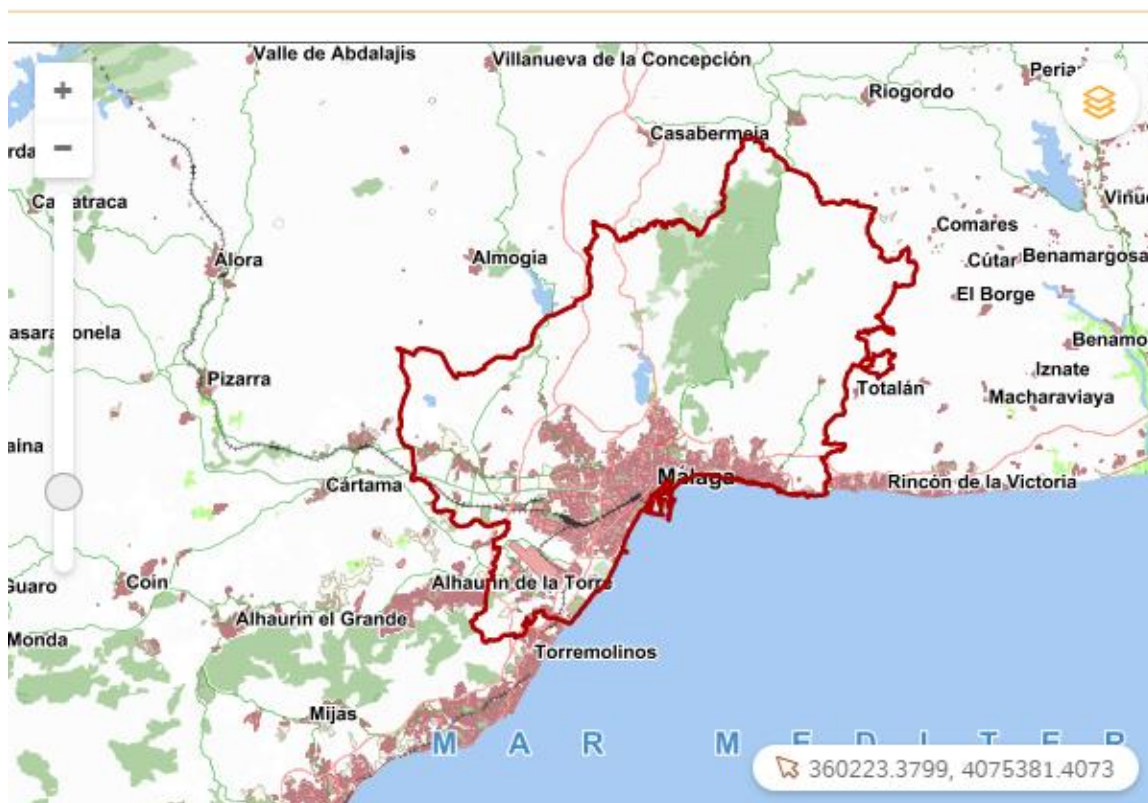
El Plan incluye dos anexos, destinados a la recopilación del marco normativo vigente en materia de accesibilidad universal y a las fuentes empleadas.

Junto al documento principal del Plan se presentan las fichas elaboradas para cada uno de los recursos con su correspondiente análisis técnico, así como un documento final de propuestas de mejora.

2. Antecedentes y contextualización del destino Málaga

La ciudad de Málaga, capital de la provincia homónima, es en la actualidad la segunda urbe más poblada de Andalucía y la sexta de España. Bañada por el Mediterráneo, la *Malaka* fundada por los fenicios en el siglo VIII a.C. será disputada a lo largo de los siglos por numerosas y diversas culturas, dando como resultado una ciudad con gran valor histórico y patrimonial, en la que rige un clima suave todo el año.

Ilustración 1. Delimitación geográfica del municipio de Málaga



Fuente: [Instituto de Estadística y Cartografía de Málaga](#)

Datos sociodemográficos y económicos

En sus catorce núcleos de población, que se extienden hasta ocupar casi cuatrocientos kilómetros cuadrados, conviven los 578.460 habitantes de la ciudad de Málaga, con cifras bastante parejas de hombres (48%) y mujeres (52%). La edad media se encuentra en los 42,1 años, situándose en el 18% las personas mayores de 65 años, lo que implica

un crecimiento de casi tres puntos en una década¹. El índice de envejecimiento², de un 104, 2% en 2018, se ha incrementado en diecisiete puntos desde 2011 (Área de Derechos Sociales del Ayuntamiento de Málaga)³.

De acuerdo con la Base Estatal de Datos de Personas con Valoración del Grado de Discapacidad, en 2018 fueron valoradas 180.701 personas en la provincia de Málaga, la cifra más alta registrada en Andalucía, sólo por detrás de la provincia de Sevilla. De ellas, 118.570 fueron reconocidas con un grado de discapacidad igual o superior al 33%, lo que supone más del 7% de la población (Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030).

A estas cifras deben añadirse aquellas producidas por visitantes y turistas que, bien presentan una discapacidad, bien tienen requerimientos específicos de accesibilidad, con énfasis para la ciudad de Málaga en el segmento *senior* procedente de España y de diferentes mercados europeos.

El turismo, actividad económica de primer orden para el destino, fue el motor que propició un crecimiento excepcionalmente rápido de la ciudad a partir de la década de los sesenta. A día de hoy, el impacto económico total del sector turismo se estima en 2.955 millones de euros, de los cuales 1.983 millones serían directos (Observatorio Turístico Ciudad de Málaga, 2019).

Los activos culturales con los que actualmente cuenta Málaga, así como un clima suave durante todo el año, la posicionan como un destino marcadamente urbano y cultural, con una oferta museística cada vez más reconocida a nivel nacional e internacional.

Datos turísticos

De acuerdo con el Observatorio Turístico de la Ciudad de Málaga, en 2019 se reciben 4.720.543 visitantes, de los cuales 2.561.839 son turistas, es decir, pernoctan en destino. España es el primer mercado emisor, concretamente las autonomías de Madrid y Andalucía, seguido de mercados europeos, por orden, Reino Unido, Alemania e Italia. En su conjunto, los visitantes europeos representan casi dos tercios del total recibido. La edad media del visitante a la ciudad de Málaga se fija en 39,78 años, representando

¹ Calculado con datos del Censo 2011 del SIMA.

² Número de personas mayores de 64 años por cada 100 habitantes menores de 16 años. En este caso, por cada 100 personas menores de 16 años en la ciudad de Málaga, hay 104,2 mayores de 64 años.

las personas de 65 años o más una cuota de casi el 8%. El avión se erige como el principal medio de transporte elegido, situándose la estancia media en los 4-8 días. El gasto medio por turista para el conjunto del viaje se estima en 711,50 €, y el gasto medio diario en 88,01 €.

La oferta alojativa del destino es amplia y variada: a las 18.017 plazas ofertadas por los 410 alojamientos reglados existentes han de añadirse las más de 30.000 plazas proporcionadas por viviendas de uso turístico (VUT) cuyo número se ha multiplicado por 2,35 en tan solo dos años. Si bien la categoría hotelera más frecuentada por los turistas es la de 3*, son los hoteles de 4* los que mayor número de plazas ofertan en la ciudad, hasta 5.095, registrando cifras de pernoctaciones al alza, hasta alcanzar los 2.785.313 en 2019.

En cuanto a rentabilidad hotelera se refiere, Málaga registra una media de ingresos superior a la registrada en otras capitales andaluzas. El ingreso promedio por Habitación Disponible (RevPAR) es de 77,75 €, más de seis puntos por encima que el ejercicio precedente.

De acuerdo con el recientemente publicado Plan Estratégico de Turismo de Málaga, una mirada a la estacionalidad del destino muestra una considerable estabilidad a lo largo del año, especialmente visible a través de las pernoctaciones de turistas residentes en España. Una estacionalidad levemente marcada y altamente favorecida por el posicionamiento como destino urbano cultural y unas condiciones climatológicas privilegiadas.

La siguiente imagen comparte de manera visual los principales indicadores turísticos:

Ilustración 2. Principales indicadores turísticos



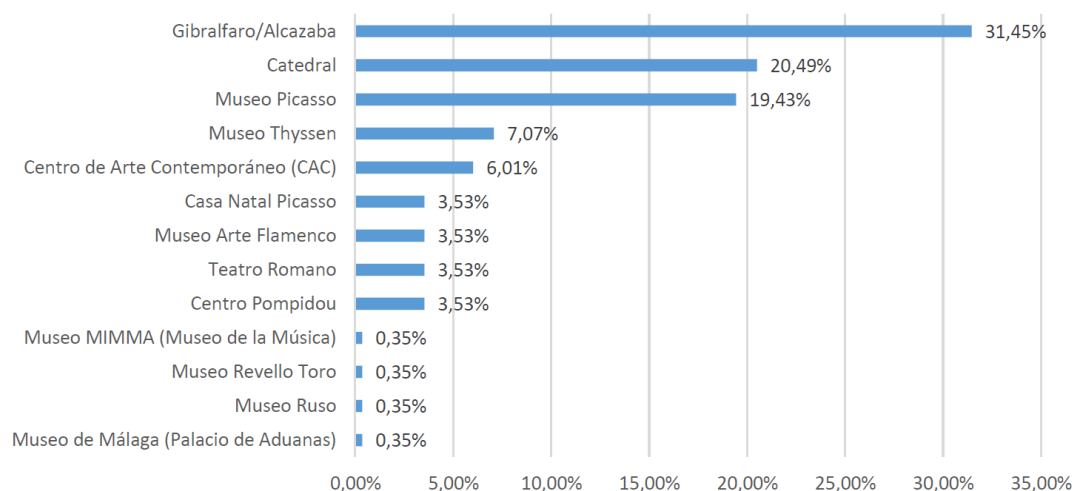
Fuente: Plan Estratégico de Turismo de Málaga 2021-2024

Oferta cultural

Málaga es historia, patrimonio y cultura. A la amplia variedad de monumentos existentes, de notable riqueza y relevancia, se une la decida apuesta por otras manifestaciones artísticas, con una creciente y notable oferta museística. En la actualidad, “Málaga, Ciudad de los Museos”, acoge cuarenta instituciones, públicas y privadas. La oferta cultural malagueña se ha convertido en la primera motivación de viaje, por delante del producto de sol y playa, y del *citybreak*. Por su parte, las visitas culturales son las actividades más realizadas en el destino, sólo por detrás de los paseos urbanos.

Pero la oferta museística juega además otro papel clave para el destino: incrementa los niveles de satisfacción de los visitantes. Para aquellos que pernoctan, los museos son la variable mejor valorada (8,94 sobre 10), obteniendo un elevado reconocimiento por aquellos que visitan Málaga en el día (8,57 sobre 10).

Ilustración 3. Museos y monumentos más visitados



Fuente: Observatorio Turístico Ciudad de Málaga. Enero 2019-Diciembre 2019

Málaga es, además, innovación cultural y tendencias, siendo un claro ejemplo de ello el barrio del Soho, Barrio de las Artes, y también diversificación, con espacios tan representativos como el Teatro Cervantes, el Teatro Echegaray o el Teatro Soho Caixabank. Adicionalmente, es posible encontrar eventos culturales en cada uno de los meses del calendario, así como realizar rutas urbanas de marcado carácter cultural.

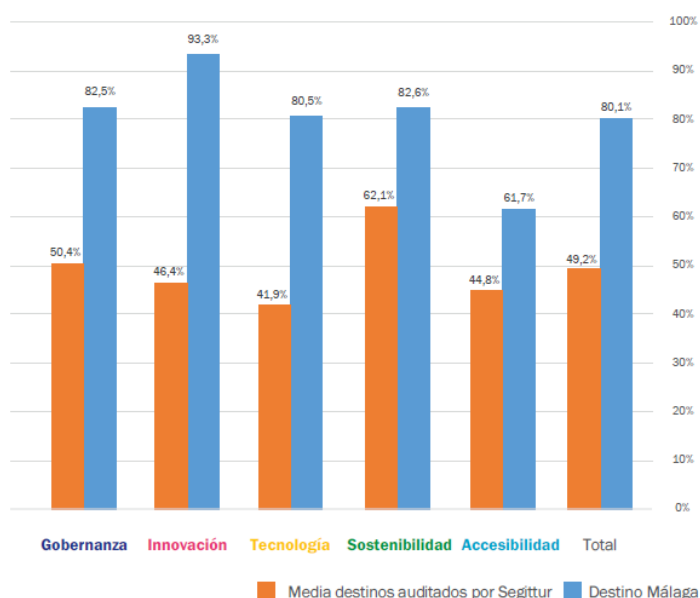
Accesibilidad universal en la ciudad de Málaga

En relación al ámbito de la accesibilidad, son varios los hitos alcanzados por la ciudad de Málaga, que la posicionan como una de las pioneras en España en el tratamiento de esta cuestión de manera transversal e integrada, y por tanto con impacto en el sector turístico. Ya en el año 2004 entra en vigor la *Ordenanza municipal reguladora de la accesibilidad en el municipio de Málaga*, constituyéndose un área específica de gestión, la actual Sección de Accesibilidad, integrada en la Delegación de Derechos Sociales, Igualdad, Accesibilidad, Políticas inclusivas y vivienda.

Más recientemente, Málaga acomete dos procesos de gran calado para el sector turístico, como son el Proyecto de Destino Turístico Inteligente y el Plan Estratégico de Turismo para los próximos cuatro años (PET 2021-2024). En el desarrollo del primero, son observados cinco ejes de actuación, siendo uno de ellos la Accesibilidad. Las carencias y necesidades detectadas serán posteriormente recogidas en el PET, en forma de reto estratégico.

La siguiente imagen demuestra cómo las actuaciones desarrolladas por el destino le sitúan por encima de la media en el Eje de Accesibilidad:

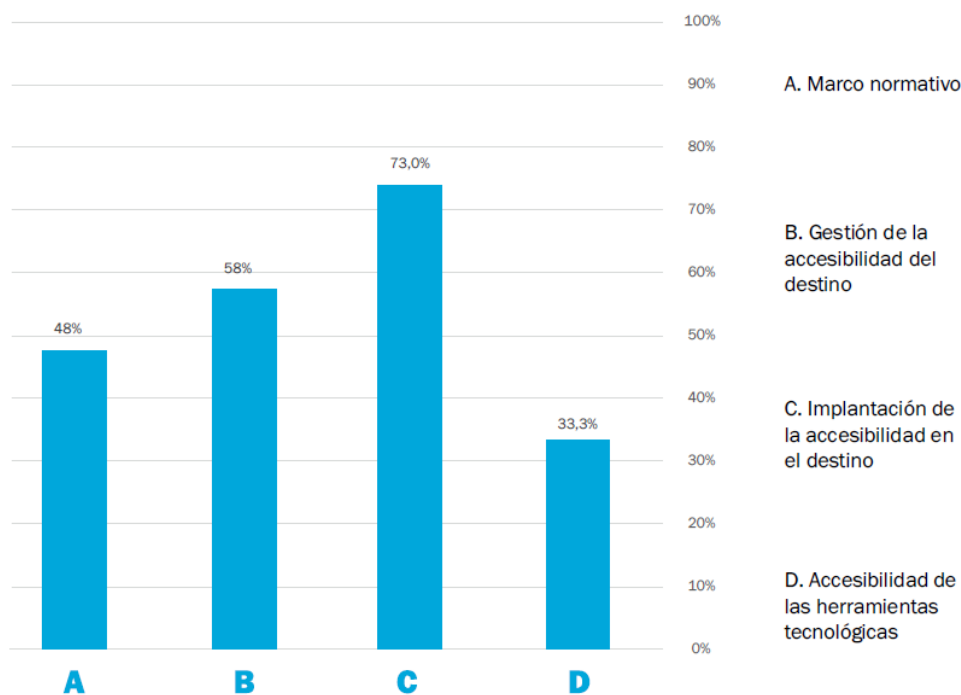
Ilustración 4. Desempeño del destino Málaga en los Ejes del proyecto Destino Turístico Inteligente



Fuente: Plan Estratégico de Turismo de Málaga 2021-2024

Dicho Eje de Accesibilidad conlleva el análisis de varias cuestiones relacionadas: marco normativo, gestión, implantación y herramientas tecnológicas. En el caso de Málaga, puede observarse cómo la implantación de la accesibilidad en destino alcanza el valor más elevado. Una implantación que, no obstante, se refiere al medio físico y no a los entornos *online*, tan relevantes para el desempeño turístico actual. El marco normativo vigente y la gestión de la accesibilidad cuentan, a su vez, con margen de mejora.

Ilustración 5. Resultados de desempeño de los ámbitos específicos del Eje de Accesibilidad



Fuente: Plan Estratégico de Turismo de Málaga 2021-2024

Ambos documentos, Proyecto DTI y PET, pueden identificarse como el origen del presente Plan de Turismo Accesible de Málaga, por cuanto recogen la necesidad de que el destino cuente con una estrategia en esta materia. De acuerdo con el PET, uno de los actuales frenos del destino es su déficit en accesibilidad.

Hay, no obstante, que reconocer los avances y progresos realizados en la peatonalización de la ciudad y priorización de viandantes; en el ámbito cultural, a través del programa “Málaga Ciudad Accesible” -desarrollado desde la Sección de Accesibilidad- y de las iniciativas propias de las instituciones museísticas, o en el producto de sol y playa, mediante el programa “Disfruta la playa”, desarrollado de forma

coordinada por la Sección de Accesibilidad con el Área de Servicios Operativos, Régimen Interior, Playas y Fiestas.

Otra de las acciones más notables se refiere al distintivo de accesibilidad, iniciativa del Ayuntamiento a través del Área de Accesibilidad, y por el cual se reconocen los avances realizados en materia de accesibilidad universal por los establecimientos comerciales, y posteriormente de restauración, de la ciudad.

El trabajo constante llevado a cabo le ha valido a Málaga diversos reconocimientos, algunos de ellos internacionales. Ya en 2005, el Ayuntamiento es galardonado con el premio Reina Sofía a la Accesibilidad Universal, por la incorporación en su modelo de gestión de actuaciones para su fomento, logrando una elevada participación de los diferentes colectivos presentes en la ciudad (BCI, 2018). En 2010, el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) concede su premio a la ciudad por el programa “Málaga Ciudad Accesible”, como la mejor iniciativa para fomentar la accesibilidad. En 2019, Málaga se erige ganadora en la categoría de Accesibilidad de los premios *European Capitals of Smart Tourism*, destacando por sus activos culturales, por la red urbana de autobuses y por el programa “Disfruta la Playa”. En la siguiente edición, Málaga es seleccionada como Capital Europea del Turismo Inteligente 2020, junto con la ciudad sueca Gotemburgo.

Avances, por tanto, notables, pero con margen de mejora, como se verá en el análisis presentado a continuación, para hacer de la ciudad de Málaga un referente nacional e internacional de accesibilidad turística.

3. Una mirada a la demanda turística con requerimientos de accesibilidad

“La accesibilidad universal es imprescindible para el 10% de la población, necesaria para el 40% y cómoda para el 100%.”

Bajo esta premisa, la accesibilidad universal en el diseño de entornos, productos y servicios debería ser considerada como una oportunidad para la calidad, la competitividad y la diferenciación, al trascender la idea de que su uso queda exclusivamente justificado por las necesidades de las personas con discapacidad permanente, y con grado reconocido oficialmente. El universo de demanda es, por tanto, tan amplio y diverso como la propia sociedad, si bien difiriendo en el impacto producido sobre la autonomía, seguridad y comodidad de cada persona.

De acuerdo con el estudio *Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe*, de la Comisión Europea, más de la mitad de la población de la Unión Europea con alguna discapacidad ha afirmado haber viajado al menos una vez durante los últimos doce meses. El porcentaje se estima en el 40% cuando de *seniors* se trata. En ambos casos, la mayor parte de los viajes, especialmente cuando requieren pernoctar, son viajes domésticos. Focalizando en Reino Unido, Alemania e Italia, principales mercados europeos emisores a la ciudad de Málaga, en los tres casos se observa una tendencia descendente de los viajes domésticos, en favor de viajes internacionales a otros destinos europeos. Ha de considerarse además que tanto Reino Unido como Alemania y Francia (este último como cuarto mercado emisor a la ciudad de Málaga), tienen implantados sistemas suprarregionales de análisis y estándares de accesibilidad, por lo que se deducen elevadas exigencias en materia de accesibilidad en los viajes al extranjero.

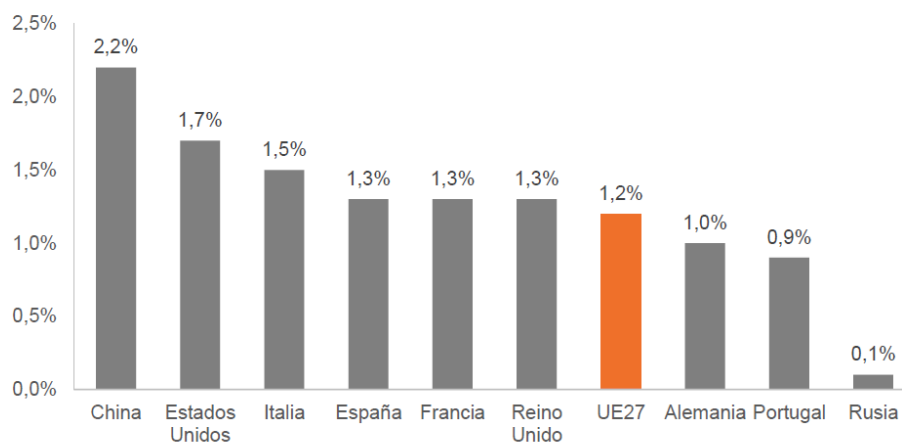
Ilustración 6. Comportamiento turístico de personas con necesidades de accesibilidad en la UE (viajes con pernoctación). 2012

Propensión de viaje							
Perfil	UE 27	Alemania	España	Francia	Italia	Portugal	Reino Unido
Personas con discapacidad	58,1%	71,6%	49,5%	70,7%	26,0%	34,1%	63,7%
Personas mayores de 65 años	47,5%	65,0%	40,0%	65,8%	23,6%	27,5%	60,8%

Nº de viajes/año							
Perfil	UE 27	Alemania	España	Francia	Italia	Portugal	Reino Unido
Personas con discapacidad	6,7	6,3	8	6,3	6,3	8	6,9
Personas mayores de 65 años	5,5	5,3	6,3	5,4	5,3	6,3	4,7

Fuente: Plan de Turismo Accesible de la Costa del Sol Occidental

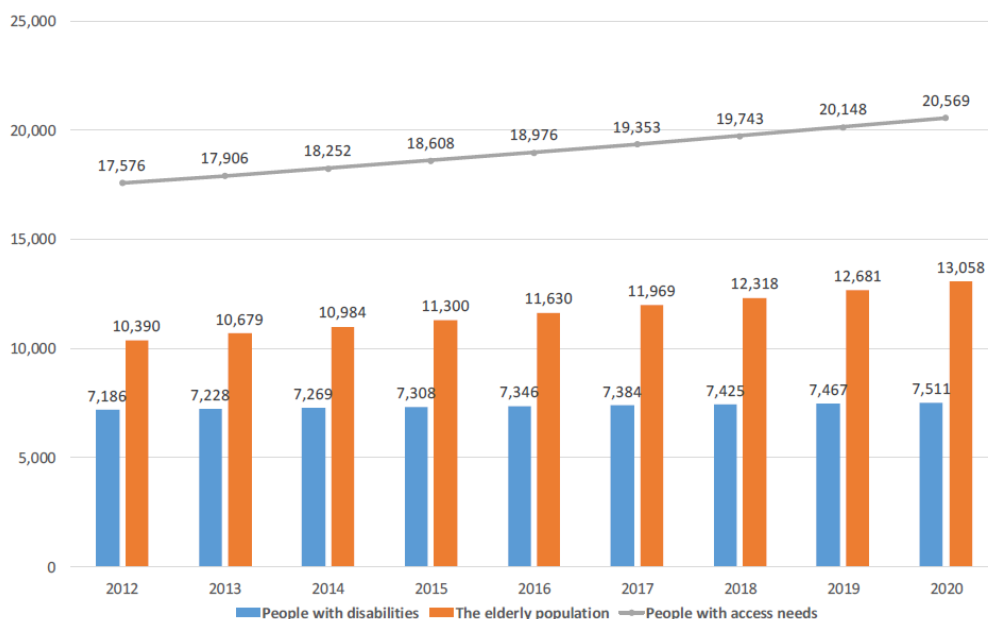
Ilustración 7. Porcentaje de crecimiento medio interanual de personas con requerimientos de accesibilidad 2012-2020



Fuente: Plan de Turismo Accesible de la Costa del Sol Occidental

Ampliando la visión a mercados emisores internacionales, las estimaciones de demanda de turismo accesible con respecto al destino Europa son ascendentes tanto para personas con discapacidad y *seniors*, como para personas con requerimientos de accesibilidad, de manera genérica.

Ilustración 8. Evolución estimada de la demanda de turismo accesible en Europa proveniente de los principales mercados emisores internacionales (2012-2020)



Fuente: Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe

Considerando los tres escenarios posibles contemplados en el citado estudio, las previsiones indican que el número de turistas con requerimientos de accesibilidad alcanzaría en 2020 los 1.067-1.231 millones de personas, gran parte de las cuales serían personas de 65 años o más.

En cuanto a la demanda doméstica se refiere, el *Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo en España* aporta importantes claves. En primer lugar, el 60% de las personas con necesidades especiales encuestadas afirma elegir el destino España para sus vacaciones; un 36% elige indistintamente España y destinos internacionales; y tan sólo un 4% prefiere viajar al extranjero. La Ilustración 9 aporta datos relativos a la estacionalidad, la frecuencia de viaje y los criterios que mayormente condicionan la elección del destino.

Cuando de elegir destino se trata, el 41% de las personas con necesidades especiales encuestadas se decantó por la Comunidad Autónoma de Andalucía. En segundo lugar, si bien a una distancia considerable, la Comunidad Valenciana, escogida por el 24% de los participantes. Debe decirse que ambas regiones disminuyen sustancialmente cuando de personas sin necesidades especiales se trata (31% y 16% respectivamente).

El estudio analiza también las motivaciones de viaje, concluyendo que el producto de sol y playa (56%), y el producto artístico-cultural (46%) son los más atractivos para las personas con necesidades especiales.

A la hora de organizar el viaje, 7 de cada 10 turistas con necesidades especiales elige Internet y, en mucho menor grado, agencias de viajes (presenciales y *online*) y asociaciones o grupos organizados. Sea cual sea el medio elegido, existe prácticamente unanimidad sobre la importancia que los comentarios, opiniones y valoraciones de otros turistas adquieren entre las personas con requerimientos de accesibilidad de cara a la organización del viaje.

Con respecto a la tipología de alojamiento elegido, el 66% se decantaron por un hotel. Es interesante indicar que como segunda opción no figura otra tipología de alojamiento hotelero, sino las viviendas privadas y las viviendas de familiares y amigos. Si bien esto provoca una notable dispersión de los datos referidos al gasto medio, el estudio es concluyente al afirmar que *“los turistas con discapacidad o necesidades especiales gastaron un 28% más de media en su último viaje que aquellos sin ninguna limitación”*.

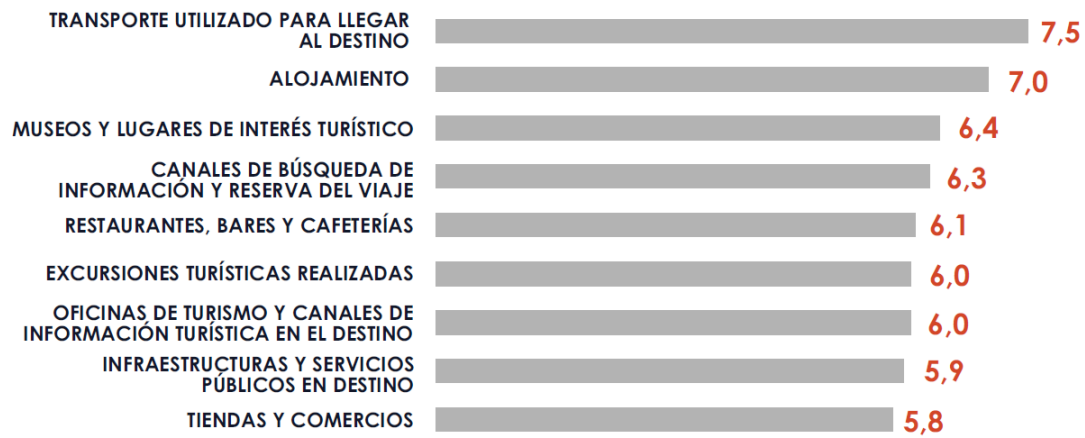
Ilustración 9. Principales claves de los hábitos de viaje de personas con requerimientos de accesibilidad



Fuente: Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo en España

Para finalizar, se considera relevante mostrar la percepción de accesibilidad que de los diferentes eslabones de la cadena de valor turística tienen los turistas con requerimientos de accesibilidad. A día de hoy, y si bien los avances realizados son notorios, la nota más alta se corresponde con el transporte (7,5 puntos sobre 10). Seguidamente el alojamiento (recordando en este punto que la primera opción son los hoteles y la segunda las viviendas particulares). El eslabón de la cadena peor valorado lo integran tiendas y comercios.

Ilustración 10. Grado de accesibilidad del último destino turístico: eslabones de la cadena de valor turística



Fuente: Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo en España

4. Gestión de la accesibilidad universal

La gestión de la accesibilidad en todo destino turístico se erige como el primero de los dos grandes pilares sobre el cual poner el foco de análisis, junto con la implantación de la misma, a lo largo de la cadena de valor. Para ello, es importante reconocer la transversalidad como una característica inherente al Turismo, por la cual son diversos los ámbitos de impacto sobre éste, haciendo necesaria una revisión de fuentes, procesos y mecanismos de diverso alcance y temática.

En este sentido, el reciente análisis llevado a cabo en el marco del Proyecto DTI para la ciudad de Málaga, y más específicamente las conclusiones recogidas en el Eje de Accesibilidad, serán tomadas como referencia y complementadas con información extraída de las fases y procesos anteriormente detallados en la metodología.

4.1. Planificación estratégica de la accesibilidad

La planificación estratégica está relacionada con la existencia de normativa local, planes, proyectos, manuales, guías, etc. que constituyan el marco de referencia y actuación en todos los ámbitos, así como de un compromiso documentado con la accesibilidad universal en el destino, que permita poner en práctica el desarrollo teórico hacia las distintas áreas municipales y, más específicamente, hacia el sector turístico en su conjunto.

Si bien Málaga no cuenta con un compromiso documentado con la accesibilidad como tal, del actual contexto puede afirmarse que dicho compromiso es oficial y notorio a través de las diversas acciones derivadas a lo largo del tiempo.

El desarrollo de una *Ordenanza municipal reguladora de la accesibilidad* es un claro ejemplo de ello. Con este documento normativo, Málaga se compromete al fomento y regulación de la accesibilidad no sólo en relación al medio físico, sino también en los ámbitos de la comunicación, el empleo público y las nuevas tecnologías. Se observa, no obstante que, desde su publicación en 2004, los marcos normativos estatal y autonómico han avanzado en la introducción de nuevas normas, así como el lenguaje y ciertos términos han evolucionado y se han modificado, siendo por tanto recomendable

revisar y actualizar su contenido, máxime cuando normas locales posteriores y requerimientos en compras públicas obligan a su cumplimiento.

Una revisión exhaustiva de fuentes confirma cómo la accesibilidad universal es tenida en cuenta en diversos documentos normativos locales, bien mediante referencia expresa, bien mediante cita a la *Ordenanza de accesibilidad*. Una revisión del marco normativo local identifica, al menos, las siguientes:

- *Ordenanza reguladora de la ocupación de la vía pública*. (BOP nº 129. Jueves, 5 de julio de 2018). Recoge el término *minusválidos*.
- *Ordenanza reguladora de quioscos y otras instalaciones similares en la vía pública*. (BOP nº 39, suplemento 1 del día 26 de febrero de 2014).
- *Ordenanza de uso y disfrute de las playas del término municipal de Málaga*. (BOP de 16/07/2004). Recoge el término *minusválidos*.
- *Ordenanza municipal del servicio de taxi*. (BOP nº 109 y 115 de fechas 9 y 17 de junio respectivamente).
- *Ordenanza de movilidad de la ciudad de Málaga*. (BOP nº 11, 19 de enero de 2021).
- *Ordenanza de feria de Málaga*. (BOP nº 136. Lunes, 16 de julio de 2018).
- *Ordenanza municipal de bienestar, protección y tenencia responsable de los animales*. (V.12). (BOP nº 70, 12 de abril de 2017). Recoge el término *discapacitados psíquicos*.
- *Ordenanza Reguladora de la tramitación de licencias urbanísticas*. (BOP de Málaga nº 109, de 10 de junio de 2019).
- *Ordenanza municipal de urbanización*. (BOP nº 71 de 13 de abril de 2007. BOP nº 108, corrección de 5 de junio de 2007). Expresa que “*El proyecto incorporará las infraestructuras para la movilidad y accesibilidad que desarrollarán las Ordenanza Municipal vigente*”.
- *Ordenanza general de obras y servicios en la vía pública*. BOP de 22 de julio de 2002. Recoge el término *personas con minusvalías*.
- *Ordenanza reguladora de la administración electrónica*. BOP nº 215, 8 de noviembre de 2012.
- *Ordenanza reguladora de la tramitación de Licencias Urbanísticas, Declaraciones Responsables y demás medios de intervención en el uso del suelo y la edificación*. (BOP 10 de junio de 2019). En relación a la declaración de

imposibilidad física de accesibilidad, recoge “*El técnico redactor del proyecto o de la documentación técnica justificará el impedimento, conforme a lo dispuesto en la Ordenanza reguladora de accesibilidad del municipio de Málaga.*”

Por el contrario, no se encuentra mención expresa en la *Ordenanza municipal de conservación e inspección técnica de las edificaciones*. (BOP 225, 25 de noviembre de 2013).

Las compras públicas son procesos de elevado impacto sobre los niveles de accesibilidad de un territorio. Por un lado, posibilitan la adquisición de productos y servicios inclusivos y, por otro, sensibilizan a los diferentes proveedores, promocionando el cumplimiento del marco normativo en materia de discapacidad y accesibilidad universal. Las compras públicas tienen la capacidad de afianzar la cultura de la accesibilidad a lo largo de la cadena de valor. De una primera revisión de documentos de pliegos se deduce cierta carencia a la hora de asegurar y reforzar la implantación de la accesibilidad. Los siguientes han sido revisados:

- *Suministro e instalación de elementos de juego infantil para adecuación de parques infantiles sostenibles*. (21 de octubre de 2021). Sin mención expresa.
- *Realización y Colocación de Señalética en la Alcazaba y Gibralfaro*. Proyecto Cofinanciado en un 80% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional, Programa Operativo Plurirregional de España 2014-2020, Edusi “Perchel Lagunillas”. (Ot6. Oe 6.3.4-Línea 1). (14 de octubre de 2021). Sin mención expresa.
- *Obra del Proyecto para mejora de Itinerario Peatonal Accesible en Camino San Antón y calle Antonio Trueba*. (26 de junio de 2021). Específica del ámbito.
- *Servicio de conservación, mantenimiento y mejora de la infraestructura verde de la ciudad de Málaga*. (24 de mayo de 2021). En ella se requiere que la empresa adjudicataria cumpla con la legislación en materia de diferentes cuestiones, la accesibilidad entre ellas.
- *Servicio de Coordinación y Desarrollo de diferentes Actividades Culturales*. (14 de mayo de 2021). Sin mención expresa.
- *Servicio de marketing digital del área de turismo, promoción de la calidad y captación de inversiones*. (26 de marzo de 2021). En referencia a la postproducción de los vídeos, recoge: “(...) estos estarán optimizados según el canal por el que vayan a ser publicados y difundidos, teniendo en cuenta la

*variedad de formatos que cada canal requiera con los criterios de atractivo visual, **accesibilidad** y rapidez en la descarga*". En referencia a las fotografías: "Las dimensiones, tamaños y aspecto estarán optimizadas según el canal por el que vayan a ser publicadas y difundidas, teniendo en cuenta la variedad de formatos que cada canal requiera con los criterios de atractivo visual, **accesibilidad** y rapidez en la descarga".

- *Suministro para la construcción del stand promocional y arrendamiento de espacio con motivo de la participación del Área de Turismo en la Feria Internacional de Turismo de Madrid (FITUR 2021). (3 de septiembre de 2020). Sin mención expresa.*
- *Servicio para el asesoramiento y la gestión de contenidos, posicionamiento, análisis y mediciones en redes sociales del Área de Cultura y Museo del Patrimonio Municipal del Ayuntamiento de Málaga, y la gestión de contenidos, posicionamiento y análisis de las redes sociales de los monumentos Alcazaba y Castillo de Gibralfaro. (28 de diciembre de 2020). Sin mención expresa.*
- *Suministro de equipamientos que faciliten la accesibilidad en las playas del término municipal de Málaga. (23 de diciembre de 2020). Se recoge la normativa específica a cumplir, incluyendo la Ordenanza municipal de accesibilidad.*
- *Servicio de conservación, mantenimiento y mejora de los espacios verdes y arbolado del Jardín Botánico-Histórico La Concepción. (18 de diciembre de 2020). En ella se requiere que la empresa adjudicataria cumpla con la legislación en materia de diferentes cuestiones, la accesibilidad entre ellas.*
- *Servicio de elaboración del programa de actividades para la promoción, difusión y puesta en valor del Museo del Patrimonio Municipal de Málaga. (28 de diciembre de 2020). En la descripción del servicio se menciona, entre otras condiciones, la "implementación de la accesibilidad universal en las actividades del Museo y en su comunicación".*
- *Servicio de planificación, mediación, compra de espacios publicitarios en medios impresos, radiofónicos, digitales, televisión y otros soportes para la difusión de publicidad promocional, así como la organización, ejecución y seguimiento de acciones de comunicación, promocionales, informativas y divulgativas del área de turismo del Ayuntamiento de Málaga. (21 de abril de 2021). Sin mención expresa.*

En referencia a estrategias marco para la ciudad, el *Plan General de Ordenación Urbana de Málaga* (2011) se identifica como la de mayor calado, con referencias expresas a las barreras del medio físico:

- Título III. Régimen urbanístico del suelo y de las edificaciones.
 - Condiciones Mínimas de Seguridad, Salubridad, Ornato y **accesibilidad** en urbanización y en construcciones.
 - Marco normativo
- Título VII. Normas de urbanización.
 - Deberán adoptarse las medidas precisas para la eliminación de barreras arquitectónicas según el Decreto 72/92 de 5 de marzo y la Ordenanza Reguladora de Accesibilidad del Municipio de Málaga.
 - En el diseño del viario se atenderá a lo dispuesto en la Ordenanza Municipal de Accesibilidad del Municipio, así como cualquier otra normativa municipal vigente en el momento de redacción del proyecto.

Anterior a la estrategia marcada por el PGOU, Málaga publica dos documentos específicos en materia de accesibilidad universal: el Plan Estratégico de Accesibilidad de Accesibilidad Universal de la Ciudad de Málaga 2007-2011 y el Plan de Accesibilidad Universal en el Municipio de Málaga (mayo de 2010). El primero se consolida como una estrategia pionera en la ciudad en materia de accesibilidad universal, estableciendo líneas y actuaciones transversales con impacto en diversos ámbitos e implicación de todas las áreas municipales. Específicamente, el Plan contempla la accesibilidad a la información y al empleo, concienciación y sensibilización social, participación, movilidad, ocio y tiempo libre, formación e investigación, promoción de los derechos, accesibilidad a la vivienda e igualdad de género para las mujeres con discapacidad. La consecución de determinadas actuaciones en el marco de este Plan va a implicar un incremento en los niveles de accesibilidad de la cadena de valor de la oferta turística, por cuanto se plantean mejoras en el transporte público, espacios culturales, deportivos y de ocio, materiales de información y comunicación, e incluso experiencias. Así nace el programa de visitas incluidas “Málaga Ciudad Accesible” y el programa “Disfruta la playa” de baño asistido, ambos vigentes en la actualidad. Por su parte, el Plan de Accesibilidad Universal en el Municipio de Málaga se redacta en mayo de 2010 con el objetivo de eliminar obstáculos y barreras arquitectónicas de la vía pública. Para ello, se plantean actuaciones en diez distritos municipales, los cuales serán objeto de intervenciones

diversas (Ej. generación de plataformas únicas, ensanchamiento de aceras, reubicación de elementos y mobiliario, mejora de pavimentos, instalación de avisadores acústicos en semáforos, etc.). La implementación de este Plan ha posibilitado incrementar notablemente la movilidad en la ciudad de Málaga, mediante actuaciones destinadas a la eliminación de barreras arquitectónicas, urbanísticas y en el transporte. Ambos planes suponen, por tanto, un gran impulso para la transformación de Málaga en una ciudad más accesible.

El *Plan de Movilidad Urbana Sostenible de Málaga* (PMUS), redactado en 2019 y actualmente en fase de implementación, plantea actuaciones sobre el medio físico, pero también sobre los hábitos de transporte de la población, con el objetivo de dotar a Málaga de una movilidad urbana más sostenible. La accesibilidad es considerada de manera transversal a lo largo del documento, siendo uno de sus principios el Principio de Universalidad, ofreciendo un exhaustivo análisis de situación y planteando actuaciones de impacto en el viario público y en el transporte. Específicamente, el Plan propone la supresión de barreras arquitectónicas y mejora de la accesibilidad peatonal, la optimización de la accesibilidad de la red de autobuses urbanos y la mejora de la accesibilidad de estaciones y paradas de transporte público. El Plan sienta las bases para la elaboración del Plan Estratégico de Seguridad Vial Urbana para la ciudad de Málaga, debiendo ambos integrarse como parte consustancial de los planes integrales de movilidad y accesibilidad urbanos. Más detalle sobre la accesibilidad en la movilidad y el transporte de Málaga es ofrecido en el epígrafe correspondiente (ver sección 5.1.2).

Si bien los documentos analizados anteriormente y sus ámbitos de impacto repercuten en mayor o menor grado en la actividad turística de la ciudad de Málaga, será el Plan Estratégico de Turismo de Málaga 2021-2024 el documento guía del sector para los próximos cuatro años. El Plan, posterior al análisis realizado en el marco del Proyecto DTI de Málaga, toma en consideración el desempeño alcanzado en los distintos ejes, incorporando la accesibilidad universal como un reto estratégico en sí mismo, cuya consecución depende de tres proyectos clave:

1. Despliegue de un Plan de Turismo Accesible, alcanzado a través del presente documento.
2. Acciones de información y formación sobre accesibilidad a visitantes y agentes del sector. A este respecto, el destino contempla la renovación de señalética en el centro histórico en 2022 para incluir criterios de sostenibilidad y accesibilidad.

3. Mejora de la accesibilidad de los canales digitales, concretamente de la web y app turísticas. Proyecto que será atendido próximamente mediante la renovación de la web oficial de turismo, momento en el que habrá de ser diseñada de acuerdo a los criterios de accesibilidad exigidos por la normativa vigente.

Es, por tanto, notable cómo la implicación de la ciudad de Málaga para con la mejora de la accesibilidad universal ha generado un marco estratégico de actuación de amplio espectro que impacta sobre múltiples ámbitos. Siendo el turismo una actividad marcadamente transversal en un territorio, este contexto ha favorecido el incremento de la accesibilidad en diferentes eslabones de la cadena de valor. Así, la cultura de la accesibilidad generada por la ciudad de Málaga durante las últimas décadas impregna la gestión turística del destino, reflejándose en la consideración de la accesibilidad universal en las principales estrategias adoptadas (Plan Estratégico de Turismo y Proyecto DTI), y desembocando en la voluntad de contar con una estrategia específica en materia de accesibilidad turística, materializada en el presente documento. No obstante, es este propio contexto de transversalidad el que marca la necesidad de coordinar las diferentes estrategias y áreas involucradas para continuar avanzando en la mejora de la accesibilidad de la cadena de valor turística. Se observa también margen de mejora en los procesos de compras públicas y se recomienda la actualización de la *Ordenanza municipal reguladora de la accesibilidad* para su encaje con los avances normativos producidos desde su entrada en vigor, en 2004.

Ilustración 11. Principales claves: planificación estratégica

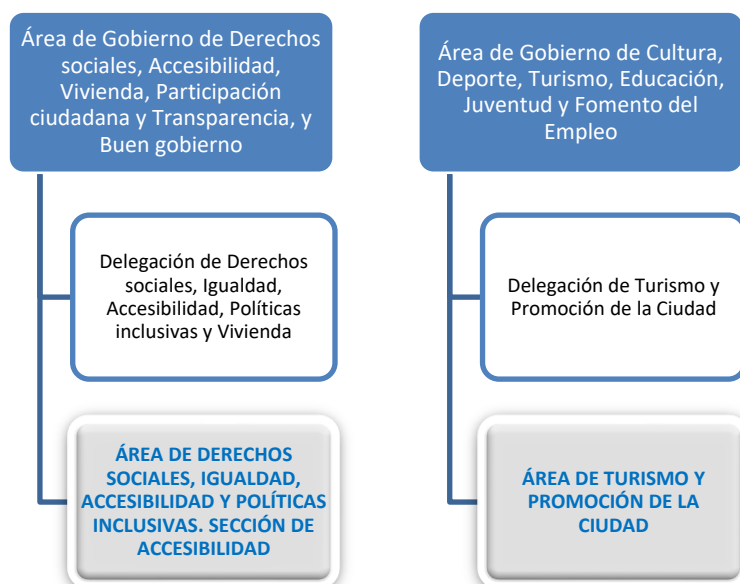


4.2. Medios y recursos para la gestión

En conjunción con la planificación estratégica en destino, se hace necesaria la asignación de medios y recursos suficientes -humanos, técnicos y económicos- que permitan, de manera efectiva, coordinada y coherente, llevar a cabo las estrategias y acciones planificadas. De acuerdo con lo recogido en la UNE 178501, se recomienda que el ente gestor del destino cuente con un área, departamento u oficina, -con responsables asignados- concebido como elemento transversal que coordine las actuaciones y mantenimiento de soluciones en materia de accesibilidad universal, junto con las diferentes áreas y departamentos implicados en la gestión del destino (urbanismo, cultura, sanidad, emergencias, entre otros).

Dos son las áreas responsables de Turismo y Accesibilidad en el destino Málaga. Por un lado, la gestión turística se realiza desde el Área de Turismo y Promoción de la Ciudad, integrada en la delegación homónima, la cual depende del Área de Gobierno de Cultura, Deporte, Turismo, Educación, Juventud y Fomento del Empleo. Por otro, la gestión de la accesibilidad universal recae en la Sección de Accesibilidad, integrada en la Delegación de Derechos sociales, Igualdad, Accesibilidad, Políticas inclusivas y Vivienda, dependiente a su vez del Área de Gobierno de Derechos sociales, Accesibilidad, Vivienda, Participación ciudadana y Transparencia, y Buen gobierno.

Ilustración 12. Unidades de gestión del Turismo y de la Accesibilidad en el Ayuntamiento de Málaga



Fuente: portal web del Ayuntamiento de Málaga

No obstante, la transversalidad de ambas cuestiones, accesibilidad y turismo, hace inevitable que sobre ellas impacten decisiones y acciones emprendidas en otras áreas diferentes a las mencionadas. Por tanto, cuando de accesibilidad turística se trata, entendiendo con ello estrategias y acciones dirigidas tanto a la oferta en destino como a la demanda, el liderazgo del Área de Turismo habrá, necesariamente, de verse reforzado con acciones llevadas a cabo desde otras áreas municipales, con especial atención al rol desempeñado por el Área de Derechos Sociales, Igualdad, Accesibilidad y Políticas Inclusivas. Sección de Accesibilidad, lo que demanda una estrecha cooperación y trabajo conjunto para asegurar el incremento homogéneo de la accesibilidad universal en la oferta turística de la ciudad.

En referencia al establecimiento de mecanismos que garanticen el cumplimiento de las actuaciones emprendidas en materia de accesibilidad universal, conviene destacar cómo ya el análisis realizado en el marco del Proyecto DTI – Eje de Accesibilidad no identificó ninguno, ni tampoco mecanismos de evaluación o seguimiento. El análisis concluye que *“el ente gestor del destino explica que no se realiza un seguimiento de las actuaciones llevadas a cabo para la mejora de la accesibilidad, ni se evalúa periódicamente el cumplimiento de las mismas.”*

Ilustración 13. Principales claves: medios y recursos



4.3. Mecanismos de participación

Mecanismos que permitan a los agentes públicos y privados llegar a acuerdos sobre las actuaciones necesarias para la mejora de la accesibilidad universal en el destino, a lo largo de la cadena de valor y de la experiencia turística completa. Pero también mecanismos que den voz a todas las partes interesadas, incluyendo a los usuarios, a través de entidades, asociaciones, agrupaciones locales, etc.

“Son órganos de colaboración, deliberación y asesoramiento y con capacidad de realizar propuestas, de los que forman parte representantes de las administraciones, agentes sociales, así como Asociaciones y Entidades del municipio, en materia económica y social, que gozan de carácter consultivo, y a través de los cuales se hace efectiva la participación y el acercamiento de los/las vecinos/as a los asuntos de interés público local”. (Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana de la ciudad de Málaga, Artículo 53).

El Ayuntamiento de Málaga aprueba en 2008 el Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana, documento que recoge el derecho a la participación individual y colectiva de ciudadanos y ciudadanas, incluyendo los órganos de participación establecidos a tal efecto y diversas herramientas para el fomento del asociacionismo. De acuerdo con el Artículo 61 del Reglamento, se plantea la creación de consejos sectoriales de participación en las siguientes áreas municipales: Bienestar Social, Mayores, Igualdad de Oportunidades, **Accesibilidad**, Niños y Niñas, Cooperación y Ayuda al Desarrollo, Seguridad y Convivencia Ciudadana, Movilidad, Juventud y Deportes, Cultura y Educación, **Turismo**, Desarrollo Sostenible, Urbanismo y Medio Ambiente, Comercio, Empleo y Nuevas Tecnologías, Voluntariado y Participación Ciudadana. Asimismo, el Reglamento insta a la constitución de comisiones de trabajo, de diversa naturaleza, en todos los distritos de la ciudad, entre ellas, la de Turismo -Comisión de Trabajo de Cultura, Educación, Juventud, Deporte y Turismo-.

La figura del Consejo Sectorial de Turismo puede ser identificada con el actual Foro de Turismo de la Ciudad de Málaga, constituido en 2007 como alianza estratégica sectorial representativa de todos los estamentos relacionados con el turismo de Málaga, fomentando con ello la cogestión del turismo en destino. Así, en él se integra sector

público -áreas de Turismo, Cultura, Deporte, Palacio de Ferias y Congresos, y Convention Bureau-, y sector privado -hotelería, hostelería, transporte e infraestructuras, promoción y comercialización, ámbito educativo, asociaciones-. No obstante, la accesibilidad universal no constituye en la actualidad una línea temática integrada en el Foro, lo que podría sin duda acercar notablemente esta materia al conjunto del sector.

El Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana prevé además la constitución del Consejo Social de la Ciudad de Málaga, efectiva en 2011 como *“Órgano colegiado de carácter consultivo y de participación, integrado por representantes de las organizaciones económicas, sociales, profesionales y de vecinos más representativas, constituyendo una plataforma institucional permanente de diálogo y deliberación, emitiendo informes, estudios y propuestas, en materia de desarrollo económico local, planificación estratégica de la ciudad y grandes proyectos urbanos”*. Su composición incluye representación corporativa, sindical, representación empresarial, representación económica, social y asociativa -asociaciones vecinales, organizaciones de consumidores y usuarios-, y representantes sociales individuales. En la actualidad, se desarrollan cuatro mesas en su marco: Mesa I de Desarrollo Económico Local, Mesa II de Proyectos Singulares, Mesa III de Bienestar Social, Educación y mejora de la Participación Ciudadana, y Mesa IV de Trabajo en torno a la Sanidad en Málaga ([Ayuntamiento de Málaga](#)). El Reglamento propio del Consejo Social no recoge, sin embargo, competencias expresas en materia turística ni la inclusión de colectivos de personas con discapacidad y/o sus representantes.

Por su parte, el Plan Estratégico de Accesibilidad Universal establece como órganos de participación local el Consejo Municipal de Servicios Sociales, la Comisión Sectorial de Personas con Discapacidad y el Consejo Municipal de Accesibilidad, momento desde el cual *“El Ayuntamiento de Málaga, (...), está realizando una política integradora, promoviendo mecanismos de participación social e impulsando actuaciones de mejora de la calidad de los servicios municipales destinados a las personas con discapacidad”*. Finalmente, el Plan Estratégico de Accesibilidad 2011-2017 recoge en el Ámbito III de Participación Social la medida de creación y fomento del Consejo de Accesibilidad Universal.

No obstante, en la actualidad se debe hacer referencia al Consejo Sectorial de Derechos Sociales, Accesibilidad y Políticas Inclusivas como órgano de participación activo en

estos ámbitos, una vez que el pasado mes de febrero de 2022 tuvo lugar la sesión ordinaria de constitución del mismo.

Desde la Sección de Accesibilidad se coordina y potencia la participación del tejido participativo a través de la Agrupación de Desarrollo Málaga Accesible, nacida en 2004, compuesta por unas 80 entidades y sus distintas mesas de trabajo en funcionamiento acorde a las diferentes temáticas relacionadas directamente con las políticas inclusivas.

Otro colaborador habitual del Área de Derechos Sociales es la mesa de trabajo denominada grupo TOCA -Turismo, Ocio y Cultural Accesibles-, creado en 2015 y abierto a asociaciones y organismos de diferentes ámbitos, profesionales, instituciones, técnicos, y ciudadanos independientes que quieran aportar sus conocimientos y trabajar en el campo del turismo, el ocio y la cultura accesible a todos. El grupo tiene como misión *“la promoción de actividades turísticas, culturales y de ocio accesibles a todos los colectivos en la ciudad de Málaga, así como la adaptación de las ya existentes de la forma más favorable posible para los ciudadanos que tengan necesidades físicas o intelectuales específicas”*. En la actualidad, TOCA se compone de sesenta asociaciones representativas del ámbito de la discapacidad (ONCE, Cruz Roja, Hermanas Hospitalarias, PAMMA, entre otras), centros especializados, empresas, instituciones museísticas y educativas (Universidad de Málaga) y profesionales de diversos ámbitos. En su seno se realizan reuniones de carácter mensual, en las que se informa, se consensua y se trabaja en el diseño de acciones y programas inclusivos, tal es el caso de los programas “Málaga Ciudad Accesible” y “Disfruta la Playa”, y de eventos culturales como el Festival de Cine o la Noche en Blanco, entre otros.

Como conclusión, queda patente la existencia de diversos órganos de participación asociados a la gestión, implantación y mejora de la accesibilidad universal en la ciudad de Málaga, con una notable presencia de asociaciones representantes de colectivos de personas con discapacidad. Mecanismos que tienen lugar en el seno del Área de Accesibilidad y que, por tanto, se traducen en la participación e implicación de dichas asociaciones en acciones de temática turística, en el marco de las competencias asignadas a dicha área. No así en el Área de Turismo, donde la accesibilidad universal no constituye en la actualidad una línea de trabajo específica en el Foro de Turismo.

Se constata además la inclusión de la temática turística y su imbricación con la accesibilidad en algunos de ellos, si bien dicha conjunción no se produce en la

actualidad en el seno del Área de Turismo ni del Foro sectorial, sino en el marco de las competencias asignadas y propias del Área Derechos Sociales, Igualdad, Accesibilidad y Políticas Inclusivas. Sección Accesibilidad, lo que demanda cooperación entre ambas para mejorar los niveles de accesibilidad de la oferta turística malagueña.

Gestión de sugerencias, incidencias y quejas en materia de accesibilidad turística

La gestión de este servicio abre una vía de comunicación directa entre turistas y responsables de la actividad en destino, complementaria a procesos de inteligencia turística, permitiendo no sólo un conocimiento más en profundidad de la demanda con requerimientos de accesibilidad, sino también las propias vulnerabilidades del destino.

El Ayuntamiento de Málaga pone a disposición el servicio Comunícate, un conjunto de herramientas para facilitar la comunicación entre población y administración, interconectado con el Servicio de Atención Integral a la Ciudadanía (SAIC). El servicio está disponible de manera continua en Internet, siendo posible la atención directa en cualquiera de las once Oficinas Municipales de Atención a la Ciudadanía. En línea con los protocolos habituales para este tipo de servicio municipal, las comunicaciones se centralizan y derivan posteriormente a las distintas áreas en función de ámbitos temáticos. Si bien este servicio se dirige principalmente a población residente, el ente gestor confirma que aquellas peticiones (quejas, sugerencias) relacionadas con el ámbito turístico se derivan al departamento de calidad del área homónima. Entre las diferentes opciones de trámites facilitadas por el servicio se encuentran las incidencias directamente relacionadas con la vía pública, incluyendo las playas, no así otras opciones como, por ejemplo, tramites relativos a la accesibilidad en el transporte, espacios y eventos culturales o deportivos, e incluso directamente relacionados con alojamientos y resto de oferta.

Ilustración 14. Servicio Comunícate del Ayuntamiento de Málaga

Communicate



Esperamos tus sugerencias y consultas directamente a través de las herramientas que se describen en este apartado.

Mediante la comunicación por correo electrónico o formulario de sugerencias, en algunos casos o bien mediante herramientas participativas, nos ayudarán a mejorar para brindarte unos mejores servicios y una mayor atención a tus necesidades.



Fuente: Portal web del Ayuntamiento de Málaga

Puede por tanto concluirse la existencia de cierto desconocimiento sobre las posibles incidencias (quejas, sugerencias) en materia de accesibilidad que directamente afectan a la actividad turística, lo que se traduce en una menor consciencia de las vulnerabilidades y puntos de mejora de la accesibilidad en la oferta turística.

Ilustración 15. Principales claves: mecanismos de participación



4.4. Formación y sensibilización

Formación en materia de accesibilidad universal y diseño para todos, y atención al público con necesidades especiales y requerimientos de accesibilidad. Una formación que habrá de ser extensiva para alcanzar todos los eslabones de la cadena de valor turística, implicando por tanto al mayor número posible de profesionales que intervengan en el hecho y la experiencia turística en destino.

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT), “la sensibilización y la formación sobre Turismo Accesible no constituyen un factor aislado en el turismo; son acciones imprescindibles y transversales a todas las áreas del turismo que facilitan la consecución de la calidad y satisfacción del cliente final”. La formación es la herramienta que posibilitará la eliminación de barreras actitudinales habidas en el turismo, así como potenciar el Turismo Accesible como oportunidad de negocio. Sin embargo, la propia Organización advierte de la evidente necesidad que existe de formación en Turismo Accesible en los destinos e industrias turísticas a nivel global.

El Real Decreto Legislativo 1/2013, Texto Refundido de la Ley de Derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, recoge en su Artículo 59 que “los poderes públicos desarrollarán y promoverán actividades de información, campañas de toma de conciencia, acciones formativas y cuantas otras sean necesarias para la promoción de la igualdad de oportunidades y la no discriminación, en colaboración con las organizaciones representativas de las personas con discapacidad y sus familias”.

Los dos análisis llevados a cabo recientemente en materia de turismo y turismo accesible en Málaga coinciden en que las actividades de sensibilización y formación en materia de accesibilidad representan una vulnerabilidad para el destino. El Plan Estratégico de Turismo de Málaga reconoce que “*es necesario avanzar en el ámbito formativo; pe. sobre innovación y accesibilidad dirigido al sector turístico*”. Información más en detalle es ofrecida por el reciente Informe DTI, el cual confirma que el Centro Municipal de Formación (CMF), ente que centraliza la formación a nivel municipal, no trabaja con calendarios anuales de formación cerrados, sino flexibles, en función de los requerimientos y necesidades de los solicitantes. La cuestión de la accesibilidad, no obstante, no forma parte de la oferta ni se ha contemplado en el calendario formativo 2020-2021. Específicamente en el seno del ente gestor, el personal no ha recibido acciones formativas ni de sensibilización en materia de accesibilidad universal,

discapacidad ni accesibilidad aplicada al turismo. Como se ha referido anteriormente, estas materias tampoco constituyen una línea específica de trabajo en el Foro de Turismo, entre cuyos integrantes no se han fomentado estas acciones.

Por el contrario, personal asignado a las oficinas y puntos de información turística confirman la realización de acciones formativas puntuales, como comunicación en lengua de signos, con diferentes organismos, algunos de referencia en la materia, tal es el caso de la ONCE. Sin embargo, la formación en accesibilidad y discapacidad no constituye en la actualidad un requisito cuando de la subcontratación de personal externo para la gestión de oficinas y puntos de información turística se trata, cuestión que se deja a la voluntariedad y motivación personal para con esta cuestión.

Adicionalmente, tanto agentes privados como agentes sociales identifican la falta de (in)formación y sensibilización en materia de accesibilidad como un aspecto con amplio margen de mejora, situación confirmada durante el proceso de entrevistas llevado a cabo.

No obstante, es relevante en este punto mencionar las diversas acciones que tienen lugar en el Grupo TOCA, por cuanto en él participan profesionales y empresas de carácter turístico, algunos de los cuales son también integrantes del Foro de Turismo. Acciones algunas relacionadas con la formación y la sensibilización, y desarrolladas por los propios organismos en el seno del Grupo con carácter regular. Entre ellas, destacar las visitas inclusivas del Programa Málaga Ciudad Accesible, de la Sección de Accesibilidad, que posibilita la mejora de la accesibilidad en la oferta cultural de Málaga.

Ilustración 16. Principales claves: formación y sensibilización



4.5. Información, comunicación y promoción

En referencia a los procesos, herramientas y canales de información y comunicación asociados a los productos y servicios que el destino pone a disposición de turistas y visitantes y, especialmente, a la información existente sobre las condiciones de accesibilidad de la oferta turística y la promoción que de ella se hace. Dado el rol central de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la actualidad, cabe mencionar el *Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público*, que recoge los requisitos y plazos de obligado cumplimiento e informa de que las páginas webs y aplicaciones móviles pertenecientes y gestionadas por administraciones públicas y financiadas con fondos públicos, habrán de ser accesibles.

En el plano estratégico, el documento EDUSI de Málaga, en su apuesta por el desarrollo Smart (Objetivo Temático 2, Línea de actuación 2), interrelaciona las TIC y la accesibilidad universal, estableciendo como un resultado esperado el “*Desarrollo de aplicaciones (APP) en ámbitos turísticos, culturales, transporte público, patrimoniales... que favorezcan la accesibilidad universal y mejoren la información en tiempo real al usuario*”. Más adelante, y en relación directa con la puesta en valor del patrimonio histórico y cultural, y su tratamiento turístico (Objetivo Temático 6, Línea de actuación 1), entre los resultados esperados se encuentra “*Mejorar la accesibilidad universal en cuanto a la atención a los visitantes*”.

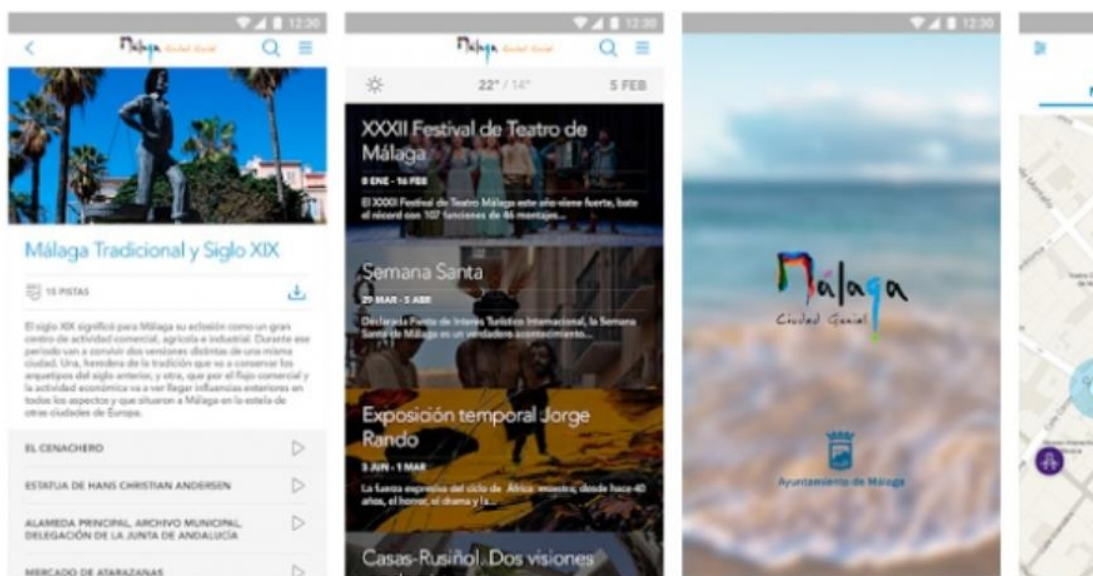
Los procesos de información y comunicación turística se encuentran notablemente marcados por el desarrollo y uso de TIC, fundamentalmente a través de dos herramientas: los portales web y las aplicaciones móviles. El Ayuntamiento de Málaga se encuentra actualmente inmerso en un proyecto de inteligencia turística y *big data* que marcará importantes cambios en los procesos de información y comunicación existentes, entre ellos, la renovación del portal web de turismo y de Málaga Turismo, la aplicación móvil asociada, cuyos diseños no se ajustan a la normativa vigente en materia de accesibilidad universal, encontrando además relevantes carencias en los contenidos ofrecidos.

Ilustración 17. Portal web oficial de turismo de Málaga



Fuente: portal web de turismo de Málaga

Ilustración 18. Aplicación móvil Málaga Turismo



Fuente: portal web de turismo de Málaga

Junto con la app Málaga Turismo, el destino pone además a disposición de los visitantes la app de Audioguía oficial del Ayuntamiento de Málaga, la app Playas de Málaga y Málaga Pass, una tarjeta virtual que reduce los trámites y las esperas a la hora de visitar la colección permanente de museos, monumentos y atracciones, entre otros beneficios asociados.

Ilustración 19. Apps móviles relacionadas con la oferta turística de Málaga



Fuente: portal web de turismo de Málaga

Señalización y comunicación urbanas

Cuando de espacios urbanos se trata, el Informe DTI señala que el destino “*ha hecho un enorme esfuerzo para facilitar la comprensión de los entornos, especialmente de los edificios municipales, mediante el uso de pictogramas, directorios fáciles de entender y Comunicación Alternativa y Aumentativa (CAA)*”. Este esfuerzo continuará en 2022 con la sustitución y mejora de parte de la señalética del casco histórico, especialmente la destinada a información e identificación de espacios y edificios de interés, acción que desde el ente gestor se ha planteado bajo criterios de sostenibilidad y de accesibilidad. Esta medida ofrecerá al destino la oportunidad de subsanar deficiencias existentes en la actualidad, como la señalización direccional del centro histórico en determinados puntos (Ej. Itinerario 6 de las Rutas Cofrades), los formatos de los elementos destinados a la orientación (Ej. Mapas táctiles) o la adecuada identificación de recursos y accesos.

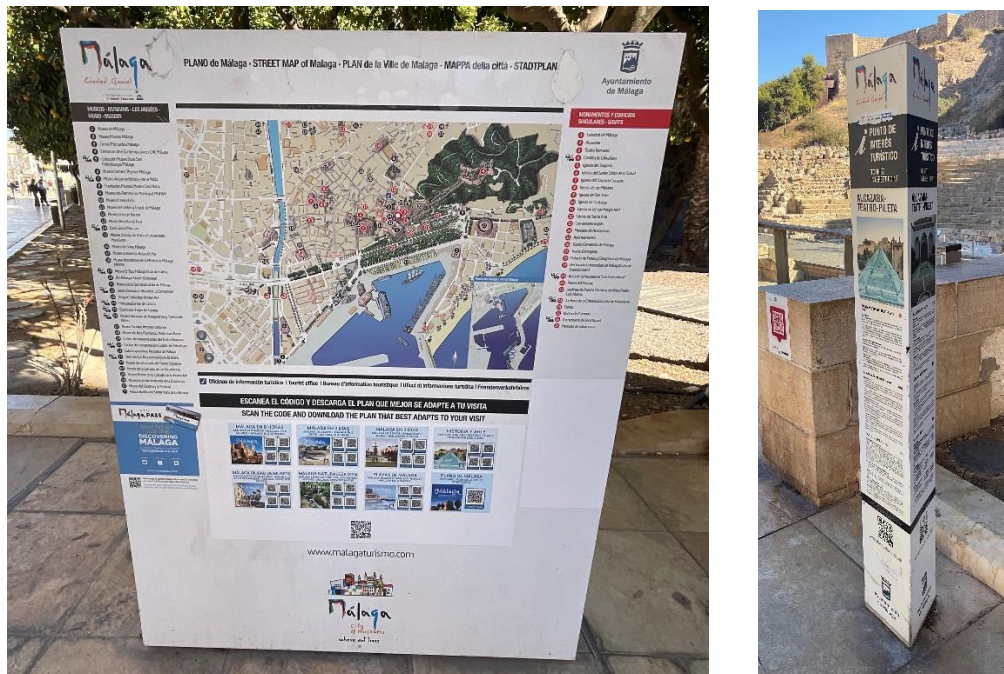
Sí se ha podido observar la instalación de códigos QR en prácticamente todos los elementos destinados a la información turística, así como contrastes cromáticos, en general, adecuados.

Ilustración 20. Tótem y panel informativo con código QR - Ruta Cofrade 6



Fuente: Ilunion

Ilustración 21. Paneles informativos con código QR



Fuente: Ilunion

En cuanto a la señalización identificativa e informativa de recursos se refiere, ésta se presenta dispar, siendo en ocasiones fácilmente detectable, visible y comprensible, y en ocasiones poco adecuada y sin requisitos mínimos de accesibilidad y legibilidad.

Ilustración 22. Señalización identificativa fácilmente detectable en el exterior del Jardín Botánico



Fuente: Ilunion

Ilustración 23. Señalética informativa sin criterios de accesibilidad en recursos turísticos



Fuente: Ilunion

Oficinas y puntos de información turística

La información proporcionada en estos puntos es, mayoritariamente, en formato visual estándar, si bien, alternativamente, se dispone de códigos QR instalados tanto en un *display* en las propias oficinas como en el portal web de turismo. En él están además disponibles cinco audioguías temáticas: Málaga Monumental, Málaga Picassiana, Málaga Sacra, Málaga Tradicional y Siglo XIX, y Málaga Botánica. Cada una de ellas cuenta con una pista dedicada a un recurso particular y la información se transmite exclusivamente a través de audio, siendo posible modificar la velocidad de reproducción. Sin embargo, la falta de criterios accesibles del portal se erige como una barrera inicial.

En apoyo a los procesos de comunicación que se establecen con los turistas en la oficina de información turística, se cuenta con un manual de comunicación elaborado por Accesibilidad, con elementos propios de la Comunicación Alternativa y Aumentativa (CAA), como pictogramas. Manual destinado a mejorar y favorecer estos procesos con turistas con dificultades de comunicación, de comprensión y referentes al lenguaje y a la expresión verbal. Destacar que se han instalado interfonos para facilitar la comunicación en el actual contexto de uso de mascarillas y mamparas protectoras. Por el contrario, no se cuenta con instalación de bucle magnético, pero sí se informa de la presencia de lupas para apoyar los procesos de información de personas con discapacidad visual.

La oficina dispone de cierta información sobre las características de accesibilidad de la oferta, especialmente de alojamientos turísticos, fundamentalmente hoteles, museos y monumentos. Dicha información, extraída por el personal a través de las propias webs de los recursos y de llamadas, si bien no es exhaustiva ni tiene su origen en parámetros técnicos, está posibilitando la elaboración de bases de datos propias para dar respuesta a las consultas en materia de accesibilidad que emergen. Procedimiento que podría verse reforzado a través de la ampliación de conocimientos en accesibilidad y discapacidad por parte del personal, y del manejo de parámetros técnicos más específicos de cada ámbito (Ej. Medio físico, contenidos culturales, eventos, etc.).

En referencia a los procesos de inteligencia turística, no se constata la recopilación de datos específicos sobre demanda con requerimientos de accesibilidad que apoyen al destino en una toma de decisiones más consciente y objetiva.

Finalmente, poner en valor la renovación del sello Q de Calidad Turística por la oficina de información turística central de la plaza de la Marina (UNE ISO 14785:2015), la cual

ha superado igualmente el primer seguimiento que valora el certificado *Safe Tourism Certified*, sobre la adaptación de servicios al panorama COVID-19, en aras a ofrecer a los turistas, residentes y empleados un entorno seguro y de confianza ([Málaga Turismo](#)).

Promoción y difusión de la oferta turística con criterios de accesibilidad

El conocimiento de la oferta turística y sus características es el primer paso para realizar acciones de promoción y difusión del destino, actuaciones que en un destino son habitualmente competencia del ente gestor, en este caso, el Área de Turismo y Promoción de la Ciudad de Málaga.

El trabajo que la ciudad de Málaga viene realizando desde hace años en aras de una mayor accesibilidad, ha tenido su impacto visible en la cadena de valor turística, contando actualmente con recursos y servicios de notable relevancia que son adecuados para personas con requerimientos de accesibilidad. Sin embargo, la obtención de esta información no se encuentra sistematizada ni centralizada, siendo varias las iniciativas y diversos los agentes implicados.

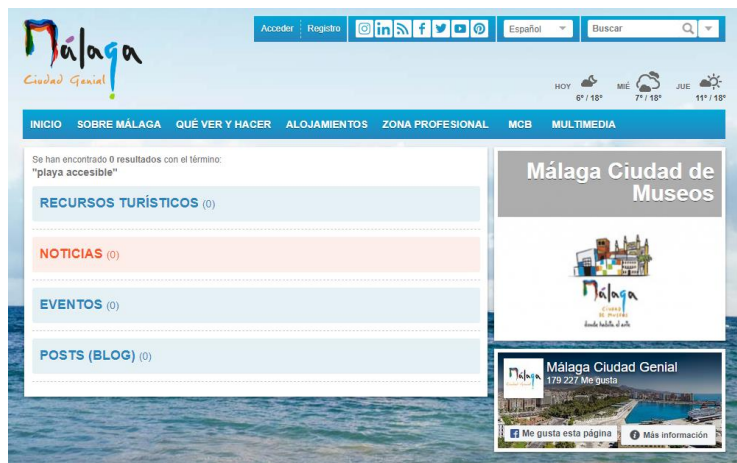
Las oficinas y puntos de información turística son los enclaves físicos más relevantes para la promoción y difusión de la oferta en destino. Así, y como se ha visto anteriormente en este epígrafe, en ellos se viene elaborando una base de datos de recursos turísticos que incluye criterios de accesibilidad, obtenidos de las propias páginas web y a través de consultas telefónicas. Información que no figura en publicaciones específicas, siendo ofrecida bajo demanda a las personas que la solicitan.

Por su parte, el portal web oficial de turismo de Málaga, <http://www.malagaturismo.com/>, se erige como el sitio *online* de referencia que debería aglutinar toda la información disponible de la oferta, incluyendo sus características de accesibilidad, apoyando así el objetivo expresado en el Plan Estratégico de Turismo “*Málaga tendrá una fuerte presencia online, dispondrá sus productos de manera accesible para todos los públicos y se posicionará como uno de los primeros destinos en búsquedas por internet*”. Para su consecución, dicho Plan reconoce la necesidad de mejorar las tecnologías aplicadas al marketing turístico, principalmente el portal de turismo. Mejora que, necesariamente, habrá de contemplar la normativa actual en materia de accesibilidad universal para posibilitar, entre otras cuestiones, una eficiente promoción y comunicación de la oferta accesible en destino. En la actualidad, el portal no cuenta con un apartado específico

destinado a ella, ni se incluyen características específicas de accesibilidad, a excepción del Símbolo Internacional de Accesibilidad -SIA- para indicar la existencia de “acceso minusválidos”, término inadecuado.

Ejemplo destacado lo constituyen las playas de Málaga, recursos de notable importancia para el producto turístico de sol y playa sobre los cuales se han llevado a cabo relevantes actuaciones en materia de accesibilidad universal, tanto en relación a sus infraestructuras como al servicio de baño asistido ofrecido a través del Programa “Disfruta la Playa”, gestionado desde la Sección de Accesibilidad de forma coordinada con el Área de Servicios Operativos, Régimen Interior, Playas y Fiestas. Información no relevante ni destacada en el portal oficial de turismo, y cuya búsqueda no ofrece ningún resultado (empleando el término “playa accesible”). Sin embargo, la información sí se encuentra disponible en el portal oficial de playas ([Playas Málaga](#)), incluyendo vídeos con lenguaje claro y locución pausada, signados y subtitulados (la propia plataforma Youtube permite su activación y desactivación), y folleto en PDF con las normas de uso asociadas a dicho servicio.

Ilustración 24. Resultados de la búsqueda “playa accesible” en el portal web de turismo de Málaga



Fuente: portal web de turismo de Málaga

Ilustración 25. Portal oficial de playas de Málaga – información Programa Disfruta la Playa



Fuente: portal web de playas de Málaga

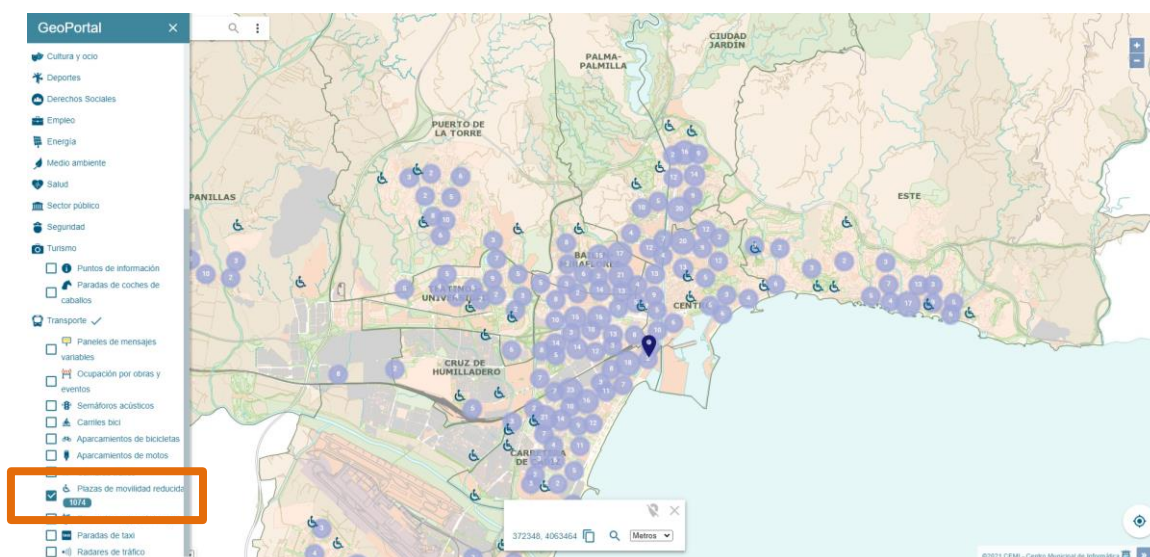
Adicionalmente, el portal web oficial del Ayuntamiento de Málaga, en su apartado de [Instalaciones y Espacios](#), ofrece múltiples criterios de búsqueda, entre ellos “Equipamiento accesible” y “Espacios con instalaciones deportivas accesibles”. Ciertamente, se trata de una amplia tipología de establecimientos y espacios, muchos de ellos, no obstante, directamente ligados con la actividad turística del destino, como es el caso de los establecimientos comerciales. En ellos aparece nuevamente el SIA para indicar que el establecimiento “Dispone de acceso a personas con movilidad reducida”.

Ilustración 26. Información de accesibilidad sobre equipamiento accesible en el portal web del Ayuntamiento

Fuente: portal web del Ayuntamiento de Málaga

Por su parte, el GeoPortal del Ayuntamiento de Málaga incluye otra información de interés en materia de accesibilidad universal, en este caso referente al transporte. Así, se presentan geolocalizadas las plazas de aparcamiento reservado para personas con movilidad reducida, hasta un total de 1.074, y 103 las paradas de taxi, incluyendo aquellas con zona de estacionamiento para taxi accesible.

Ilustración 27. Localización de plazas de aparcamiento reservado para personas con movilidad reducida



Fuente: GeoPortal del Ayuntamiento de Málaga

Otro canal de promoción de iniciativas accesibles en la ciudad, fundamentalmente aquellas dirigidas a población residente, lo constituye la página de [Facebook del Área de Accesibilidad](#), canal principal para, por ejemplo, informarse y reservar visitas guiadas accesibles en el marco del programa “Málaga Ciudad Accesible”. Iniciativas que, además, son remitidas expresamente a asociaciones referentes en el ámbito de la discapacidad.

En referencia a los eventos culturales, son cada vez más los que se desarrollan en el destino y también mayor la oferta de aquellos en los que se consideran criterios accesibles, como la Noche en Blanco o la Feria de Málaga.

Estos eventos, sin embargo, tampoco encuentran su espacio en los canales habituales de difusión y promoción turística, no siendo fácilmente localizables.

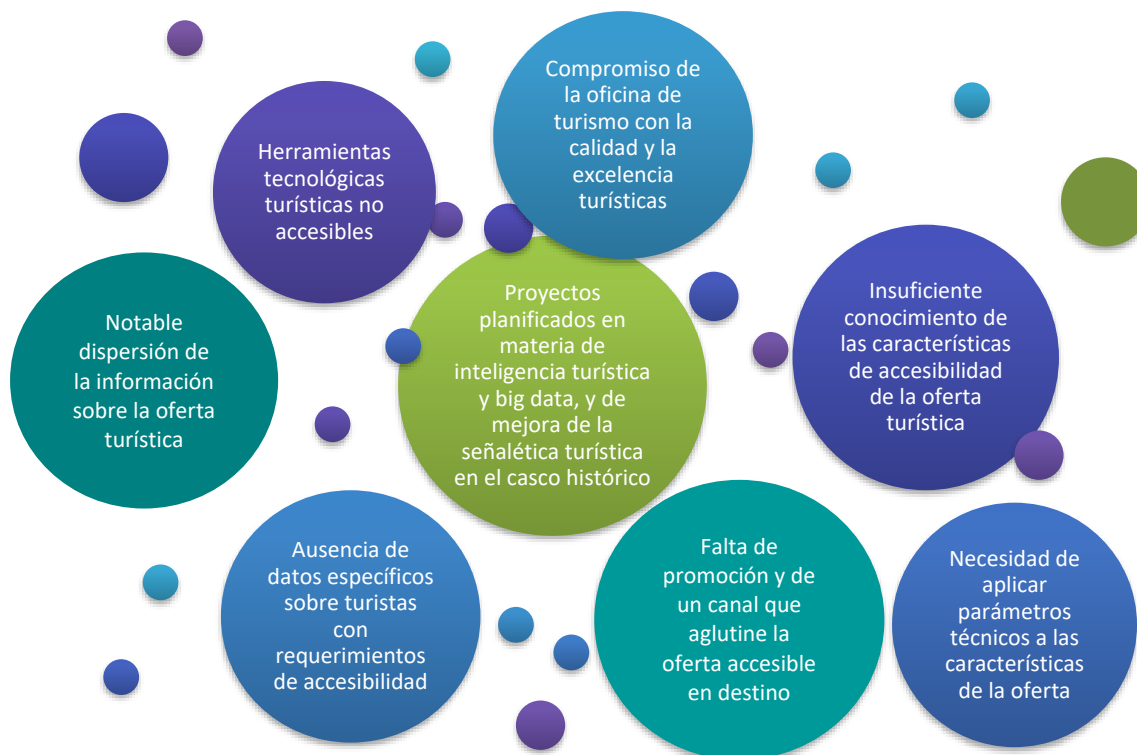
Complementariamente, puede ser consultada información sobre la accesibilidad de recursos turísticos malagueños en fuentes externas – no pertenecientes ni gestionadas por el Ayuntamiento de Málaga ni sus áreas -. Sirvan como ejemplo:

- La [Guía Destino Turístico Accesible](#), desarrollada por ILUNION Accesibilidad para la Junta de Andalucía y accesible a través del portal web específico del proyecto, el cual incluyó el desarrollo de una autoevaluación para facilitar a los responsables de recursos turísticos un mayor conocimiento sobre el grado de accesibilidad de sus establecimientos y servicios.
- [Guía de Turismo Accesible en Málaga 2021](#): iniciativa de Movisenior, una tienda de productos de apoyo y movilidad ubicada en la ciudad de Málaga.

Por su parte, la Universidad de Málaga desarrolla en la actualidad un proyecto de innovación educativa en materia de sensibilización y formación del alumnado en accesibilidad turística, para el cual se está creando una página web en la que serán incluidas fichas descriptivas de recursos turísticos de Málaga, acompañadas de vídeos descriptivos con formatos alternativos, como interpretación en lengua de signos. Este proyecto, con doble vertiente de análisis turístico y sensibilización del alumnado, está liderado por la UMA, con la participación del Ayuntamiento de Málaga, del Grupo TOCA y sus asociaciones representativas, profesorado y alumnado. La información recopilada en el marco de este proyecto se estima de gran valor para el sector turístico malagueño, de cara a la visibilización y promoción de su oferta accesible.

A tenor de la información anterior, se estima prioritario consolidar el conocimiento sobre la oferta accesible y agrupar la dispersión de iniciativas e información actualmente existentes, identificando canales representativos del destino y de referencia para turistas y visitantes que aglutinen los diferentes eslabones de la cadena de valor, con especial atención a la web y app turísticas oficiales del destino Málaga. Adicionalmente, dicha oferta accesible habrá de incluirse en las acciones y eventos de promoción llevados a cabo de manera regular por el destino, en el marco de su estrategia de marketing y de sus planes operativos anuales.

Ilustración 28. Principales claves: información y comunicación



4.6. Conclusiones a la gestión de la accesibilidad

En la ciudad de Málaga se identifica una firme apuesta por la accesibilidad, a través de un trabajo de largo recorrido que dio comienzo hace décadas. Dos serían los hitos más destacables: el desarrollo de la *Ordenanza municipal reguladora de la accesibilidad* en 2004 y la conformación del Área de Accesibilidad, integrada en el Área de Derechos Sociales, la cual promueve el establecimiento de líneas estratégicas de actuación y la implementación de acciones a favor de la supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas, en el transporte y la comunicación. Un trabajo continuo reconocido en diferentes ocasiones mediante premios y menciones que ha generado una notable cultura de la accesibilidad en la gestión municipal, impregnando diversos sectores y ámbitos de actuación.

La gestión transversal de la accesibilidad ha supuesto un avance considerable en esta materia en diversos eslabones de la cadena de valor turística (Ej. Transporte urbano), existiendo margen de mejora en cuestiones como, por ejemplo, las compras públicas. La cultura de la accesibilidad, por su parte, ha desembocado en estrategias propias de ámbito turístico que toman en consideración esta cuestión y que, a su vez, son el origen de la presente estrategia de turismo accesible.

No obstante, no es posible hablar de un incremento homogéneo de la accesibilidad en los servicios turísticos, habiéndose detectado áreas de mejora que requieren necesariamente reforzar la estructura organizativa y participativa, y la resolución de propuestas, permitiendo con ello la planificación, priorización y cumplimiento de las medidas de accesibilidad en el ámbito turístico.

La existencia de mecanismos que aseguran la participación de colectivos de personas con discapacidad es notable en el seno del Área Derechos Sociales, Igualdad, Accesibilidad y Políticas Inclusivas. Sección de Accesibilidad, no así en el Área de Turismo, donde la accesibilidad universal no constituye una línea de trabajo estable en el Foro sectorial (Foro de Turismo). Así, se observa una participación e implicación de colectivos de personas con discapacidad en actividades, algunas de ellas de carácter turístico, en el ámbito de trabajo de la Sección de Accesibilidad, por lo que no puede decirse que dicha participación sea extensiva al conjunto de servicios turísticos municipales ni al conjunto de la oferta. En este sentido, cabe destacar la reciente

constitución del Consejo Sectorial de Derechos Sociales, Accesibilidad y Políticas Inclusivas.

En referencia a actuaciones de formación y sensibilización en materia de accesibilidad y discapacidad, esta cuestión presenta amplias oportunidades de mejora, siendo las iniciativas prácticamente inexistentes, tanto las dirigidas a los trabajadores de los servicios turísticos municipales como a responsables y empleados de la oferta turística privada. La elaboración de guías y manuales técnicos, y la difusión del marco normativo, estándares internacionales y ejemplos de buenas prácticas se observan también como acciones de sensibilización de relevancia dirigidas a los diferentes agentes del sector turístico malagueño.

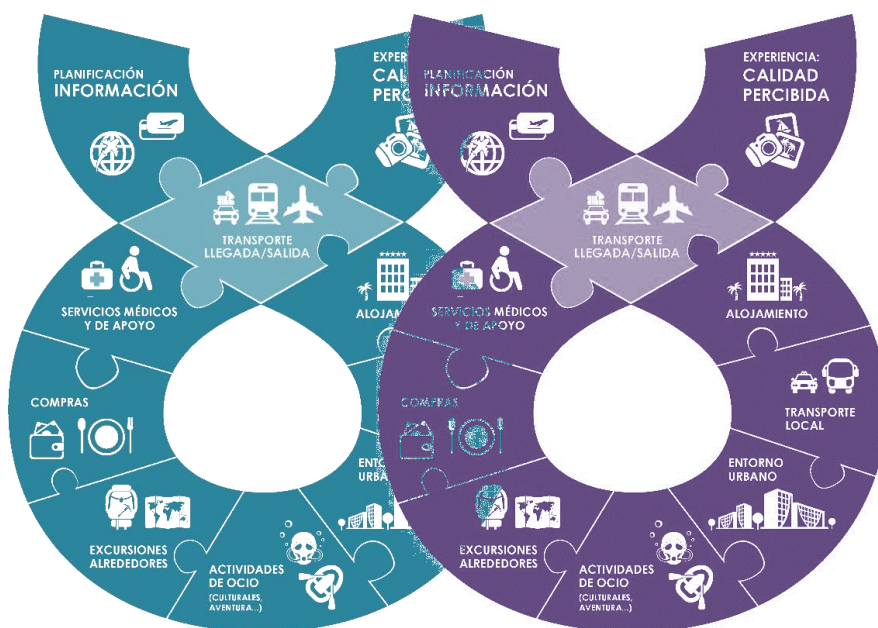
En los procesos de información y comunicación son también detectadas notables vulnerabilidades cuando de la accesibilidad de las herramientas tecnológicas se trata, concretamente del portal web de turismo y de la app turística, y teniendo en cuenta la importancia que adquieren estas herramientas para los destinos a la hora de visibilizar, promocionar y hacer atractiva su oferta. Hacer notar, no obstante, que su renovación está ya prevista. De la misma manera, su contenido vendrá determinado por el conocimiento que de dicha oferta se tenga, observando la necesidad de profundizar en sus características mediante el uso de parámetros técnicos, pero también de unificar la información ya existente y de cooperar en las distintas iniciativas que se vienen desarrollando. Es, en este sentido, preciso avanzar también en el conocimiento de dichos segmentos y mercados, de turistas y visitantes con requerimientos de accesibilidad, así como conocer sus sugerencias (incidencias, quejas) para detectar y subsanar vulnerabilidades del destino. Ambos pasos resultan esenciales de cara al diseño, planificación y lanzamiento de acciones promocionales de la oferta accesible que alcancen a los segmentos y mercados de interés para el destino, de una manera eficiente.

5. Implantación de la accesibilidad universal en destino

La implantación de la accesibilidad es el segundo de los dos pilares que sustentan la evolución y caracterización de todo destino turístico inclusivo.

Para ello, se debe contemplar la accesibilidad universal a lo largo de la cadena de valor, estando presente, en mayor o menor grado, en cada uno de sus eslabones, de manera que ésta no se vea interrumpida por la presencia de barreras y asegurando, al menos, un servicio accesible que asegure su continuidad. En consecuencia, todos los proveedores de productos y servicios turísticos deben trabajar alineados para hacer posible que las cadenas de valor de la accesibilidad y del turismo sean coincidentes, posibilitando una experiencia de viaje completa, desde la fase de inspiración hasta la finalización del viaje y el regreso a casa.

Ilustración 29. Coincidencia de las cadenas de valor de accesibilidad y turismo



Fuente: Ilunion

Conocer las características de accesibilidad de los diferentes eslabones que conforman la cadena de valor del turismo implica la realización de un diagnóstico de cada uno de ellos. Como se ha visto anteriormente, en Málaga se han identificado diversas iniciativas al respecto, en diferentes momentos y lideradas por diversos agentes y organismos, existiendo una gran dispersión de información al respecto. En todo caso, no se han identificado acciones al respecto que cubran todo lo posible la cadena de valor.

Este epígrafe, por tanto, ofrece en primer lugar un análisis de diversos elementos de la cadena de valor, con foco en entornos de gestión pública pero también, y en gran medida, en la oferta cultural malagueña, clave para su actual posicionamiento turístico. A continuación, se tratará la cuestión del transporte y la movilidad, para finalizar con la percepción de la ciudadanía, a través de las principales claves derivadas de la encuesta desarrollada.

5.1. Análisis y diagnóstico de recursos turísticos

El presente análisis y diagnóstico pone el foco en veinte recursos turísticos actualmente clave en la oferta turística de la ciudad de Málaga, especialmente de la Málaga cultural. La información detallada de cada uno de ellos se presenta en documento independiente y toma la forma de fichas de análisis, a excepción del Metro de Málaga y del transporte urbano de autobús (EMT), incluidos más adelante en este documento. La siguiente tabla recoge los veinte recursos seleccionados para su análisis.

Tabla 2. Selección de recursos turísticos objeto de análisis

RECURSO	TIPOLOGÍA
1. Centro comercial Plaza Mayor	Ocio, compras
2. Palacio de Ferias y Congresos de Málaga (FYCMA)	MICE
3. Museo Picasso Málaga	Cultura
4. Museo de Málaga. La Aduana	Cultura
5. Museo del Patrimonio Municipal (MUPAM)	Cultura
6. Centro Pompidou	Cultura
7. Museo Casa Natal de Picasso	Cultura
8. Colección del Museo Ruso de San Petersburgo	Cultura
9. Centro de Arte Contemporáneo (CAC)	Ocio / Cultura
10. Catedral de Málaga	Cultura / Religioso
11. Alcazaba	Cultura
12. Castillo de Gibralfaro	Cultura
13. Teatro Cervantes	Ocio / Cultura
14. Jardín Botánico Histórico-La Concepción	Ocio / Cultura
15. Playa de La Misericordia	Ocio / Naturaleza
16. Itinerario nº 6 – Rutas Cofrades	Itinerario urbano
17. Estación de tren Málaga-María Zambrano	Transporte (infraestructura)
18. Estación de cercanías	Transporte (infraestructura)
19. Metro Málaga	Transporte (sistema)
20. EMT	Transporte (sistema)

Complementariamente a este análisis y diagnóstico, se ofrece a continuación información adicional sobre la oferta turística de la ciudad de Málaga, cuya mención se estima relevante. Información procedente de otras fuentes e iniciativas, y recopilada durante el proceso de entrevistas, sin olvidar, por su importancia, información aportada por el Informe DTI.

ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

En referencia a la accesibilidad de alojamientos turísticos, la legislación actual informa del número de habitaciones accesibles de las que se debe disponer. Por un lado, la *Ordenanza municipal reguladora de la accesibilidad en la ciudad de Málaga*, la cual menciona establecimientos hoteleros, residenciales y asistenciales, exigiendo 1 dormitorio adaptado cuando el alojamiento disponga de entre 20 y 50; 2 dormitorios adaptados para el rango de 50 a 100, y hasta 3 para establecimientos con más de 100 unidades alojativas. Por otro lado, la legislación autonómica, posterior a la norma local, la cual amplía la tipología de establecimientos y complementa los requerimientos de accesibilidad (Ilustración 30).

Ilustración 30. Requerimientos de accesibilidad en alojamientos turísticos, Junta de Andalucía

TABLA 1. USO DE EDIFICIOS, ESTABLECIMIENTOS E INSTALACIONES									
DE ALOJAMIENTO	SUPERFICIE CAPACIDAD AFORO	NÚMERO DE ELEMENTOS ACCESIBLES							
		ACCESOS (artículo 64)		Ascensores o Rampas (Art.69)	Dormitorios y Alojamientos (Art.79)	Duchas * (Art.78)	Grúas de Transferencia (Art.79.2)	Aseos * (Art.77- DB SUA)	Plaza Aparcamiento (Art.90 DB SUA) **
		Hasta 3	>3						
Hoteles, hoteles-apartamentos, hostales, pensiones, moteles, restaurantes, establecimientos hoteleros, apartamentos turísticos (villas, chalés, bungalows, casas rurales), residencias de tiempo libre por turnos, albergues y balnearios	De 1 a 50 alojamientos	1	2	1 cada 5 o fracción	1***		1	1 cada núcleo 1 cada 5 aislados	1 cada alojamiento accesible
	De 51 a 100 alojamientos	1	2	1 cada 5 o fracción	2		1	1 cada núcleo 1 cada 5 aislados	1 cada alojamiento accesible
	De 101 a 150 alojamientos	1	2	1 cada 5 o fracción	4		2	1 cada núcleo 1 cada 5 aislados	1 cada alojamiento accesible
	De 151 a 200 alojamientos	1	2	1 cada 5 o fracción	6		2	1 cada núcleo 1 cada 5 aislados	1 cada alojamiento accesible
	> 200 alojamientos	1	2	1 cada 5 o fracción	8 y 1 o más cada 50 alojamientos o fracción adicional a 250a		2	1 cada núcleo 1 cada 5 aislados	1 cada alojamiento accesible
Residencias de estudiantes	Todas	1	1	1 cada 5 o fracción	Misma dotación que los establecimientos hoteleros dependiendo del número de alojamientos			1 cada núcleo 1 cada 5 aislados	1 cada alojamiento accesible
Campamentos de turismo y camping	Hasta 1000 m2	1	1		Igual que en residencias de estudiantes	1 cada 10 o fracción		1 cada núcleo 1 cada 5 aislados	1 cada alojamiento accesible
	>1.000 m2	1	2		Igual que en residencias de estudiantes	1 cada núcleo		1 cada núcleo 1 cada 5 aislados	1 cada alojamiento accesible

* Aseos: En núcleos que dispongan de 10 o más unidades de inodoros: 1 unidad accesible (formada por lavabo e inodoro) por cada 10 inodoros o fracción (CTE- DB SUA)

** Plazas de aparcamiento: Se aplicará esta reserva siempre que sea mayor a la reserva general del Rgto de 1 cada 40 plazas o fracción

*** Las exigencias en estos casos sólo se aplican al dormitorio y el aseo tal como se prescribe en el Rgto, no al resto de espacios que puedan existir en el alojamiento: cocina, salón...

Fuente: 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

Aunque se desconocen los datos sobre el cumplimiento de esta obligación legal, de manera general, como refleja el Observatorio de Turismo Accesible de Fundación ONCE, no suele ser éste un aspecto legislativo que se cumpla en la mayoría de las ocasiones, teniendo por principal motivo el desconocimiento o la mala comprensión de las medidas que deben seguirse para que el alojamiento sea plenamente accesible. Así, es habitual encontrar carencias en la oferta alojativa accesible, especialmente en categorías por debajo de las 4 estrellas.

La iniciativa que se viene desarrollando en la Oficina de Turismo de Málaga para conformar una base de datos de alojamientos turísticos que incluya criterios de accesibilidad es, por tanto, clave para alcanzar un conocimiento profundo de la oferta alojativa. Si bien, se hace necesaria la inclusión de parámetros técnicos específicos y una sistematización del proceso que garantice la disponibilidad de la información de manera permanente, a un click de búsqueda.

De entre los alojamientos turísticos accesibles en la ciudad de Málaga, el [Hotel Ilunion Málaga](#) se encuentra entre los recursos mejor valorados del proyecto anteriormente mencionado [Destino Turístico Accesible en Andalucía](#).

ITINERARIOS URBANOS

Uno de los puntos de partida de la accesibilidad en el entorno urbano se encuentra en las actuaciones llevadas a cabo en el marco del Plan de Accesibilidad Universal en el Municipio de Málaga, entre las que se incluyen las plataformas únicas, el ensanchamiento de aceras, la protección de alcorques, la eliminación o traslado de obstáculos verticales y discontinuidades, la colocación de barandillas y pasamanos, la instalación de avisadores acústicos en semáforos, los pasos de cebra proyectados y los vados peatonales que requieren de adecuación. A este respecto, se constata a partir del trabajo de campo realizado el rebaje de la mayor parte de los pasos peatonales observados, debiendo, no obstante, prestar atención al uso que del pavimento táctil visual se hace en estos entornos, por ser en ocasiones inadecuado. Por el contrario, mencionar en este punto, como caso de buena práctica, el paso de peatones inteligente inaugurado en la calle Córdoba en 2017 y proporcionado por la empresa [Interlight](#). Un sistema que activa las marcas viales horizontales cuando detecta, mediante sensorización, la presencia de peatones en la calzada.

El Ayuntamiento de Málaga viene realizando notables esfuerzos por conectar los principales puntos de interés turístico mediante itinerarios accesibles, asegurando anchos de aceras amplios y suficientes, y pavimentos sin resaltes. Destacar a este respecto el pavimento tacto visual de encaminamiento colocado en la Alameda Principal y el correcto uso, en general, de este pavimento en zonas céntricas de nueva pavimentación (Informe DTI). Dichos esfuerzos van a ser complementados a través del próximo proyecto de sustitución de parte de la señalética existente en el centro histórico.

Si bien la orografía suele jugar a favor de la accesibilidad en la ciudad, existen zonas de pendientes acusadas que minoran ésta y dificultan el tránsito autónomo y seguro de muchos usuarios, cuestión que habrá de tener en cuenta a la hora de diseñar y difundir información sobre itinerarios urbanos accesibles. Recordar en este punto la iniciativa de la UMA para añadir una capa en Google Maps con información sobre el porcentaje de las pendientes, de manera que cada usuario pudiera tomar la decisión más adecuada a su circunstancia personal. Proyecto no finalizado por falta de fondos.

En referencia al mobiliario urbano, el Informe DTI recoge la existencia de elementos que se adecúan por completo a la normativa. En el caso de los bolardos, se observan diferentes tipos, siendo algunos inadecuados en diseño y altura. Misma casuística aplica a los bancos, es decir, existen diferentes tipos y algunos de ellos presentan elementos sin criterios de accesibilidad ni diseños ergonómicos.

Para finalizar, mencionar la ruta turística que discurre por el centro de Málaga y que se encuentra entre los recursos más valorados en el marco del proyecto [Destino Turístico Accesible en Andalucía](#). Ruta que parte de la calle Marqués de Larios y finaliza en el Museo del Patrimonio Municipal. Las calles céntricas por las que discurre presentan plataforma única, pavimentos en buen estado y sin resaltes, ausencia de obstáculos no detectables, presencia de mobiliario de descanso, y pasos de peatones y vados adecuadamente ejecutados.

Ilustración 31. Ruta turística accesible por el centro de Málaga

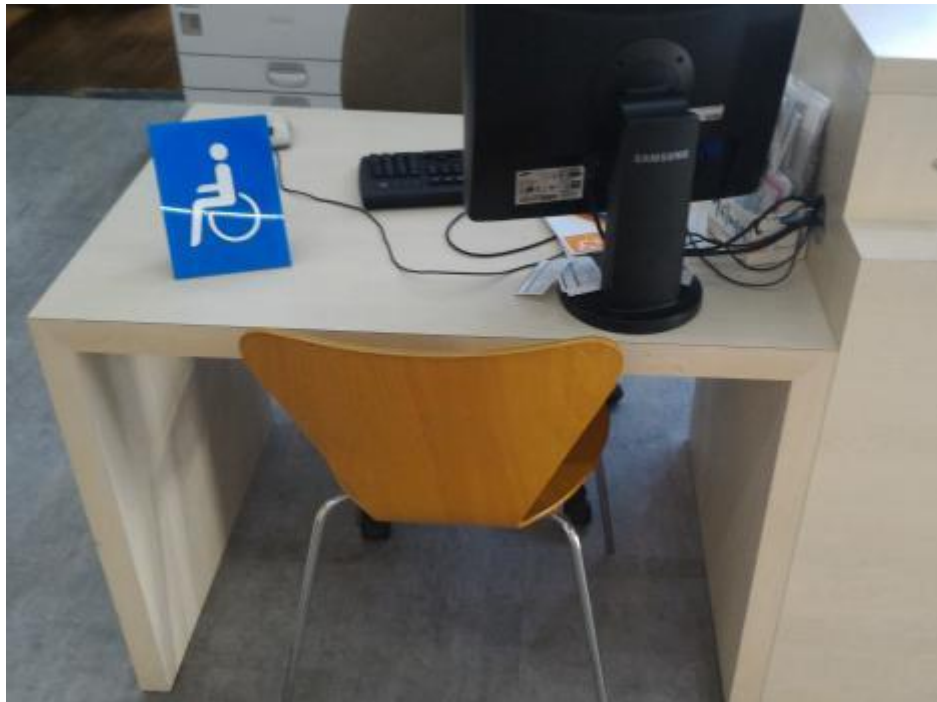


Fuente: [Destino Turístico Accesible Andalucía](#)

OFICINA DE TURISMO

Ubicada en la Plaza de la Marina, la Oficina de Turismo cuenta con acceso a nivel y huecos de paso adecuados y pavimento no deslizante y en buen estado. En el interior, se dispone de dos cabinas de aseo adaptado diferenciadas por sexo e identificadas mediante el SIA. El mostrador está rebajado, si bien no cuenta con instalación de bucle magnético. Como se indicó anteriormente en este informe, la oficina ha ubicado un *display* con códigos QR para acceder a información turística y cuenta con bases de datos de recursos en las que se incluye si están adaptados o no. Para las personas con dificultades comunicativas y de comprensión se pone a disposición un manual de comunicación, existiendo también lupas de aumento para usuarios que las soliciten.

Ilustración 32. Mostrador de la Oficina de turismo de Málaga, Plaza de la Marina



Fuente: [*Destino Turístico Accesible Andalucía*](#)

ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES Y DE RESTAURACIÓN

Con referencia a estos establecimientos, es relevante mencionar la iniciativa puesta en marcha por el Área Derechos Sociales, Igualdad, Accesibilidad y Políticas Inclusivas. Sección de Accesibilidad, y apoyada en su desarrollo por la Cámara de Comercio de Málaga, consistente en un distintivo de accesibilidad diseñado para reconocer a aquellos locales malagueños que son amables con la accesibilidad, tomándola en consideración de alguna manera. La iniciativa fue lanzada en primer lugar a establecimientos comerciales y ampliada posteriormente a establecimientos de restauración. Un ejercicio de sensibilización de gran calado en la ciudad que aglutina en la actualidad a casi 900 locales, estando todos geolocalizados pero no existiendo ninguna herramienta ni plataforma online que los visibilice. La página web del Ayuntamiento, en su sección de Instalaciones y Espacios de La Ciudad muestra tan sólo una parte de estos establecimientos, aproximadamente 244 de los 876 adheridos, y acompañándolos únicamente del SIA y la leyenda “dispone de acceso a personas con movilidad reducida PMR”. El último trabajo de campo en el marco del distintivo de accesibilidad de Málaga fue realizado en el año 2016.

Ilustración 33. Listado de equipamiento accesible del Ayuntamiento de Málaga

The screenshot shows the 'Instalaciones y Espacios' section of the Ayuntamiento de Málaga website. The page has a dark blue header with navigation links: 'El Ayuntamiento', 'La Ciudad', 'Sede Electrónica', 'Transparencia', and 'Málaga 24h'. A search icon is also present. On the left, there is a sidebar menu with options like 'La Ciudad', 'En Portada', 'Historia de la Ciudad', 'Agenda', 'Callejero', 'Días Festivos', 'Instalaciones y Espacios' (selected), 'Juntas Municipales de Distrito', and 'Movilidad'. The main content area features a banner with the title 'Instalaciones y Espacios' and a description: 'En esta sección se encuentran todos las instalaciones y espacios de la ciudad de Málaga.' Below this, there are filters for 'Equipamiento accesible' and 'Distritos', a search bar labeled 'Texto', and a 'Buscar' button. At the bottom, there are tabs for 'Listado' and 'Mapa'. The first entry in the list is 'ACCESORIOS ANDYCRAFT' located at 'PASEO DE LA FAROLA, 1'.

Fuente: portal web del Ayuntamiento de Málaga

PARQUES Y JARDINES URBANOS

De acuerdo con la información proporcionada por el Informe DTI, proporcionada a su vez por el destino, la mayor parte de estos espacios están dotados con condiciones mínimas de accesibilidad, incluyendo: accesos a nivel, pavimentos estables, drenajes para evitar encharcamientos y acumulación indebida de agua, mobiliario accesible y mantenimiento regular de elementos vegetales para evitar obstáculos volados.

En referencia expresa a los parques de juego infantil, el mismo Informe recoge la existencia de espacios adaptados, como es el caso del parque de Huelin, Walt Whitman o del parque de Málaga.

PLAYAS

La ciudad de Málaga cuenta con 15 playas, con una extensión de 13,5 kilómetros. En el marco del presente Plan, ha sido objeto de análisis la playa de La Misericordia, si bien, las playas de Málaga, y especialmente aquellas que han sido dotadas de accesibilidad, requieren especial mención, tanto por tratarse de recursos prioritarios para el destino, como por los niveles de accesibilidad alcanzados.

Málaga ofrece en la actualidad 6 playas con puntos de baño autónomos. Puntos donde las personas con movilidad reducida pueden hacer uso de sillas anfibias para acceder al agua y facilitar el baño. Estas playas son San Andrés, La Malagueta, Caleta, Pedragalejo, Guadalmar y Palo. Entre los servicios se incluyen plazas de aparcamiento reservado para personas con movilidad reducida en las inmediaciones, accesos adaptados (a nivel o mediante rampa), pasarelas hasta la línea de agua, aseos / vestuarios accesibles y duchas adaptadas. Todas ellas están dotadas con un puesto de vigilancia y salvamento.

Junto a estos servicios, se puso en marcha el programa “Disfruta la Playa”, desarrollado de forma coordinada por la Sección de Accesibilidad con el Área de Servicios Operativos, Régimen Interior, Playas y Fiestas, y consistente en el apoyo y acompañamiento al mar de personas con movilidad reducida por parte de monitores especializados. En 2021, el servicio se ha prestado del 15 de junio al 15 de septiembre con carácter diario, y fines de semana durante las dos quincenas restante de ambos meses, en la playa de La Misericordia y en la playa de El Dedo. La primera pone a disposición 6 sillas anfibias para adultos, 2 sillas infantiles, 2 grúas eléctricas, 1 grúa manual, 1 andador y 1 juego de muletas anfibias. Por su parte, la playa de El Dedo dispone de 4 sillas anfibias para adultos, 2 sillas infantiles, 2 grúas eléctricas, 1 grúa manual, 1 andador y 1 juego de muletas anfibias.

Específicamente la playa de La Misericordia es reconocida como uno de los recursos accesibles mejor valorados por el proyecto [Destino Turístico Accesible Andalucía](#).

Ilustración 34. Pasarela de hormigón hasta la línea de agua en playa de La Misericordia



Fuente: Ilunion

VISITAS GUIADAS INCLUSIVAS Y EVENTOS

El programa Málaga Ciudad Accesible tiene su origen en el Plan de Accesibilidad 2007-2011 de la ciudad de Málaga. De gran acogida, especialmente entre la población residente, a quién va principalmente dirigido, bajo este programa se realizan anualmente visitas guiadas de diversa tipología, todas ellas con criterios de accesibilidad, como la interpretación en lengua de signos o material informativo en braille. Bajo la forma de visitas, talleres e incluso excursiones, la información e inscripción es a través de la página web de Facebook creada a tal efecto y gestionada desde la Sección de Accesibilidad, <https://www.facebook.com/malagaaccesible/>. Su desarrollo se lleva a cabo desde esta Sección, con la participación activa del grupo Toca y diversas entidades, asegurando la colaboración de asociaciones del tercer sector y representantes de personas con discapacidad en su ejecución.

Algunos ejemplos recientes son la Ruta de Arte Urbano, Murales - Graffitis, con Street Art Málaga, celebrada el pasado 2 de diciembre y Paseos dibujados por Málaga, últimos eventos del programa correspondiente a 2021.

Málaga Ciudad Accesible es una iniciativa de gran relevancia para la oferta accesible del destino, especialmente para la oferta cultural, que, no obstante, no encuentra su espacio en los canales habituales de promoción turística, lo que impide su difusión y mayor aceptación como experiencia inclusiva entre visitantes y turistas.

La agenda cultural de Málaga es cada vez más densa, con un mayor número de actividades y eventos, algunos de los cuales se realizan bajo criterios de accesibilidad, bien a través de la Sección de Accesibilidad, en conjunción con el Área de Cultura y la participación ciudadana, a través de diferentes entidades como del grupo TOCA, como “La Noche en Blanco”, bien a través de entidades culturales privadas, como es el caso de los museos, por ejemplo, el festival Screen TV celebrado en el auditorio del Museo Picasso de Málaga.

5.2. Transporte y movilidad

Este epígrafe recoge información sobre las características de accesibilidad referidas al transporte y a la movilidad en el destino Málaga, siendo para ello considerados diversos ámbitos. Los dos primeros se destinan a dos sistemas de transporte capitales en la ciudad, como son el Metro de Málaga y la red de autobuses urbanos. A continuación, son objetivo de análisis el servicio de taxis adaptados y las plazas de aparcamiento reservado para personas con movilidad reducida.

Movilidad urbana

La ciudad de Málaga cuenta en la actualidad con una relevante red de infraestructuras de transporte, con el aeropuerto y la estación de María Zambrano a la cabeza, convirtiéndola en la principal puerta de entrada a la Costa del Sol, así como a otros puntos de la región andaluza. De acuerdo con el Plan Estratégico de Turismo, el tránsito anual de viajeros alcanza los 20 millones a través del aeropuerto, los 2,5 millones a través de la estación de tren de larga distancia y hasta los 500.000 a través del puerto. Las amplias conexiones aéreas con otros países y los cruceros incrementan las llegadas internacionales de pasajeros hasta en un 85%. Adicionalmente, el área metropolitana de Málaga engloba un territorio de casi un millón de personas, con amplios volúmenes de desplazamientos diarios, en los que juega un papel relevante la red de cercanías y de autobuses metropolitanos.

A nivel interno, la ciudad de Málaga combate el uso excesivo del vehículo privado con una cada vez más completa oferta de transporte público, que incluye dos líneas de cercanías, la red de autobuses urbanos e interurbanos, la red de metro y el servicio de taxis. A ello se suman los más de 45 kilómetros de carriles bici (PEMUS, p. 28). Málaga aplica además controles de acceso a su Centro Histórico, con el fin de priorizar el uso peatonal y fomentar actividades económicas tales como el comercio y la hostelería, si bien la abundancia de terrazas llega a provocar masificaciones que generan barreras en la movilidad cómoda y segura de turistas y residentes (EDUSI, p. 42).

De manera generalizada, y a tenor de lo recogido en el Plan de Movilidad Urbana Sostenible de Málaga, las mejoras en la accesibilidad del transporte urbano han sido constantes a lo largo del tiempo, para lo cual han sido de gran importancia el desarrollo e implementación del Plan Estratégico de Accesibilidad Universal, y la creación del Consejo Sectorial de Movilidad en 2016, órgano participativo específico en la materia

que integra tres mesas temáticas dedicadas al servicio de taxi, a la bicicleta y al transporte pesado ([Ayuntamiento de Málaga](#)). Con el mismo objetivo, la ciudad acomete graduales actuaciones para la mejora general de los espacios públicos, como conservación y mejora de pavimentos, o adecuación de las aceras para incrementar su accesibilidad (EDUSI, p. 105), lo que ha favorecido la conexión de los principales espacios públicos mediante itinerarios accesibles, restando aproximadamente un 10% pendiente de adecuación a los criterios mínimos exigidos (DTI, p. 264). En la actualidad, aproximadamente el 42,86% del viario público analizado en el marco del PMUS presenta un ancho mínimo de paso de 2 metros, y alrededor del 25% del mismo no alcanza los 1,80 metros de paso libre establecidos por normativa (PMUS 203). La orografía de la ciudad juega, no obstante, a favor de una mayor accesibilidad, predominando las pendientes suaves inferiores al 6%, con determinadas excepciones en la zona norte del Distrito Este y puntos de Ciudad Jardín (PEMUS, p. 81). No obstante, la encuesta realizada en 2019 en el marco del PEMUS identificó como las propuestas más populares entre los usuarios el incremento de los carriles bici y de la accesibilidad de las aceras, lo que pone de manifiesto la necesidad de reforzar estas actuaciones.

A tenor de lo recogido en el PMUS (285, 288), y con el objetivo de fomentar la movilidad a pie y de incrementar la accesibilidad de los itinerarios peatonales, especialmente de aquellos que concentran un mayor número de peatones, se contemplan diversas actuaciones sobre ejes peatonales longitudinales y redes perimetrales o transversales. Adicionalmente, el Plan prevé la mejora de la accesibilidad en los principales ejes peatonales de la ciudad en tres fases diferenciadas: a corto plazo (2020-2025), se propone la mejora de más de 15 km de itinerarios (Ilustración 35); entre 2026-2030, las mejoras afectarán a más de 14 km de viario (Ilustración 36); a largo plazo (2031-2035) serán más de 7 km de red peatonal mejorada (Ilustración 37).

Ilustración 35. Itinerarios peatonales bajo criterios de accesibilidad planteados a corto plazo (2020-2025)

⇒ Paseo de Sancha - Avda. Pintor Joaquín Sorolla
⇒ Avda. Moliere (tramo Cmno. de la Térmica – c/ Pacífico)
⇒ Avda. de Velázquez
⇒ Avda. de Europa
⇒ Eguiluz -Pso. de los Tilos
⇒ Cmno. San Rafael
⇒ Paseo de los Tilos – Eguiluz
⇒ Manuel José García Caparrós - Pasillo de Santa Isabel - Avda. la Rosaleda - Huerto de los Claveles
⇒ Carretería – Álamos – Plaza de la Merced
⇒ Túnel de la Alcazaba
⇒ Victoria
⇒ Puente de Armiñan
⇒ Pso. de Martiricos - Avda. Fátima
⇒ Martínez Maldonado
⇒ Velarde
⇒ Eugenio Gross- Blas de Lezo - Avda. Simon Bolivar

Fuente: Plan de Movilidad Urbana Sostenible de Málaga

Ilustración 36. Itinerarios peatonales bajo criterios de accesibilidad planteados a medio plazo (2026-2030)

⇒ Pso. de Reding – Avda. Pries
⇒ Héroe de Sostoa
⇒ Ingeniero José María Garnica
⇒ Callejones del Perchel
⇒ Avda. de las Américas
⇒ Avda. Andalucía
⇒ Competa - Avda. Obispo Angel Herrera Oria - Avda. Ingeniero de la Torre Acosta
⇒ Virgen de la Cabeza
⇒ Armengual de la Mota
⇒ Mármoles
⇒ Martínez de la Rosa- Calzada de la Trinidad
⇒ Camino de Suarez
⇒ Avda. Doctor Gálvez Ginachero
⇒ San Juan Bosco
⇒ Avda. Carlos Haya
⇒ Paseo de los Curas
⇒ Avda. Manuel Agustín Heredia

Fuente: Plan de Movilidad Urbana Sostenible de Málaga

Ilustración 37. Itinerarios peatonales bajo criterios de accesibilidad planteados a largo plazo (2031-2035)

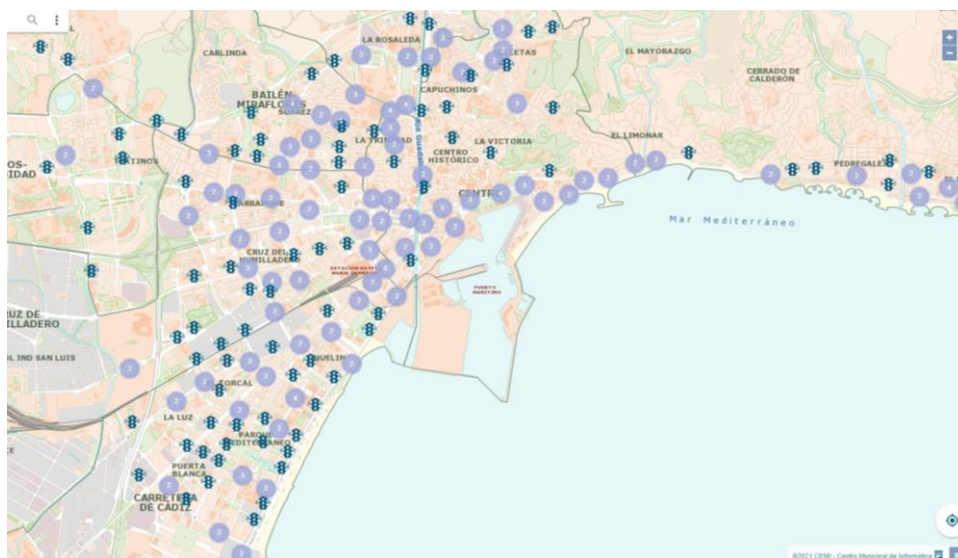
⇒ Eduardo Domínguez Ávila
⇒ Jaboneros – D. Juan de Austria
⇒ Explanada de la Estación
⇒ Av. Juan XXII – Abogado Federico Orellana Toledano – Princesa
⇒ Juan Sebastián El Cano - Almería
⇒ Avda. de Barcelona

Fuente: Plan de Movilidad Urbana Sostenible de Málaga

Directamente relacionado con esta cuestión, cabe destacar la identificación de dos iniciativas referidas al análisis, mapeo y geolocalización de itinerarios accesibles en la ciudad. La primera procede de la Universidad de Málaga y pretendía añadir una capa a Google para proporcionar información específica sobre las pendientes en las calles de la ciudad, ofreciendo así alternativas a los recorridos sugeridos. La segunda nace en el seno del Grupo TOCA, para añadir itinerarios accesibles también en la plataforma de Google Maps.

Finalmente, añadir que la accesibilidad en los desplazamientos a pie de residentes y turistas se ve favorecida por la presencia de semáforos acústicos en 329 de las 477 intersecciones existentes, contando además 104 de ellas con dispositivos contadores que muestran el tiempo restante de cruce (PMUS 165).

Ilustración 38. Ubicación de semáforos acústicos en la ciudad de Málaga



Fuente: Geoportal Ayuntamiento de Málaga

La red de autobuses urbanos

La Empresa Malagueña de Transportes (EMT) oferta en la actualidad 51 líneas urbanas ([EMT](#), 2021)⁴, varias conexiones especiales (Parque Tecnológico de Andalucía, puerto y aeropuerto), 2 líneas turísticas, 5 líneas nocturnas y líneas especiales para eventos y fiestas, servicios usados por más de 2,5 viajeros al mes. En 2005 la empresa inicia un programa para incrementar la accesibilidad de las paradas e instalar paneles con información en tiempo real. Se asegura la rampa de acceso en todos los vehículos y la discapacidad cognitiva es tenida en cuenta en los procesos de información mediante el establecimiento de un modelo específico, desarrollado en colaboración con el Área de Derechos Sociales, Igualdad, Accesibilidad y Políticas Inclusivas. Sección Accesibilidad, junto a la Mesa Técnica de Accesibilidad a la Información Cognitiva, de la Agrupación de Desarrollo de Málaga Ciudad Accesible. Modelo que será premiado por la entidad Territorio & Marketing. Tras un proyecto piloto de varios años de duración, el modelo es revisado en 2014 para subsanar las deficiencias identificadas y procediendo a la incorporación de pictogramas, la sustitución de vinilos señalizadores, la modificación de círculos indicativos de línea, la identificación de paradas con letras y el desarrollo de códigos QR con información audiodescrita. La red dispone además de información sonora sobre los tiempos de espera, tanto en paradas como en el interior de los vehículos (el sistema de voz en paradas es una patente nacional de la EMT). Es también notable el uso de TIC en los letreros informativos de las paradas, incluyendo receptores para los mandos de activación de las personas con discapacidad visual ([Ayuntamiento de Málaga](#)), los mismos que se emplean para la activación de los semáforos.

Adicionalmente, el nivel de accesibilidad del transporte urbano de autobús ha sido incrementado sustancialmente a partir de la implantación de las siguientes soluciones ([EMT](#)):

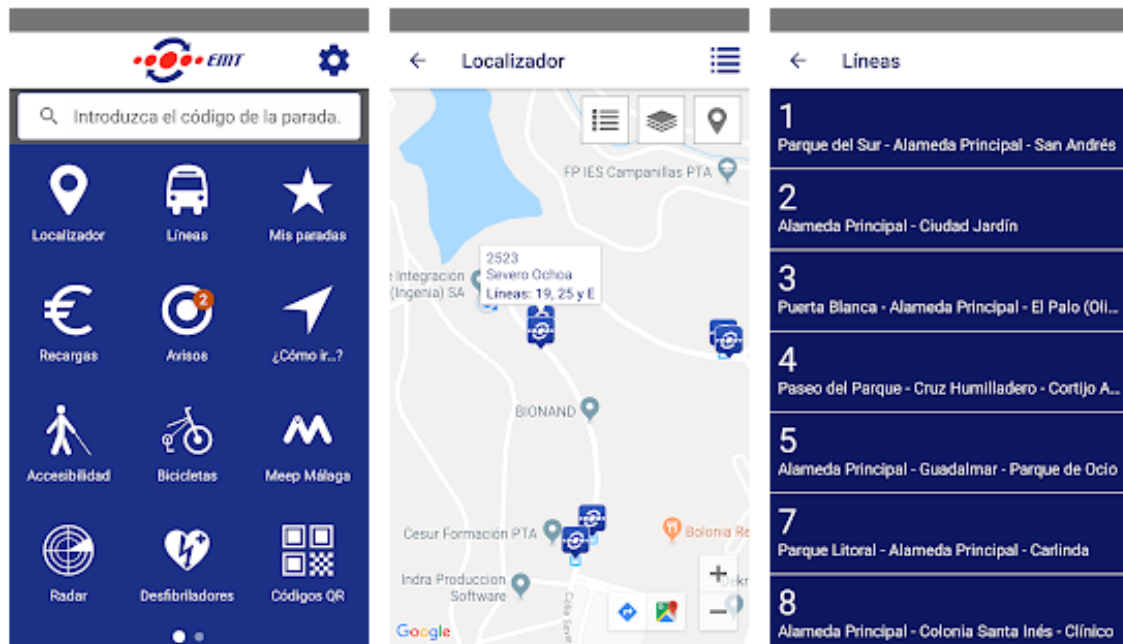
- Sistema de paradas a demanda. Empleando la app móvil, los usuarios que lo requieran pueden solicitar este servicio mediante comando de voz y manualmente.
- Paneles de información dinámicos "de alta luminiscencia" en paradas.
- Paradas con sistema de audio para información de tiempos de espera.

⁴ Incluyendo la macrolínea L8, que entró en funcionamiento el pasado 27 de septiembre para comunicar la zona este con Teatinos.

- Autobuses equipados con sistema de locución "próxima parada" interior y exterior.
- Indicadores acústicos y luminosos en el interior de los vehículos de nueva incorporación.
- Numero de las paradas en braille.
- Pictogramas identificativos de las paradas.
- Sistema de información en lenguaje de signos.
- 100% de la flota dotada de rampas de acceso a personas con movilidad reducida.
- Adquisición de megabuses ([EMT](#)): dotados con desfibriladores, más asientos reservados y mayor espacio para las personas con movilidad reducida. Incorporan paneles frontales de colores y gran tamaño para mejor identificación del número de línea, mediante número y color.

Especial mención merece la aplicación móvil asociada a este servicio, en la cual es posible consultar toda la información sobre líneas, autobuses y paradas, gracias a la instalación de un sistema de geolocalización. La app incorpora además la función de paradas a demanda, el pago telemático y la posibilidad de solicitar la parada de un autobús, en sustitución de las señales gestuales (función pensada especialmente para personas con discapacidad visual). Más recientemente, un asistente virtual ha sido introducido como nueva funcionalidad de la app. Bajo la denominación de "Trayecto", se asiste al viajero antes, durante y al finalizar sus desplazamientos en autobús, indicado todos los pasos necesarios para llegar al destino indicado desde el origen del pasajero. Esta funcionalidad ha sido posible mediante el uso de señal GPS y iBeacons ([Smartcity.es](#), 2020).

Ilustración 39. Funcionalidades app móvil EMT Málaga



Fuente: EMT Málaga

La accesibilidad de las paradas de autobús es mejorada mediante intervenciones periódicas. Aproximadamente el 65% disponen de paneles de diodo con voz; entre un 80% y un 85% incorporan sistema de realidad aumentada e información geográfica y el 10% presentan información en braille (DTI). Más recientemente, 13 paradas ubicadas en el Distrito Este han sido modernizadas a través de diversas actuaciones.

Metro de Málaga

Este sistema de transporte se incorpora al transporte urbano de la ciudad en 2014, año de su inauguración. Actualmente con dos líneas operativas, tanto el Plan General de Ordenación Urbana de Málaga (PGOU) como el Plan de Ordenación del Territorio de la Aglomeración Urbana de Málaga (POTAUM) prevén su ampliación (PMUS 116).

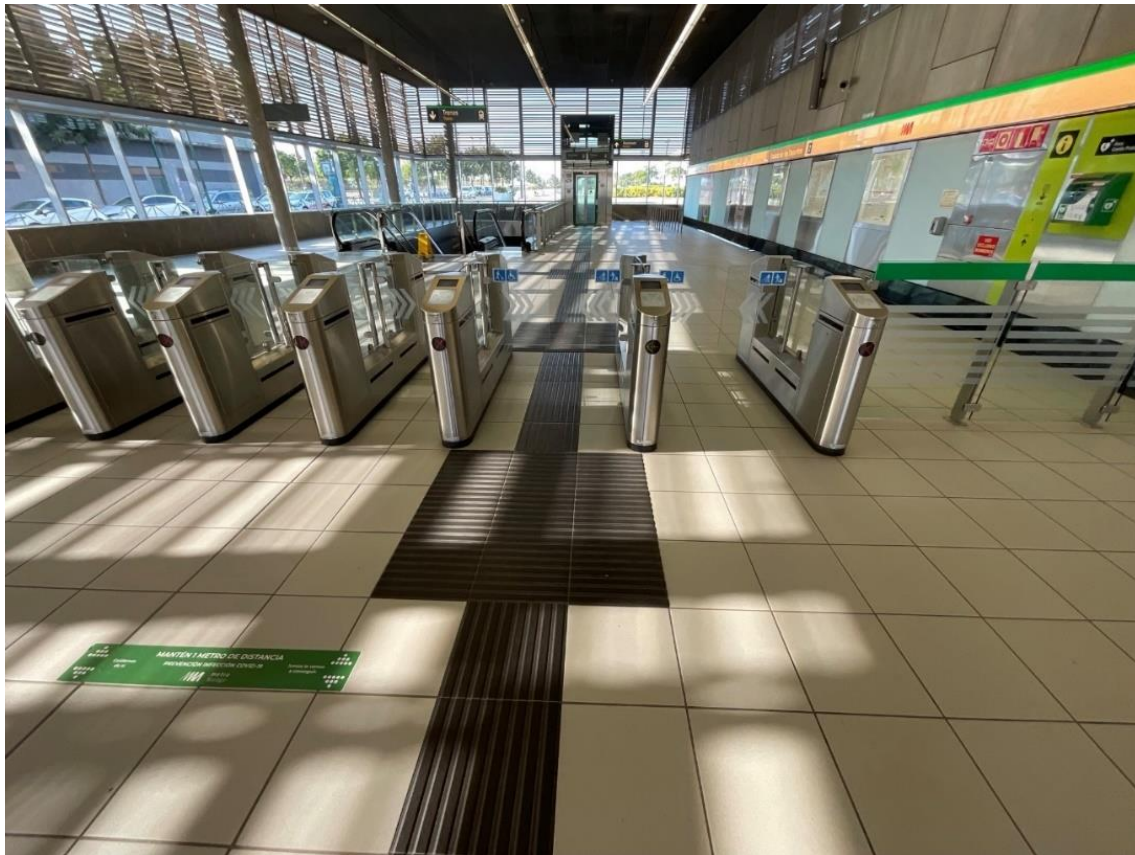
La accesibilidad del Metro de Málaga se integra en un sistema de gestión específico que ha derivado en su certificación en 2018 conforme a la Norma UNE 170001-2: 2007 *de gestión de la accesibilidad universal*, por la entidad certificadora AENOR. Para ello, la entidad ha creado un departamento de Accesibilidad, Medio Ambiente e I+D+i, con asignación de recursos humanos y económicos, y un Plan de Accesibilidad Global, bajo el cual se desarrollan las acciones en esta materia. Entre las medidas adoptadas, destaca la eliminación de barreras arquitectónicas en estaciones y vagones, así como

la introducción de soluciones que aseguran la accesibilidad sensorial, como folletos informativos en braille, planos de estaciones y líneas en relieve, e instalación de bandas con contraste cromático en estaciones soterradas. Todas las estaciones cuentan con accesos de ancho superior al estándar y señalización mediante pavimento tacto-visual. Las máquinas expendedoras están adaptadas para asegurar un uso autónomo a personas con discapacidad visual y personas con discapacidad física, contando con activación sonora y señalética en braille. Se ofrece además la alternativa de comunicación personalizada mediante interfonos.

Más recientemente, Metro de Málaga trabaja en la mejora de la accesibilidad de su página web, en mejoras auditivas de los sistemas de megafonía e interfonos y en la formación de su personal ([Metro de Málaga](#)).

La formación en materia de accesibilidad universal y atención al cliente con discapacidad, requisito para la obtención de la certificación, se viene desarrollando de manera continua entre el personal de nueva contratación, a cargo de la empresa Ilunion Accesibilidad. De igual manera, Metro de Málaga ha desarrollado jornadas de puertas abiertas con usuarios y organizaciones representativas del ámbito de la discapacidad, como es el caso de ONCE, durante las cuales los usuarios han podido comprobar las diferentes medidas de accesibilidad implantadas ([ONCE](#), 2020). La última fue celebrada el pasado mes de noviembre, en forma de acción de testeo por parte de usuarios con discapacidad, entre ellos, representantes y técnicos de ONCE y de la Agrupación de Desarrollo Málaga Accesible.

Ilustración 40. Acceso estación Metro de Málaga y elementos accesibles



Fuente: Ilunion Accesibilidad

Servicio de taxi de Málaga

El uso del servicio público de taxi ha disminuido en la ciudad de Málaga de un 2,2% en 2008 a un 1% en 2018, en favor de otros medios de transporte públicos y, especialmente, privados, destacando coches y motos (PMUS 44). Sin embargo, este servicio se reconoce clave para la movilidad de la ciudad de Málaga, para sus residentes y para el elevado número de turistas que cada año la visitan.

Con el objetivo de asegurar una oferta de taxis que dé respuesta a las necesidades de todas las personas, 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*, recoge en su Artículo 8 la obligatoriedad de los municipios a garantizar un 5% de licencias correspondientes a vehículos adaptados. El Anexo VII se reserva a las condiciones

básicas de accesibilidad que ha de cumplir el servicio, incluyendo las tarifas que apliquen en sistema braille.

La ciudad de Málaga cuenta con una Ordenanza Municipal del Servicio de Taxi, publicada en 2017, cuyo Capítulo VI se dedica a la accesibilidad de este servicio municipal, con referencia expresa a la normativa estatal. De acuerdo con el Plan de Movilidad Sostenible, *“Málaga cuenta con 1.432 licencias de taxi, dentro de las cuales existen 88 de vehículos accesibles y 83 de vehículos de más de 9 plazas”*, lo que implica una oferta de vehículos adaptados superior al 6% y, por tanto, acorde a normativa. Para asegurar su cumplimiento, la Ordenanza introduce un mecanismo forzoso que consiste en exigir vehículos accesibles a las últimas licencias concedidas en caso de no cubrir el mínimo del 5% contemplado. De igual manera, la norma local recoge otras medidas de accesibilidad competencia de la Administración Municipal, como son asegurar la accesibilidad de las paradas de taxi y su entorno urbano, el uso de recursos tecnológicos accesibles para su concertación, la extensión del sistema de lectura en braille -y otros medios accesibles-, y garantizar la visión del taxímetro de los usuarios de silla de ruedas.

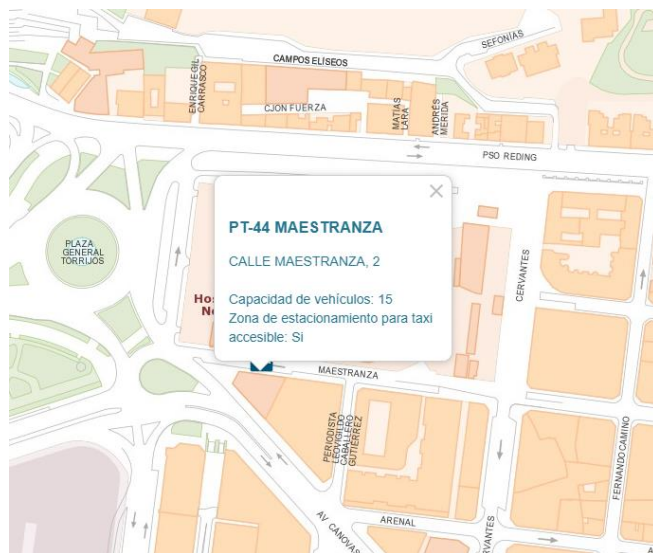
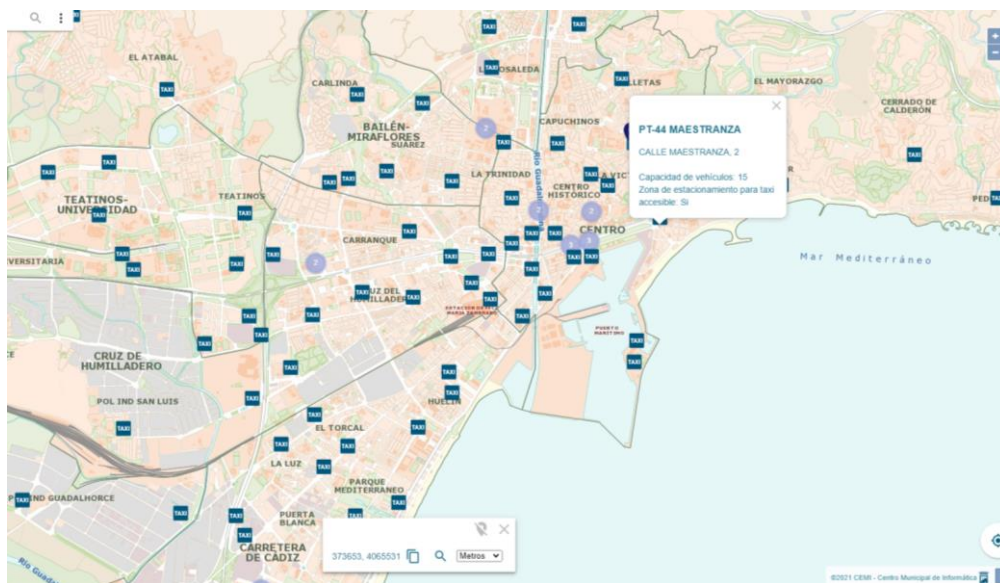
En referencia al uso preferencial de este servicio por personas con discapacidad, la Ordenanza garantiza en su Capítulo IV, Artículo 81 que *“los vehículos adaptados prestarán servicio de forma prioritaria a las personas discapacitadas, pero cuando estén libres de estos servicios, podrán atender a cualquier persona sin discapacidad, en igualdad con los demás autotaxis”*. A pesar de esta garantía, y de superar el porcentaje de taxis adaptados exigido por ley, fuentes consultadas durante la elaboración del presente Plan refieren esperas interminables y, en ocasiones, la imposibilidad de acceder a alguno de ellos por parte de personas con requerimientos de accesibilidad que los necesitan en sus desplazamientos. Según la información recibida, la razón podría tener su origen en que, a pesar de superar el 5% legal, las unidades disponibles resultan escasas para el volumen de pasajeros en la ciudad, pero también en una falta de rentabilidad de la adaptación del vehículo. Si bien el servicio de taxi ha sido valorado adecuadamente, de manera general, en la encuesta ciudadana, sí se han recogido en ella comentarios que pueden confirmar esta información.

De acuerdo con el Plan de Movilidad Sostenible de Málaga *“Es necesario optimizar este servicio con medidas tales como: modernización de las paradas, accesibilidad para los vehículos, acondicionamiento de taxis para otras discapacidades (sistema de Braille en*

algunos taxis, taxímetros sonoros), fomento de vehículos eléctricos e información de interés para el usuario, etc. Asimismo, se pretende incorporar sistemas tecnológicos en las paradas y servicios.”

El GeoPortal del Ayuntamiento de Málaga ofrece la ubicación de las 103 paradas de taxi que actualmente existen en el municipio, pudiendo consultar en cada caso si se corresponde con una zona de estacionamiento para taxi accesible.

Ilustración 41. Geolocalización de las paradas de taxi de la ciudad de Málaga



Fuente: Geoportal Ayuntamiento de Málaga

La ciudad, a través de la Sección de Accesibilidad del Área de Derechos Sociales, Igualdad, Accesibilidad y Políticas Inclusivas, ha establecido además un sistema de subvenciones como herramienta de fomento del uso del taxi adaptado entre la población residente ([Ayuntamiento de Málaga](#)).

La gestión del servicio del taxi en Málaga cuenta con su propia herramienta de participación, la denominada Mesa del Taxi, integrada en el Consejo Sectorial de Movilidad.

Ilustración 42. Parada señalizada de Eurotaxi en la ciudad de Málaga



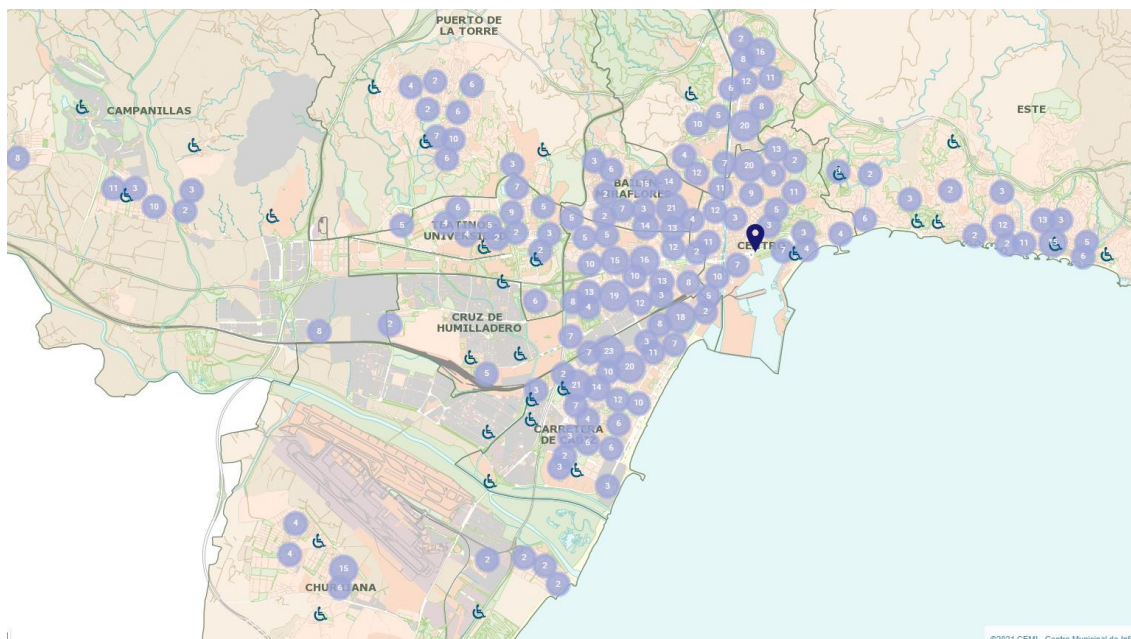
Fuente: Ilunion

Plazas de aparcamiento reservado para personas con movilidad reducida

Según datos del Plan de Movilidad Sostenible de Málaga (231), “En el año 2019, Málaga cuenta con un total de 1.057 reservas que suman un total de 1.577 plazas de estas características”, reflejando un incremento constante desde 2013. Por su parte, el GeoPortal del Ayuntamiento de Málaga ofrece un total de 1.072 plazas de aparcamiento reservado para personas con movilidad reducida (PMR) georreferenciadas. De acuerdo con el Decreto 293/2009 de 7 de julio, por el que se aprueba el reglamento que regula

las normas para la accesibilidad en las infraestructuras en urbanismo la edificación y el transporte en Andalucía, la ratio de plazas PMR ha de ser de 1 por cada 40, o fracción, en vías y espacios públicos soterrados y en superficie, sea cual sea su titularidad. Si bien se desconoce esta ratio en la actualidad, la encuesta ciudadana realizada en el marco del presente Plan recoge diversas opiniones de usuarios que reclaman más plazas de aparcamiento reservado para personas con movilidad reducida en la ciudad.

Ilustración 43. Oferta de plazas de aparcamiento reservado para personas con movilidad reducida en la ciudad de Málaga



Fuente: Geoportal Ayuntamiento de Málaga

Por su parte, la Ordenanza de Movilidad del Ayuntamiento de Málaga se limita a recoger información sobre la solicitud de plazas y la tarjeta acreditativa correspondiente.

En referencia al estado de las plazas, el PMUS no arroja información diagnóstica al respecto, si bien el Informe DTI confirma dimensiones adecuadas en las plazas observadas, con algunas desviaciones en cuanto a la aproximación lateral y al color de la señalización, diferente a la contemplada en el marco normativo.

En la actualidad, es posible realizar gestiones telemáticas de aparcamiento en la ciudad de Málaga a través de dos aplicaciones móviles diferentes. Por un lado, Telpark, operativa en España y Portugal, permite reservar, cargar vehículos eléctricos y abonar parquímetros, si bien no se ha encontrado referencia alguna a usuarios con

discapacidad ni información acerca de plazas PMR. Una segunda app móvil ha sido puesta en servicio por el propio SMASSA, pudiendo consultar un listado de plazas de aparcamiento ordenadas por proximidad al usuario y un mapa geolocalizado. La aplicación permite el pago de diferentes servicios y la gestión de multas, contando con avisos personalizados para los usuarios, si bien no se ha podido confirmar si ha sido desarrollada bajo criterios de accesibilidad.

Puerto de Málaga – Málagaport

El puerto de Málaga es actualmente puerto de referencia en la Península Ibérica para el turismo de cruceros, producto estratégico para el destino. De acuerdo con el Plan Estratégico de Turismo de Málaga, el destino aspira a ser referente también a nivel europeo bajo la premisa de la sostenibilidad, mediante un control mayor del número de cruceristas y de excursiones más reducidas.

De acuerdo con la información proporcionada por las terminales del puerto, se dispone de aparcamiento para pasajeros del ferry con destino Melilla, incluyendo dos plazas de aparcamiento reservado para personas con movilidad reducida. En la zona de operaciones portuarias se han ubicado dos tótems, a modo de señalización, para indicar a las personas con movilidad reducida el espacio que tienen reservado en la terminal y su atención prioritaria. En este sentido, fueron añadidos un pasillo de embarque y un carril de desembarque prioritarios. Las terminales disponen de aseos adaptados y asientos reservados, señalizados mediante el SIA y cercanos a la zona de embarque, y los ascensores han sido dotados de botoneras en braille y altorrelieve. Se informa además de que el personal de las terminales ha recibido formación en la materia y cuenta con conocimientos en atención a pasajeros con movilidad reducida.

Ilustración 44. Señalización de servicio prioritario y asientos reservados en las terminales del Puerto de Málaga



Fuente: Eurogate Group Terminals S.L.

El puerto cuenta además con tres terminales destinadas a cruceros, una en El Palmeral y dos en la zona de Levante. De acuerdo con la información recibida sobre estos espacios, todas se encuentran adaptadas para personas con discapacidad sensorial y discapacidad física. Se dispone de rampas de acceso con pendiente máxima permitida, tanto en los accesos como en los *fingers* aéreos, y ascensores elevadores. Se pone además un servicio de asistencia a personas con movilidad reducida, a petición del buque, para el embarque / desembarque / tránsito de sus pasajeros. La propia terminal pone a disposición sillas de ruedas y personal capacitado para traslado de personas con movilidad reducida hasta el buque o hasta las lanzaderas de traslado a los muelles remotos. Todas las lanzaderas internas tienen rampas y cinturones de sujeción para personas usuarias de silla de ruedas. Finalmente, se informa de que el personal está formado para atender a los diferentes perfiles de clientes.

Para mejorar la experiencia de todos cruceristas, el PET recoge acciones cuya implantación sería positiva de cara a la accesibilidad de las instalaciones y servicios ofrecidos en este espacio, entre ellas, el establecimiento de puntos WiFi, instalación de puntos de recarga de sillas eléctricas, proporcionar información de la ciudad antes del desembarco (incluyendo características de accesibilidad y a través de herramientas TIC

accesibles), ampliación de la oferta de servicios de movilidad en el puerto hacia la ciudad (con atención a los carriles bici y de VMP). Adicionalmente, se estima que el Puerto de Málaga es un enclave turístico lo suficiente relevante como para incidir en la promoción de la oferta accesible de la ciudad, a tenor de los pasajeros *seniors* y con diferentes discapacidades que ya están llegando a él en los cruceros.

5.3. Percepción social: encuesta de participación ciudadana

En el marco de desarrollo del Plan, ha sido diseñada una encuesta online sobre la percepción de la ciudad de Málaga como destino turístico accesible, con el objetivo general de dar voz y recopilar la opinión de usuarios, y más específicamente de usuarios con discapacidad, sus familiares, entorno cercano y asociaciones representativas. Por tanto, la encuesta ha estado disponible para el conjunto de la ciudadanía, turistas y visitantes.

La difusión de la encuesta realizada desde Ilunion Accesibilidad, ha incluido:

- La comunicación a organismos de relevancia en el ámbito de la discapacidad:
 - ONCE Málaga
 - ONCE Madrid
 - CERMI Andalucía
 - CERMI Madrid
- Promoción de la encuesta en Discapnet, <https://www.discardis.es/>, portal de referencia para las personas con discapacidad. Mediante:
 - Destacados
 - Noticias
 - Posts en redes sociales:
 - Twitter de Discapnet <https://twitter.com/Discardis>
 - Facebook de Discapnet <https://www.facebook.com/webdiscardis/>

La encuesta llega a recopilar 100 respuestas con información de valor en todas o algunas de sus preguntas⁵. Su diseño consta de 25 preguntas repartidas en 6 bloques temáticos y una valoración final.

⁵ El número de respuestas (101) indica la cantidad de personas que ha accedido a la encuesta y ha respondido a todas o a alguna de las preguntas, existiendo, por tanto, encuestas incompletas. Como consecuencia, no todas las preguntas presentan el mismo número de respuestas.

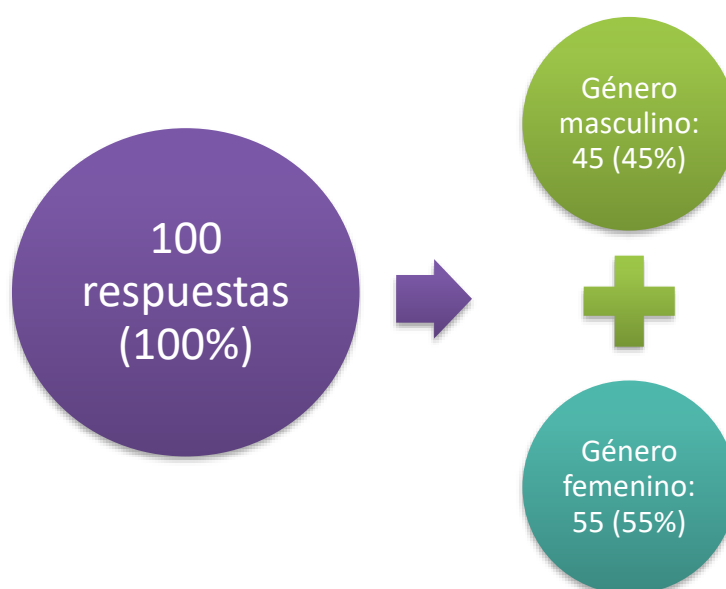
Tabla 3. Bloques temáticos de la encuesta de participación ciudadana

Bloque 1. Perfil del usuario
Bloque 2. Movilidad y transporte
Bloque 3. Playas y recursos de ocio
Bloque 4. Málaga cultural
Bloque 5. Información y comunicación
Bloque 6. Calidad percibida
Valoración final

Las principales claves son ofrecidas a continuación:

BLOQUE 1. Perfil del usuario

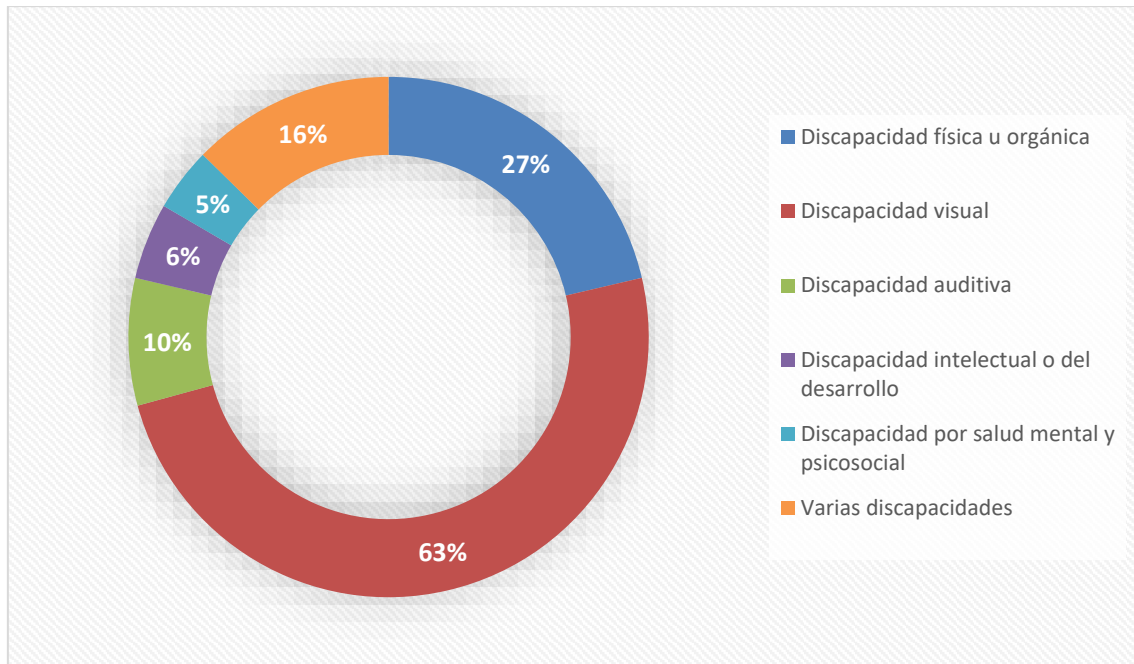
Ilustración 45. Participación en clave de género



De las 100 personas que han respondido a la encuesta, el 71% declaran tener alguna discapacidad y el 25% tener alguna relación con el ámbito de la discapacidad, bien mediante relación personal o laboral. Únicamente cuatro de los participantes afirma no tener ninguna relación con el ámbito de la discapacidad.

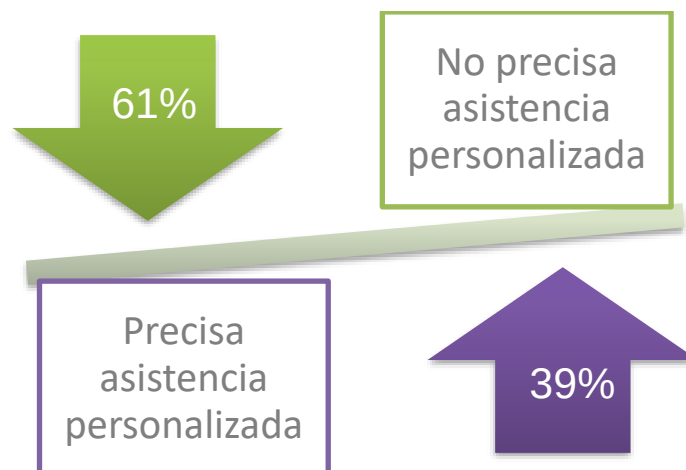
De las 96 respuestas relacionadas con el ámbito de la discapacidad, más del 62% lo están con la discapacidad visual, habiendo registrado respuestas correspondientes a todas las tipologías de discapacidad.

Ilustración 46. Tipologías de discapacidad (%)



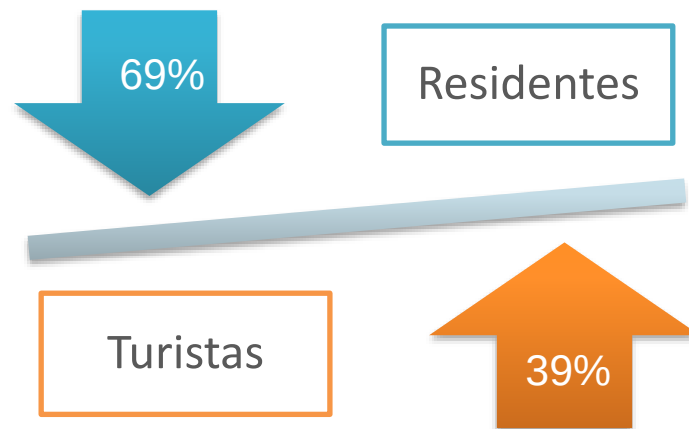
Un 39% de las personas con discapacidad afirman precisar asistencia personalizada durante sus viajes, frente a un 61% que no lo requiere.

Ilustración 47. Requerimiento de asistencia personalizada durante el viaje (%)



Finalmente, el 69% de los participantes afirma residir en Málaga, frente a un 31% que ha visitado ciudad en calidad de turista.

Ilustración 48. Procedencia de los participantes (%)

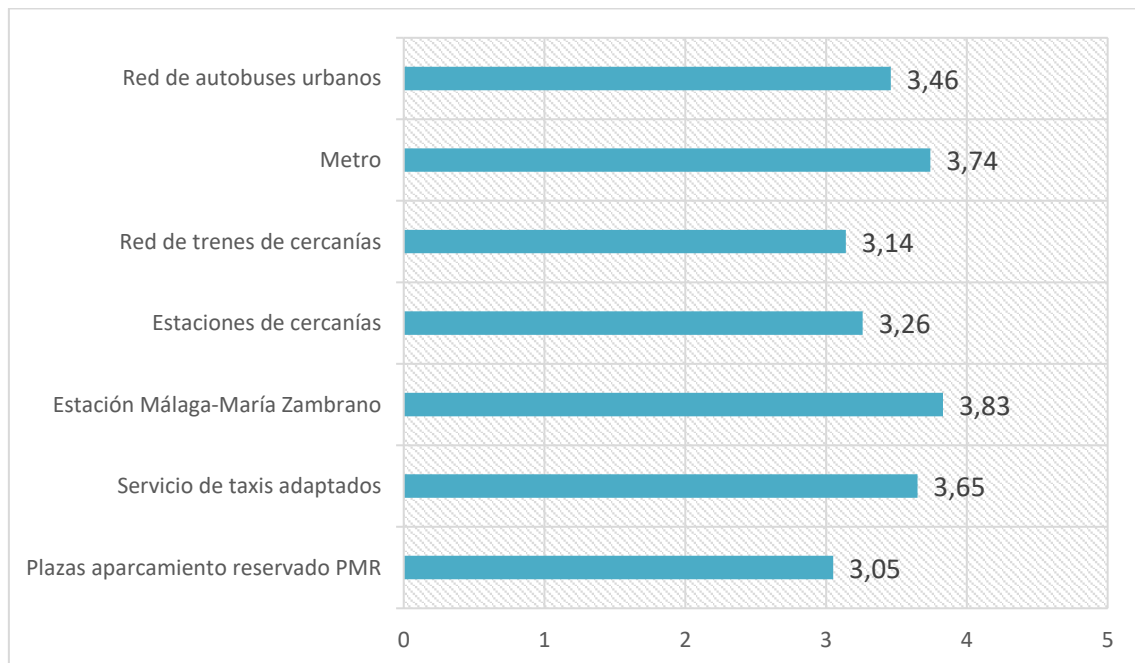


BLOQUE 2. Movilidad y transporte

A la pregunta “¿En qué grado te resulta fácil y cómodo desplazarte por la ciudad de Málaga?”, y en referencia a diferentes medios e infraestructuras de transporte, el siguiente gráfico muestra cómo las valoraciones promedias se sitúan en cada caso en torno al 3, lo que podría traducirse como “fácil y cómodo” para cada una de las cuestiones⁶.

⁶ Tomando en consideración que 1 es *nada fácil y cómodo* y 5 *totalmente fácil y cómodo*.

Tabla 4. Valores promedio para Movilidad y Transporte



Como conclusión general, el binomio Accesibilidad-Movilidad y Transporte ofrece resultados favorables, especialmente en referencia a la estación de tren Málaga-María Zambrano, al Metro de Málaga y al servicio de taxis adaptados. El mayor margen de mejora se encuentra en las plazas de aparcamiento reservado para personas con movilidad reducida y en la red de trenes de cercanías, éste último excediendo las competencias locales.

A continuación, se muestran algunos de los comentarios facilitados:

“Más espacio de aparcamiento para minusválidos”

“Mayor accesibilidad cognitiva”

“Eliminar obstáculos físicos de la ciudad sobre todo dejar libres las paredes de los edificios”

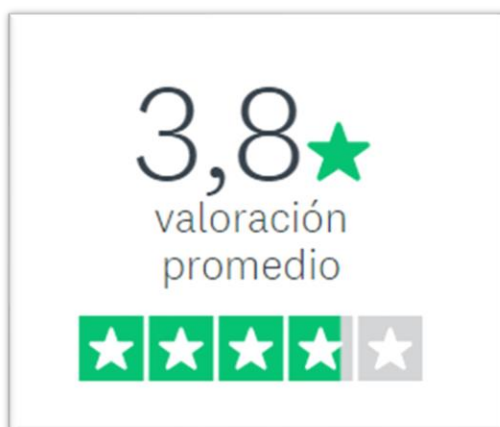
*“Deberían arreglar el acceso y salida de la estación de Torremolinos,
para mí, imposible ir en tren hasta allí”*

“Que los taxis adaptados siempre estén disponibles para las personas con movilidad reducida”

BLOQUE 3. Playas y recursos de ocio

De los 97 participantes que responden a este bloque, 27 afirman haber usado en alguna ocasión las instalaciones de alguno de los puntos adaptados existentes en las playas de Málaga, frente a 70 personas que afirman no estar familiarizados con este servicio. Proponiendo una valoración del 1 al 5, donde 1 es nada satisfecho y 5 totalmente satisfecho con las instalaciones del punto adaptado que se haya visitado, el promedio se sitúa en 3,8.

Ilustración 49. Valoración promedio de las instalaciones de los puntos adaptados en las playas



Preguntado específicamente por el servicio de baño asistido de las playas de La Misericordia y El Dedo, el promedio de satisfacción se sitúa en 3,7 (sobre 19 respuestas totales), ubicándose la mayor parte de las valoraciones entre el 4 y el 5.

Ilustración 50. Valoración promedio del servicio de baño asistido prestado en las playas de La Misericordia y El Dedo



Tabla 5. Resultados detallados para el servicio de baño asistido prestado en las playas de La Misericordia y El Dedo

1	2	3	4	5
0%	15,79%	26,32%	31,58%	26,92%

**El valor 1 representa “nada satisfecho” y el valor 5 “totalmente satisfecho”*

En referencia a recursos de ocio destacados en destino, se ha consultado acerca de la facilidad y comodidad de uso del centro comercial Plaza Mayor, del Palacio de Ferias y Congresos, y del Jardín Botánico La Concepción. Los dos primeros son altamente valorados por los participantes, con el 25% de las opiniones situándose en 5 (máxima valoración posible). El Jardín Botánico es valorado igualmente de manera positiva, si bien cuenta con un mayor margen de mejora. Los resultados detallados se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 6. Resultados detallados para recursos de ocio

Consulta	1	2	3	4	5
Centro Comercial Plaza Mayor	7,61%	13,04%	18,48%	19,57%	25%
Palacio de Ferias y Congresos - FYCMA	8,70%	14,13%	10,87%	18,48%	25%
Jardín Botánico La Concepción	9,78%	11,96%	20,65%	14,13%	16,30%

*El valor 1 representa “nada fácil ni cómodo” y el valor 5 “totalmente fácil y cómodo”

A continuación, se muestran algunos de los comentarios facilitados:

“El Jardín Botánico de la Concepción bajó su accesibilidad a pesar de que sus instalaciones mejoraron en el 2010. En el 2013 dejó de prestar servicios de bus por la EMT y bajó considerablemente la adaptación para llegar al Botánico, para las personas ciegas y con deficiencia visual”

“Es imposible ir en transporte público, ni las líneas de bus te dejan en estos lugares y el metro tampoco, los taxis adaptados no quieren coger a personas con movilidad reducida, prefieren atender a usuarios que van al aeropuerto”

“Más aparcamientos acondicionados, audioguía ...”

“Más plazas de aparcamiento para (personas con) movilidad reducida, sobre todo en las zonas de interés turístico y Málaga centro”

“En los centros comerciales resbala el suelo y los escalones no están marcados”

BLOQUE 4. Málaga cultural

La relevancia que tienen los museos en la ciudad de Málaga para su posicionamiento como destino cultural ha propiciado la inclusión de un bloque temático específico. De entre las cuestiones referidas, la atención recibida por el personal de estos espacios se sitúa como la mejor valorada, con casi un 50% de las valoraciones entre 4 y 5. La accesibilidad al medio físico es también positiva, mientras que la existencia de formatos alternativos encaminados a la comprensión de los contenidos y la promoción de la oferta presentan margen de mejora.

Tabla 7. Principales claves sobre la accesibilidad en museos y espacios culturales

Consulta	1	2	3	4	5
<i>Es sencillo encontrar información sobre las características de accesibilidad de los espacios y eventos culturales</i>	10,59%	16,47%	29,41%	16,47%	17,65%
<i>En general, resulta fácil y cómodo entrar y desplazarse por los espacios culturales</i>	7,14%	16,67%	26,19%	23,81%	19,05%
<i>Una vez dentro, el diseño y formato de los contenidos hace posible su comprensión y disfrute (por ejemplo, obras de teatro, musicales, exposiciones, audiovisuales, etc.)</i>	14,63%	17,07%	28,05%	15,85%	17,07%
<i>De manera general, considero que la atención recibida por parte del personal de los espacios culturales se adecúa a mis necesidades específicas</i>	8,24%	14,12%	20%	21,18%	28,24%

**El valor 1 representa "totalmente en desacuerdo" y el valor 5 "totalmente de acuerdo"*

Los canales mayormente empleados para la búsqueda de información son, a partes iguales, la web y las redes sociales del Ayuntamiento de Málaga. No obstante, es relevante señalar que casi un 45% de las personas consideran que la información proporcionada no es suficiente.

A continuación, se muestran algunos de los comentarios facilitados:

“Necesidad de adaptación auditiva en cines y teatros”

“Audio descripción”

“Conocer de antemano la accesibilidad de la oferta cultural, antes de visitar la ciudad”

“Acondicionar eventos tiflológicos, cine y exposiciones para todos”

“La accesibilidad física y cognitiva de las actividades culturales de los distritos, no solamente de los grandes eventos del centro de Málaga”

“Bucle magnético, subtulado o intérprete LSE”

BLOQUE 5. Información y comunicación

Este bloque se reserva para la valoración de los procesos de información y comunicación en destino, es decir, cómo se visibiliza y se transmite la información de mayor relevancia en diferentes ámbitos de impacto turístico. Así, se valora la información facilitada en los medios de transporte como positiva, con el 65% de las respuestas puntuadas entre el 3 y el 5. En la misma línea, el 60% de los participantes aseguran haber encontrado actividades y experiencias turísticas que se ajustan a sus necesidades específicas. La información proporcionada en las oficinas y puntos de información turística es adecuadamente valorada por casi el 60%, encontrando el mayor margen de mejora en la app móvil Audioguía Oficial de Málaga.

Tabla 8. Principales claves sobre la accesibilidad a la información y comunicación

Consulta	1	2	3	4	5
Me resulta fácil orientarme en la ciudad, gracias a la existencia y diseño de mapas, carteles, señales, etc.**	13,75%	15%	26,25%	23,75%	15%
La información facilitada en los medios de transporte de la ciudad es útil y se adecúa a mis necesidades específicas***	7,50%	21,25%	25%	20%	20%
Me ha resultado sencillo encontrar actividades y experiencias turísticas que se ajusten a mis motivaciones y necesidades específicas (por ejemplo, visitas guiadas, actividades culturales, actividades deportivas, etc.) ****	16,25%	18,75%	25%	17,50%	17,50%
En las oficinas de turismo se me ha facilitado información útil, práctica y acorde a mis necesidades personales*****	8,75%	13,75%	18,75%	16,25%	21,25%
Conozco la app móvil Audioguía oficial de Málaga y su uso me ha resultado sencillo y útil para conocer mejor la ciudad*****	17,50%	10%	11,25%	3,75%	15%

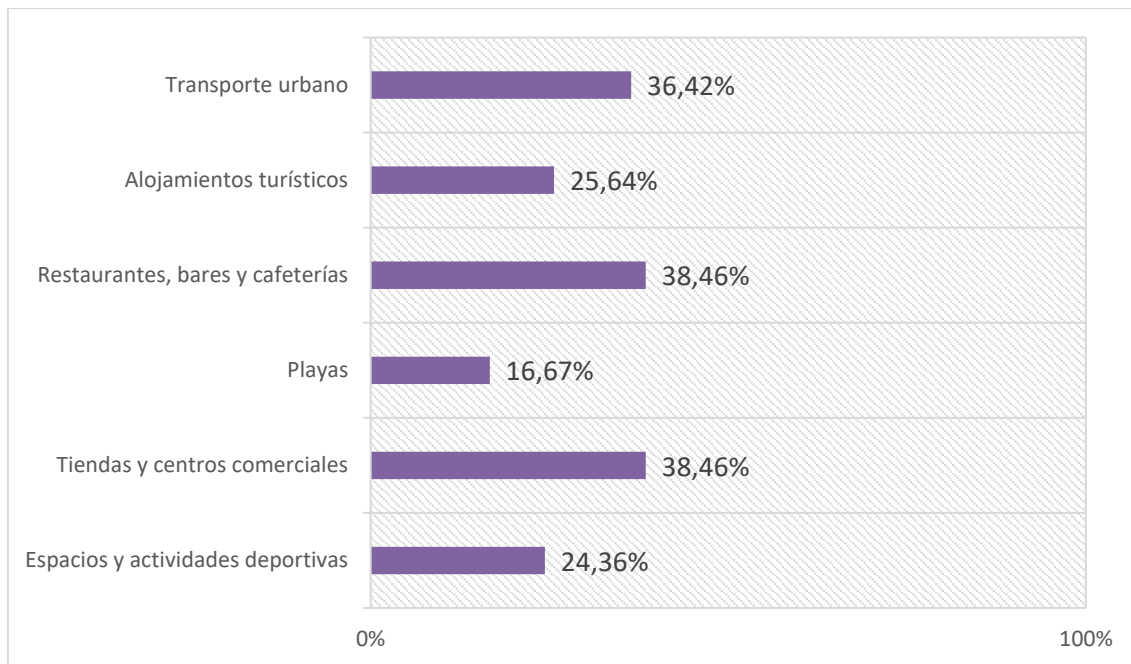
*El valor 1 representa "totalmente en desacuerdo" y el valor 5 "totalmente de acuerdo"

Sobre 75 respuestas *Sobre 75 respuestas ****Sobre 76 respuestas *****Sobre 63 respuestas

*****Sobre 46 respuestas

En respuesta a la pregunta de cuáles son los recursos y servicios turísticos sobre los cuales resulta más difícil obtener información en materia de accesibilidad, los eventos, espacios y actividades culturales, establecimientos comerciales y de restauración son los más recurrentes para casi el 40% de los participantes. En el lado contrario se encuentra las playas, recursos sobre los que resulta más fácil encontrar información sobre accesibilidad.

Ilustración 51. Dificultad en el acceso a la información de recursos y servicios turísticos



A continuación, se muestran algunos de los comentarios facilitados:

“Mayor accesibilidad cognitiva”

“En redes sociales, por ejemplo, se podría introducir la descripción de las imágenes”

“La página Web del Ayto no es accesible, por lo que se hace imposible llegar a la información deseada”

“Más medio de información por audio, para personas con deficiencia visual”

“Estaría bien si hubiese más contenido escrito y artículos en la web, y respecto a la atención al público, a la hora de hablar con una persona con discapacidad que se tengan en cuenta las necesidades del turista, dependiendo también de sus necesidades y situación particular”

“La tecnología también debe ser adaptada”

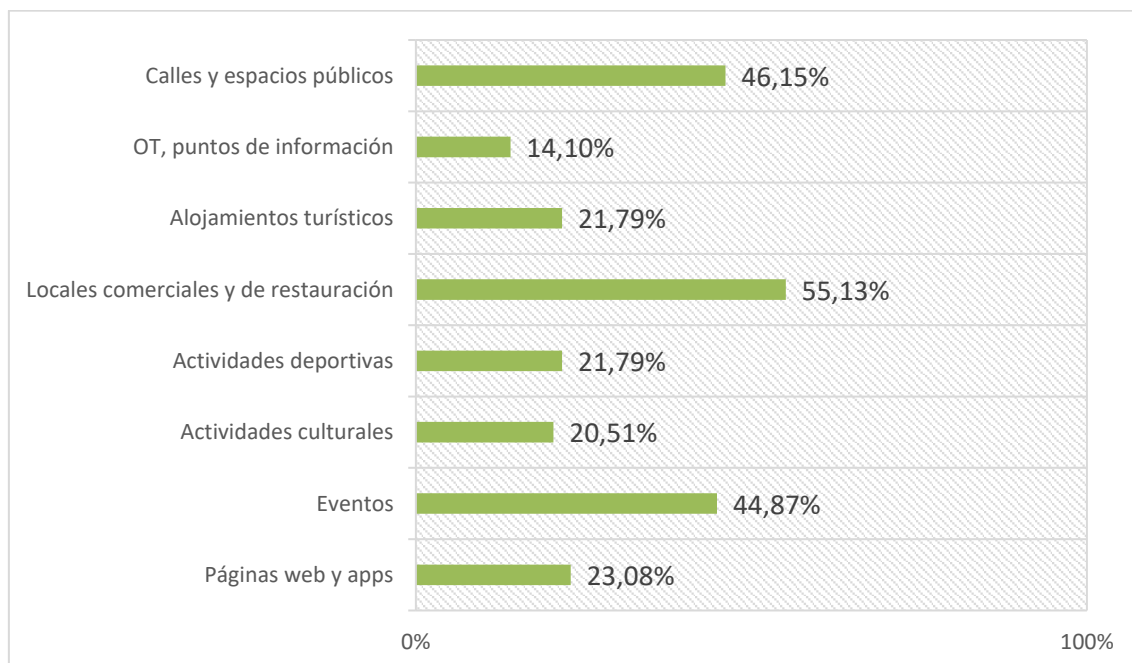
“La Audioguía Málaga es prácticamente desconocida y debe mejorar mucho su usabilidad”

BLOQUE 6. Calidad percibida

El último bloque de la encuesta indaga, primeramente, en la calidad percibida de distintos servicios turísticos: alojamientos turísticos, establecimientos de restauración, tiendas y espacios comerciales, museos y espacios culturales y, para concluir, es también considerada la atención recibida por los profesionales turísticos malagueños. Es notable cómo, para todos ellos, el grueso de las valoraciones se reparte entre las puntuaciones 3, 4 y 5 (siendo 5 *totalmente adecuado*), con especial mención a la calidad percibida en la atención recibida y en museos y espacios culturales, donde la mayor parte de las valoraciones se sitúa en 4 y 5.

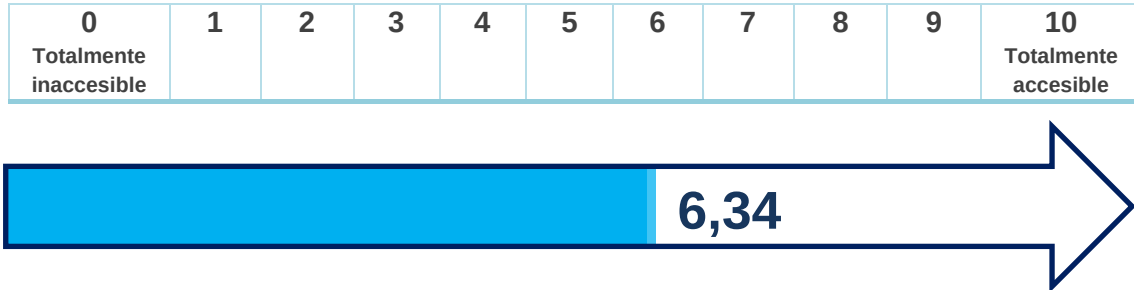
Como se ha podido ver en el apartado anterior, las mayores dificultades de acceso a la información en materia de accesibilidad universal se registran en eventos, espacios y actividades culturales, y establecimientos comerciales y de restauración. En cuanto a las posibles barreras existentes en los entornos del destino que dificultan un disfrute pleno de la estancia, la mayoría de ellas son referidas en tres ámbitos principales: los establecimientos comerciales y de restauración (55,13% de los participantes), las calles y espacios públicos (46,15%) y los eventos (44,87%).

Ilustración 52. Entornos turísticos con mayores barreras detectadas



Para finalizar, la encuesta solicita a los participantes que valoren, en términos generales, la accesibilidad del destino Málaga, habiendo resultado en un 6,34 (77 respuestas)

Ilustración 53. Valoración general de la accesibilidad del destino ciudad de Málaga



6. Análisis DAFO y metodología CAME

El análisis y diagnóstico llevado a cabo deriva en la MATRIZ DAFO, encaminada a recoger las cuestiones que impactan en los niveles de accesibilidad universal del destino turístico ciudad de Málaga. Matriz integrada por cuatro dimensiones: Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades. Para ello, han sido consideradas todas las fuentes de información disponibles, tanto primarias como secundarias, incluyendo la revisión documental, el trabajo de campo y las herramientas participativas – entrevistas y encuesta ciudadana -.

Por su parte, la METODOLOGÍA CAME tiene como objetivo orientar la planificación estratégica mediante el adecuado tratamiento de las cuatro dimensiones propias del DAFO, esto es: Corregir las debilidades, Afrontar las amenazas, Mantener las fortalezas y Explotar las oportunidades.

Ilustración 54. Matriz DAFO y metodología CAME



A continuación, se presenta la Matriz DAFO con sus respectivas dimensiones de la Metodología CAME.

Debilidades



☐ Margen de presencia de requisitos de accesibilidad en las compras públicas

☐ Ausencia del requerimiento de formación en accesibilidad universal y discapacidad en los pliegos y contratos que rigen la externalización de servicios de las oficinas y puntos de información turística

☐ Insuficientes mecanismos de seguimiento y evaluación de las actuaciones en materia de accesibilidad universal en el turismo

☐ Desconocimiento en los servicios turísticos de las demandas, sugerencias y quejas en materia de accesibilidad universal relacionadas con productos y servicios turísticos

☐ Ausencia de la accesibilidad universal como línea temática y cuestión transversal en el Foro de Turismo

☐ Ausencia de acciones formativas y de sensibilización en materia de accesibilidad universal y discapacidad destinadas al personal propio de los servicios turísticos

☐ Ausencia de acciones formativas y de sensibilización dirigidas al sector turístico privado

☐ Ausencia de datos específicos sobre demanda con requerimientos de accesibilidad

☐ Ausencia de parámetros técnicos / herramienta técnica en la oficina de turismo, encaminada a la caracterización de la oferta y la compleción de las bases de datos

☐ Ausencia de coordinación de las diferentes iniciativas para la caracterización de la oferta turística accesible

☐ Marcada dispersión de la información existente sobre la accesibilidad en la cadena de valor turística

☐ Ausencia de un canal de referencia para la visibilización y promoción de la oferta turística accesible de Málaga

☐ Portal web de turismo y app turística no accesibles

☐ Inexistencia de acciones promocionales que pongan en valor las características de accesibilidad de la oferta turística y las visibilicen para los segmentos y mercados de interés

☐ Señalética turística con escasos criterios accesibles (informativa, direccional, de orientación e identificación de espacios)

Corregir



☐ Más requisitos de accesibilidad en pliegos y contratos públicos

☐ En todas las oficinas y puntos de información hay personal formado en accesibilidad universal y discapacidad

☐ Procesos e hitos establecidos para la evaluación y seguimiento de acciones en materia de accesibilidad turística

☐ El personal de los servicios turísticos adquiere mayor conciencia sobre las vulnerabilidades de accesibilidad en la oferta, quedando establecidos procesos de corrección con el sector

☐ La accesibilidad universal es una temática habitual y transversal en el Foro de Turismo de la ciudad, con la participación de la Sección de Accesibilidad del Área de Derechos Sociales, Igualdad, Políticas Inclusivas y Vivienda

☐ El personal de los servicios turísticos de Málaga recibe cada año formación / sensibilización en materia de accesibilidad universal y discapacidad

☐ Se ofertan acciones formativas y de sensibilización a los proveedores de productos y servicios turísticos, con carácter anual

☐ El destino Málaga cuenta con información y datos sobre sus demanda con requerimientos de accesibilidad

☐ Elaborada una herramienta técnica para la adecuada caracterización de la oferta accesible

☐ Se coordinan las diferentes iniciativas locales que tienen por objeto caracterizar la oferta accesible en destino, generando sinergias y un uso adecuado de recursos

☐ Toda la información sobre la oferta turística accesible se encuentra unificada y disponible en un canal / herramienta de referencia del destino

☐ Existe un canal de referencia al que acuden visitantes y turistas para informarse sobre la oferta turística accesible del destino

☐ Todos los portales web y aplicaciones turísticas municipales cumplen con el marco normativo en materia de accesibilidad universal

☐ La oferta turística accesible de Málaga cuenta con estrategias, canales, herramientas y calendarios promocionales

☐ La señalética turística de la ciudad de Málaga se presenta en formatos alternativos y bajo criterios de accesibilidad

Amenazas



- ☐ Descoordinación y desconocimiento de las diferentes iniciativas en materia de accesibilidad turística en la ciudad de Málaga
- ☐ Gran número de destinos españoles en proceso de conversión en Destino Turístico Inteligente. Riesgo de pérdida de competitividad
- ☐ Incremento del número de destinos españoles con estrategias y planes en materia de accesibilidad turística. Riesgo de pérdida de competitividad
- ☐ Infraestructuras, productos y servicios sin criterios de accesibilidad impiden el cumplimiento de la normativa vigente en materia de accesibilidad universal
- ☐ Proveedores de servicios y productos turísticos desconocedores del marco normativo en materia de accesibilidad universal y de cómo avanzar en esta cuestión
- ☐ Fuerte posicionamiento de Málaga como "ciudad de los museos" sin asegurar experiencias culturales inclusivas en museos

Afrontar



- ☐ Se coordinan las diferentes iniciativas locales que tienen por objeto caracterizar la oferta accesible en destino, generando sinergias y un uso adecuado de recursos
- ☐ Avance continuo en la gestión e implantación de la accesibilidad universal, aprovechando el impulso del proyecto Málaga DTI y del presente Plan de Turismo Accesible
- ☐ Avance continuo en la gestión e implantación de la accesibilidad universal, aprovechando el impulso del proyecto Málaga DTI y del presente Plan de Turismo Accesible
Los proveedores, gestores y responsables de infraestructuras, servicios y productos son conscientes y aplican la normativa vigente en materia de accesibilidad universal. Hecho propiciado por el incremento de inspecciones técnicas municipales
- ☐ El destino Málaga propone acciones de conocimiento y sensibilización, asegurando espacios de diálogo y fomento de la accesibilidad
- ☐ Existencia de experiencias culturales en museos adecuadas para todas las personas en el destino Málaga

Fortalezas



- ☐ Notable cultura de la accesibilidad en la gestión municipal
- ☐ Marco normativo propio en materia de accesibilidad
- ☐ Reglamento de participación con la regulación de los consejos sectoriales
- ☐ Existencia de estrategias específicas para la mejora de la accesibilidad en diversos ámbitos
- ☐ Desarrollo de programas de amplio reconocimiento e impacto en el sector turístico (Disfruta la Playa y Málaga Ciudad Accesible)
- ☐ Plan de Movilidad Urbana Sostenible de Málaga con amplia consideración de la accesibilidad
- ☐ Existencia de un área específica para la gestión del Turismo en destino, dotada de recursos humanos, económicos y materiales
- ☐ Incorporación de la accesibilidad en un Área que desarrolla políticas inclusivas, como es el Área de Derechos Sociales, Igualdad, Accesibilidad y Políticas Inclusivas
- ☐ Existencia del Foro de Turismo de la ciudad de Málaga, constituido en 2007
- ☐ Notable presencia y participación de asociaciones representativas del ámbito de la discapacidad (TOCA, Agrupación de Desarrollo Málaga Más Accesible)
- ☐ Compromiso claro de la oficina de turismo con la calidad y excelencia turísticas (renovación del sello Q de Calidad Turística y proceso de certificación *Safe Tourism Certified*).

Mantener



- ☐ El destino Málaga avanza en su gestión transversal de la accesibilidad universal
- ☐ Marco normativo local propio en materia de accesibilidad, que complementa y refuerza al autonómico y estatal
- ☐ Marco institucional de participación sectorial definido y activo
- ☐ La accesibilidad universal es tenida en cuenta en todos los ámbitos de actuación municipales
- ☐ Málaga reconoce y avanza en programas inclusivos pioneros para residentes y turistas con requerimientos de accesibilidad
- ☐ Málaga prioriza la accesibilidad en espacios, infraestructuras y medios de transporte locales, así como en la movilidad peatonal y mediante ciclos y VMP
- ☐ El destino Málaga asigna recursos propios suficientes a la gestión del hecho turístico en la ciudad
- ☐ La ciudad de Málaga cuenta con recursos suficientes y propios para la gestión transversal de la accesibilidad universal
- ☐ El Foro de Turismo como herramienta de diálogo y consenso sectorial en materia de turismo
- ☐ Las personas con requerimientos de accesibilidad cuentan con amplia representación y participación en el destino Málaga
- ☐ Servicios turísticos renuevan sus certificaciones y compromiso con la calidad y excelencia turísticas, así como con la accesibilidad universal

Oportunidades



- ☐ Plan Estratégico de Turismo de Málaga con línea de actuación específica en materia de accesibilidad
- ☐ Destino Málaga inmerso en Proyecto de Destino Turístico Inteligente
- ☐ Implicación de asociaciones representativas de personas con discapacidad en actuaciones de temática turística
- ☐ Realización de acciones de formación y sensibilización en el seno de colectivos representantes de personas con discapacidad (Ej. TOCA) de carácter abierto e inclusivo
- ☐ Proyecto de inteligencia turística y big data en proceso en el Ayuntamiento
- ☐ Proyecto de mejora de la señalética en el casco histórico de Málaga
- ☐ Desarrollo de bases de datos de recursos en las oficinas y puntos de información turística, incluyendo si están o no adaptados
- ☐ Identificación de diversas iniciativas en relación con la oferta turística y su nivel de accesibilidad (Ej. Análisis, sensibilización, geolocalización)
- ☐ Málaga está posicionada como ciudad con larga trayectoria de gestión e implementación de la accesibilidad universal
- ☐ Presencia de segmentos que propician la desestacionalización turística
- ☐ Elevada presencia de turistas internacionales, principalmente del Reino Unido, con gran desarrollo en materia de accesibilidad universal

Explotar



- ☐ Línea estratégica de accesibilidad del PET implementada
- ☐ Málaga ha implementado el Plan de Acción del Eje de Accesibilidad, extrayendo el máximo provecho de la Red DTI
- ☐ Incrementar el porcentaje de accesibilidad en la oferta turística y actividades relacionadas con el turismo
- ☐ El sector turístico de Málaga aprovecha las herramientas ya existentes para avanzar en accesibilidad universal
- ☐ El destino Málaga cuenta con procesos para la obtención de información sobre demanda con requerimientos de accesibilidad
- ☐ Málaga cuenta con señalética turística con criterios de accesibilidad en su centro histórico
- ☐ Málaga cuenta con bases de datos con información suficiente sobre las características de accesibilidad de su oferta
- ☐ El destino Málaga coordina las diferentes iniciativas existentes, estableciendo sinergias y haciendo un uso eficiente de recursos
- ☐ El destino Málaga se posiciona como un destino accesible de referencia, especialmente en el ámbito de la cultura
- ☐ Promoción, posicionamiento y oferta adecuada para la captación de segmentos con potencial desestacionalizador, entre ellos, personas con requerimientos de accesibilidad
- ☐ Málaga cumple y supera las expectativas con una oferta accesible sólida y competitiva

7. Propuesta estratégica

7.1. Visión del destino Málaga

El Plan Estratégico de Turismo de Málaga (PET) determina como visión para 2024: “Ser un destino apreciado por sus visitantes, ciudadanía y agentes del sector, por su capacidad de generación de recuerdos memorables, convivencia ciudadana y desarrollo sostenible”.

Para ello, se basa en los siguientes valores:

Ilustración 55. Valores base de la estrategia del destino Málaga



Fuente: Plan Estratégico de Turismo de Málaga 2021-2024

Sin embargo, el déficit en la accesibilidad del destino es recogido como un freno a la hora de alcanzar dicha visión. Málaga necesita, por tanto, avanzar en esta materia para transitar hacia un destino más inclusivo que supere, y no sólo cumpla, las expectativas del mayor número posible de turistas y visitantes.

En el lado de la oferta, estos avances serán sinónimo de calidad y excelencia turísticas, pero también de innovación y fidelización, siendo la accesibilidad universal asimilada como un factor notablemente competitivo por el conjunto del sector turístico malagueño.

A tenor de la información reflejada hasta ahora en el presente documento, se enuncia la siguiente visión:

“Posicionar a la ciudad de Málaga como destino inclusivo de referencia nacional e internacional, generando sinergias y coordinando iniciativas públicas, privadas y sociales, y empleando estrategias de marketing y comunicación que aseguren la presencia y visibilidad de la oferta accesible en segmentos y mercados prioritarios para el destino”

Para su consecución, se establecen unas líneas estratégicas que darán respuesta, a su vez, a las necesidades detectadas en cada uno de los ámbitos englobados en el Plan y que se alinean con lo establecido en la UNE 178501:2018, *Sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes. Requisitos*, destacando los dos grandes ejes de Gestión e Implantación de la accesibilidad universal en destino.

Ilustración 56. Ámbitos de actuación de la accesibilidad universal en destino



7.2. Líneas estratégicas de actuación

En respuesta a las necesidades identificadas en el análisis DAFO, se establecen las siguientes líneas estratégicas de actuación para contribuir al avance de Málaga como destino turístico inclusivo.

1. Optimizar los procesos de gestión y planificación del turismo accesible en el destino

- En referencia al marco normativo local, a los procesos y mecanismos destinados a la gestión turística y la existencia de diversas iniciativas en materia de turismo y accesibilidad

2. Fomento de la gobernanza y generación de sinergias entre los sectores público, privado y social

- Establecimiento de herramientas que promuevan la participación transversal, y no estanca, de los sectores público, privado y social, en materia de turismo y accesibilidad

3. Sensibilización y formación en accesibilidad turística

- Acciones destinadas a generar mayor conocimiento y dotar de herramientas para avanzar en los niveles de accesibilidad turística y en el cumplimiento del marco normativo

4. Incremento de los niveles de accesibilidad en la cadena de valor turística

- Acciones encaminadas a dotar y fomentar la inclusión de criterios accesibles en entornos, productos y servicios, tanto turísticos como de impacto directo sobre el sector

5. Promoción y posicionamiento de la ciudad de Málaga como destino inclusivo de referencia

- Iniciativas que conduzcan a la ciudad de Málaga a ser visible y atractiva para mercados y segmentos de interés

7.3. Propuesta operativa

Cada línea estratégica será completada mediante la puesta en marcha de las acciones que la representan.

Dichas acciones, al igual que las líneas estratégicas, tiene su origen en la matriz DAFO - CAME, pero también en el Plan Operativo derivado del análisis del Eje de Accesibilidad llevado a cabo en el marco del Proyecto DTI Málaga, en el cual se expresa que *“Uno de sus objetivos (en referencia al plan de turismo accesible) será armonizar las acciones propuestas en los otros planes relacionados con la accesibilidad, para establecer las grandes actuaciones a desarrollar en materia turística. En este plan de accesibilidad turística se recogerá la estrategia del DTI, así como las actuaciones dirigidas a su consecución (...)”*.

LÍNEA ESTRATÉGICA		ACCIÓN	
A	Optimizar los procesos de gestión y planificación del turismo accesible en el destino	A.1	Incrementar el conocimiento de la oferta turística accesible
		A.2	Mayor conocimiento de la demanda turística con requerimientos de accesibilidad
		A.3	Creación de una herramienta de supervisión del cumplimiento de la normativa de accesibilidad en el ámbito turístico
		A.4	Reforzar la inclusión de requisitos de accesibilidad en las compras públicas
B	Fomento de la gobernanza y generación de sinergias entre los sectores público, privado y social	B.1	Participación del Área de Turismo en el Consejo Sectorial de Derechos Sociales, Accesibilidad y Políticas Inclusivas
		B.2	Mesa de Turismo Accesible en el seno del Foro de Turismo
		B.3	Clúster de Turismo Accesible de la ciudad de Málaga
C	Sensibilización y formación en accesibilidad turística y demanda con requerimientos de accesibilidad	C.1	Formación en accesibilidad turística a técnicos municipales
		C.2	Acciones formativas y de sensibilización para el sector privado
		C.3	Desarrollo de manuales temáticos de buenas prácticas en accesibilidad
		C.4	Difusión del marco normativo en materia de accesibilidad universal y discapacidad

D	Incremento de los niveles de accesibilidad en la cadena de valor turística	D.1	Asegurar la accesibilidad de las herramientas tecnológicas y online de promoción turística
		D.2	Apoyo al sector turístico privado
		D.3	Inclusión de criterios de accesibilidad en la señalética turística
		D.4	Favorecer el estudio y mejora del servicio de Eurotaxi en la ciudad de Málaga
		D.5	Promoción de la figura del delegado de accesibilidad entre el sector turístico
		D.6	Mejora de la accesibilidad de vías y espacios públicos
		D.7	Mejoras en la accesibilidad de fiestas populares y eventos
		D.8	Impulsar la accesibilidad sensorial y cognitiva en los ámbitos turísticos de la ciudad
E	Promoción y posicionamiento de la ciudad de Málaga como destino inclusivo de referencia	E.1	Benchmarking de posicionamiento online
		E.2	Aglutinar y visibilizar la información sobre accesibilidad en la cadena de valor turística
		E.3	Apoyo a la creación y comercialización de productos y experiencias accesibles
		E.4	Diseño de acciones de difusión y promoción de la oferta turística accesible malagueña
		E.5	Iniciativas para la visibilización internacional del destino Málaga

ACCIÓN	
A.1 - INCREMENTAR EL CONOCIMIENTO DE LA OFERTA TURÍSTICA ACCESIBLE	
LÍNEA ESTRATÉGICA	Optimizar los procesos de gestión y planificación del turismo accesible en el destino
DESCRIPCIÓN	Si bien hasta la fecha no se ha elaborado un análisis y diagnóstico de la oferta turística malagueña, sí se tiene información en materia de accesibilidad universal de determinados eslabones de la cadena, como por ejemplo sistemas de transporte urbano. Pero, además, han sido identificadas diversas iniciativas que, a lo largo del tiempo, han ido extrayendo información de valor. Esta acción propone dos ámbitos principales de actuación: 1. En primer lugar, la agrupación y coordinación (o al menos conocimiento y participación) por parte de los servicios turísticos de las iniciativas de mayor calado destinadas a conocer la accesibilidad de la oferta malagueña, como la desarrollada por la UMA, o por otras áreas municipales (Ej. Accesibilidad, Cultura, Deporte). 2. En segundo lugar, se estima necesario apoyar el proceso iniciado en la Oficina de Turismo para configurar bases de datos de recursos turísticos que incluyan información sobre su grado de accesibilidad, mediante su sistematización y elaboración de una herramienta que aglutine parámetros técnicos que den respuesta a diversos requisitos de accesibilidad. Como resultado, se obtendrá información más objetiva, técnica y veraz. El objetivo es aglutinar la mayor parte de información para incrementar el conocimiento sobre la oferta propia, y su posterior promoción, bien a través de herramientas <i>online</i>, de acciones promocionales y, principalmente, en las oficinas y puntos de información turística.
INDICADOR/ES DE SEGUIMIENTO	• Número de reuniones mantenidas para la coordinación (participación/conocimiento) de las diferentes iniciativas (Ej. Anualmente). • Creación de 1 herramienta con parámetros técnicos para cada tipología de recurso, a emplear por la Oficina de Turismo. • 1 documento que recoja la sistematización del proceso de obtención de información sobre características de accesibilidad de la oferta en la Oficina de Turismo. • Número de recursos nuevos en las bases de datos (Ej. Anualmente) con información extraída mediante el uso de la herramienta.

ACCIÓN	
A.2 – MAYOR CONOCIMIENTO DE LA DEMANDA TURÍSTICA CON REQUERIMIENTOS DE ACCESIBILIDAD	
LÍNEA ESTRATÉGICA	Optimizar los procesos de gestión y planificación del turismo accesible en el destino
DESCRIPCIÓN	Acción que puede ser integrada en el nuevo proyecto de <i>big data</i> planteado en el Ayuntamiento y encaminada a tener información de valor sobre las necesidades, pero también sobre los comportamientos de turistas y visitantes con requerimientos de accesibilidad. Información de diversa índole, entre la que se podría incluir la procedencia, motivación principal, forma y tipo de viaje – persona sola o acompañada, viaje organizado o por libre -, transporte elegido, canal de información principal, alojamiento reservado, actividades y experiencias disfrutadas en destino (de las que incluso puede no tenerse constancia en destino para su promoción). También descubrir patrones y tendencias, así como evaluar las medidas adoptadas hasta el momento. Mediante la sistematización de datos estadísticos y su posterior tratamiento, es posible la generación de informes que aporten conocimiento y mayor certidumbre al conjunto del sector turístico.
INDICADOR/ES DE SEGUIMIENTO	• Número de indicadores que se desea extraer. • Integración de los indicadores en los procesos derivados del proyecto <i>big data</i> que se implante. • Número de procesos de extracción de datos (Ej. Anualmente). • Número de informes elaborados con datos sobre demanda con requerimientos de accesibilidad.

ACCIÓN	
A.3 – CREACIÓN DE UNA HERRAMIENTA DE SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE ACCESIBILIDAD EN EL ÁMBITO TURÍSTICO	
LÍNEA ESTRATÉGICA	Optimizar los procesos de gestión y planificación del turismo accesible en el destino
DESCRIPCIÓN	Acción contemplada en el Plan Operativo del Eje de Accesibilidad del Proyecto DTI Málaga. <i>Es recomendable la elaboración de un protocolo para vigilar dicho cumplimiento, dirigido a todos los edificios, infraestructuras y servicios existentes y especialmente a aquellos privados de uso público (y pública concurrencia). En el protocolo se establecerá la realización de inspecciones, encaminadas a verificar las condiciones de accesibilidad, y la promoción de las acciones necesarias para el cumplimiento de la normativa.</i>
INDICADOR/ES DE SEGUIMIENTO	• 1 documento que recoja el protocolo de supervisión. • Número de reuniones, jornadas, talleres de difusión del protocolo. • Número de agentes intervinientes, y su tipología, en el proceso de supervisión.

ACCIÓN	
A.4 – REFORZAR LA INCLUSIÓN DE REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD EN LAS COMPRAS PÚBLICAS	
LÍNEA ESTRATÉGICA	Optimizar los procesos de gestión y planificación del turismo accesible en el destino
DESCRIPCIÓN	Durante la fase de análisis han sido identificados criterios de accesibilidad en pliegos de contratos públicos, no así en todos y, en ocasiones, sin mayor detalle del servicio esperado. Los procesos de compras públicas cumplen una doble función: la adquisición de productos y servicios con criterios accesibles, y la sensibilización y concienciación de los proveedores. Es por tanto necesario que todos los pliegos de compras públicas aseguren: - Referencias a normativa vigente en materia de accesibilidad universal. - Referencias a estándares de reconocimiento internacional, especialmente cuando el ámbito sobre el que rige el pliego carezca de marco normativo específico. - Detalle de los objetivos que persigue la inclusión de criterios de accesibilidad en el producto o servicio. - Pautas para evitar desviaciones en la aplicación de criterios accesibles sobre el producto y servicio. Específicamente, se hace referencia a los requisitos que rigen la contratación del personal externo de oficinas y puntos de información turística, en cuanto a la necesidad de formación en materia de atención a personas con discapacidad. (Cuestión que será también contemplada acciones de formación).
INDICADOR/ES DE SEGUIMIENTO	• Porcentaje de pliegos de compras públicas sin referencias expresas a la accesibilidad universal en los productos o servicios solicitados (Ej. Anualmente).

ACCIÓN	
B.1 – PARTICIPACIÓN DEL ÁREA DE TURISMO EN EL CONSEJO SECTORIAL DE DERECHOS SOCIALES, ACCESIBILIDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS	
LÍNEA ESTRATÉGICA	Fomento de la gobernanza y generación de sinergias entre los sectores público, privado y social
DESCRIPCIÓN	El Consejo Sectorial de Derechos Sociales, Accesibilidad y Políticas Inclusivas se encuentra integrado por asociaciones, colectivos y personas con discapacidad, así como representación institucional de la ciudad de Málaga. En él se han tratado cuestiones como la actualización de la Ordenanza municipal reguladora de la accesibilidad y puede esperarse que también las futuras estrategias en materia de accesibilidad universal, como ocurrió con el anterior Plan de Accesibilidad Universal 2007-2011. Una herramienta de carácter transversal en la que tienen perfecto encaje iniciativas en materia de turismo accesible, también de marcado corte transversal, y en las que ya participan, a día de hoy, diferentes actores territoriales. El Consejo se perfila, por tanto, como un espacio clave para la participación del Área de Turismo en ella.
INDICADOR/ES DE SEGUIMIENTO	Número de actas de reuniones con la participación del Área de Turismo (anualmente)

ACCIÓN	
B.2 – MESA DE TURISMO ACCESIBLE EN EL SENO DEL FORO DE TURISMO	
LÍNEA ESTRATÉGICA	Fomento de la gobernanza y generación de sinergias entre los sectores público, privado y social
DESCRIPCIÓN	El Foro sectorial de Turismo de la ciudad de Málaga es el órgano turístico de mayor relevancia para asegurar la integración y participación del conjunto del sector. En él se encuentran representados sector público y sector privado. Sin embargo, la accesibilidad turística no constituye en la actualidad una línea temática estable en su seno, lo que dificulta la planificación y desarrollo de acciones consensuadas y a medio y largo plazo. Por esta razón, se estima de gran valor la conformación de una Mesa de Turismo Accesible que integre igualmente al sector público y privado, pero también al sector social, representantes de los colectivos de personas con discapacidad. Esta Mesa puede ser caracterizada como herramienta de participación u órgano consultivo en cuyo seno diseñar acciones conjuntas que permitan avanzar con pie firme en accesibilidad turística al destino.
INDICADOR/ES DE SEGUIMIENTO	• 1 acta de reunión del Foro de Turismo que refleje el tratamiento de la cuestión. • 1 acta de reunión del Foro de Turismo que recoja oficialmente la creación de la Mesa de Turismo Accesible. • Número de agentes integrantes de la Mesa y sectores/ámbitos representados.

ACCIÓN	
B.3 – CLÚSTER DE TURISMO ACCESIBLE DE LA CIUDAD DE MÁLAGA	
LÍNEA ESTRATÉGICA	Fomento de la gobernanza y generación de sinergias entre los sectores público, privado y social
DESCRIPCIÓN	En la ciudad de Málaga confluyen en la actualidad numerosas iniciativas turísticas con criterios de accesibilidad. Algunas han emergido a lo largo del desarrollo de este proyecto, pero con toda seguridad existan más. Iniciativas a lo largo de la cadena de valor turística, lo que representa una gran fortaleza para el posicionamiento como destino inclusivo. Hay, además, numerosas asociaciones y representantes de colectivos de personas con discapacidad activamente involucrados en este devenir. No obstante, y como se apuntó anteriormente, las iniciativas en materia de accesibilidad turística están dispersas y descoordinadas, hecho que dificulta en gran medida un avance sistematizado que genere un conocimiento acorde, especialmente por parte de los servicios turísticos municipales. También se observan grandes carencias en la promoción de la actual oferta accesible, pudiendo incrementar la competitividad del destino mediante la visibilización de grandes iconos, como el Palacio de Ferias y Congresos para acoger eventos accesibles y sostenibles. Es por ello que la conformación de un Clúster de Turismo Accesible en la ciudad de Málaga facilitaría: - La agrupación de espacios, productos y servicios de carácter turístico con criterios de accesibilidad claramente implementados y un compromiso de mejora (plan, estrategia). - La visibilización de dichos espacios, productos y servicios. - La coordinación de iniciativas ya existentes. - Un espacio de co-creación e innovación. - Una figura susceptible de ser financiada mediante recursos públicos para el desarrollo de acciones planificadas. - Una palanca para fomentar la aparición de más iniciativas. Sería de gran valor contar con la UMA en este nuevo espacio.
INDICADOR/ES DE SEGUIMIENTO	• Documento oficial de conformación del Clúster. • Número y tipología de integrantes (Ej. Anualmente).

ACCIÓN	
C.1 – FORMACIÓN EN ACCESIBILIDAD TURÍSTICA A TÉCNICOS MUNICIPALES	
LÍNEA ESTRATÉGICA	Sensibilización y formación en accesibilidad turística y demanda con requerimientos de accesibilidad
DESCRIPCIÓN	Acción contemplada en el Plan Operativo del Eje de Accesibilidad del Proyecto DTI Málaga. <i>Acción enmarcada en la conveniencia de dotar mayor y más profundo conocimiento al personal técnico del Ayuntamiento en materia de accesibilidad universal, de todas las áreas municipales y, especialmente, de aquellas más implicadas con el sector Turismo en la ciudad. Acciones que deberían sistematizarse en un plan de formación que se ponga a disposición de todas las áreas, al menos de una formación básica en la materia. Se detectan dos líneas concretas:</i> - Actualización de la formación sobre accesibilidad universal a los técnicos del Ayuntamiento, con el objetivo de que se refuercen las actuaciones transversales. Esta formación deberá incorporar un módulo de atención a personas con discapacidad y, a criterio de los responsables, incorporar módulos específicos como equipamientos y comunicación, entre otros. - Creación de mesas o talleres de debate sobre las diferentes acciones que se están desarrollando a nivel local y cuáles son las mejores prácticas que se están llevando a cabo (en arquitectura, equipamientos y servicios) en otros destinos, para que puedan servir como ejemplo y transmisión de conocimiento entre los expertos.
INDICADOR/ES DE SEGUIMIENTO	• Calendario / planificación formativa anual con la inclusión de acciones en materia de discapacidad y accesibilidad universal. • Número de acciones formativas propuestas en materia de discapacidad y accesibilidad universal. • Porcentaje de trabajadores municipales ligados al ámbito turístico que realizan alguna de estas acciones (Ej. Anualmente).

ACCIÓN	
C.2 – ACCIONES FORMATIVAS Y DE SENSIBILIZACIÓN PARA EL SECTOR PRIVADO	
LÍNEA ESTRATÉGICA	Sensibilización y formación en accesibilidad turística y demanda con requerimientos de accesibilidad
DESCRIPCIÓN	Acción contemplada en el Plan Operativo del Eje de Accesibilidad del Proyecto DTI Málaga. <i>Se recomienda la puesta en marcha de acciones de formación y sensibilización dirigidas a profesionales del sector turístico privado malagueño, así como al personal ligado a recursos de gestión pública, como es el caso de ciertos museos. Bajo los siguientes objetivos:</i> - Incorporar otros aspectos de accesibilidad en la implantación de medidas. - Generar un ambiente favorable a la implementación de soluciones. - Optimizar las acciones realizadas para ponerlas en valor como destino turístico. <i>Complementariamente, se hace hincapié en la necesidad de sensibilización sobre el uso de términos incorrectos para referirse a las personas con discapacidad, observados tanto en la normativa municipal como en diferentes canales de información turística, páginas web, folletos, etc., con la excepción de las plazas de aparcamiento reservadas para Personas con Movilidad Reducida (PMR).</i>
INDICADOR/ES DE SEGUIMIENTO	• Número de acciones ofertadas (Ej. Anualmente). • Número de asistentes a las acciones (Ej. Anualmente). • Tipología de recursos representados por los asistentes (Ej. Alojamientos, restauración, oferta cultural, oferta deportiva, infraestructuras).

ACCIÓN

C.3 – DESARROLLO DE MANUALES TEMÁTICOS DE BUENAS PRÁCTICAS EN ACCESIBILIDAD	
LÍNEA ESTRATÉGICA	Sensibilización y formación en accesibilidad turística y demanda con requerimientos de accesibilidad
DESCRIPCIÓN	La experiencia confirma que el desconocimiento de las necesidades específicas de clientes con requerimientos de accesibilidad y de la existencia de criterios y soluciones accesibles, así como la manera adecuada de implementarlos, son la principal barrera en el avance hacia entornos, productos y servicios turísticos más accesibles. Complementariamente a las acciones anteriormente descritas, la producción y distribución de manuales temáticos entre los recursos, productos y servicios turísticos es una herramienta encaminada a sensibilizar y aportar conocimiento de valor para su planificación y gestión. Este material, en forma de folletos, dípticos, trípticos, o de formatos de mayor envergadura, como manuales o guías, debe contener información objetiva, clara y fácil de comprender sobre cómo implementar criterios accesibles en los diferentes ámbitos (Ej. Accesos, aseos, habitaciones, atención en actividades, etc.) de los entornos turísticos (alojamientos, agencias de viajes, restaurantes, tiendas, etc.). Deberán además ser incluidas pautas claras sobre cómo comunicar y atender adecuadamente a las personas con diferentes tipologías de discapacidad, de acuerdo a las necesidades de los diferentes perfiles.
INDICADOR/ES DE SEGUIMIENTO	• Número de unidades desarrolladas, según tipología y temática. • Número de unidades distribuidas / descargadas.

ACCIÓN	
C.4 – DIFUSIÓN DEL MARCO NORMATIVO EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL Y DISCAPACIDAD	
LÍNEA ESTRATÉGICA	Sensibilización y formación en accesibilidad turística y demanda con requerimientos de accesibilidad
DESCRIPCIÓN	El marco normativo en materia de accesibilidad universal es amplio y abarca múltiples ámbitos de actuación, tanto a nivel estatal como autonómico (sanidad, transporte, ocio, entornos urbanos y construidos, tecnologías de la información y de la comunicación, etc.). Reunir las normas que integran dicho marco para su promoción y difusión entre todos los agentes de interés (públicos, privados y sociales), principalmente en el ámbito turístico, facilitaría no sólo su conocimiento, sino un mayor cumplimiento a futuro y un ejercicio de concienciación. A estas normas pueden y deben acompañarse estándares de reconocimiento internacional e información ampliada sobre cada temática (Ej. casos de buenas prácticas). Una vez compilado el conjunto de normas, se propone el diseño de acciones para su difusión, pudiendo aprovechar, por ejemplo, las acciones formativas propuestas en la acción C.2, si bien no exclusivamente. También se recomienda su difusión en el Foro sectorial de Turismo de la ciudad de Málaga, así como alojar la información en un apartado específico del portal web oficial de turismo.
INDICADOR/ES DE SEGUIMIENTO	• Número de normas recopiladas y difundidas. • Número de acciones llevadas a cabo para su difusión. • Número de personas presentes en las acciones de difusión y tipología de entornos representados. • Espacio en el portal web del Ayuntamiento de Málaga donde se alojen los documentos para su consulta.

ACCIÓN	
D.1 – ASEGURAR LA ACCESIBILIDAD DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS Y ONLINE DE PROMOCIÓN TURÍSTICA	
LÍNEA ESTRATÉGICA	Incremento de los niveles de accesibilidad en la cadena de valor turística
DESCRIPCIÓN	Con atención a lo recogido en el <i>Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público</i>, y especialmente en referencia al portal oficial de turismo de la ciudad de Málaga, http://www.malagaturismo.com/, y a la aplicación móvil Málaga Turismo. Así como extensible a todas las aplicaciones móviles disponibles a través del portal de turismo, http://www.malagaturismo.com/es/apps. Para ello se recomienda someter a estas herramientas a un proceso de auditoría que detecte las carencias y necesidades, o bien el desarrollo de nuevas herramientas cumpliendo lo recogido en el marco normativo. Desde el Área de Turismo se informa de que estas acciones están previstas para su ejecución a corto-medio plazo. De acuerdo con lo recomendado en el Plan Operativo del Eje de Accesibilidad del Proyecto DTI, en relación a la <u>página web</u>, se requiere: - <i>Proporcionar a todas las imágenes un texto alternativo cuya descripción refleje la información que se desea transmitir y en el idioma adecuado. Si la imagen es decorativa, el texto alternativo estará vacío. Si las imágenes llevan texto en su interior, la descripción debe poder transmitir la información visual de manera textual.</i> - <i>Revisar y ordenar todos los encabezados de las páginas, de manera que no se produzcan saltos entre niveles, ni existan niveles creados sin contenido, de tal forma que un lector de pantalla pueda navegar sin problemas.</i> - <i>Modificar el contexto de los enlaces que así lo requieran, para evitar que dentro de una misma página haya enlaces con el mismo texto que lleven a destinos diferentes.</i> - <i>Dotar a todos los enlaces de un texto comprensible, ninguno puede estar vacío. Cuando el enlace sea una imagen, ésta debe tener un texto alternativo.</i> - <i>Alertar de los enlaces que abren nuevas ventanas.</i> - <i>Diferenciar, con un formato diferente, los textos que son enlaces de los que no lo son.</i> - <i>Debe mejorarse el contraste cromático entre algunos textos que se presentan en azul clarito sobre fondo blanco.</i> - <i>Eliminar los elementos de marcado presentacional, reemplazando el uso de estos elementos por técnicas de CSS equivalentes. Es</i>

	<i>decir, como norma general, recurrir al uso de hojas de estilo para controlar el aspecto visual del sitio.</i> - <i>Etiquetar correctamente los elementos de los formularios con títulos descriptivos.</i> - <i>Proporcionar un título a las tablas de maquetación utilizadas y asociar los encabezados con las correspondientes celdas de la tabla.</i> - <i>Debe permitirse la navegación a través del teclado por submenús y por todos los elementos de las diferentes páginas.</i> - <i>Evitar el cambio continuo en la estructura y organización de las páginas, con nuevos menús, bloques, etc.</i> - <i>Utilizar "migas de pan" para facilitar la navegación al usuario.</i> - <i>Revisar los enlaces rotos y sustituirlos por un destino adecuado o bien eliminarlos.</i> Específicamente en referencia a la <u>app móvil</u>, se recomienda: - <i>Describir adecuadamente las imágenes que aparecen en la aplicación. No sirve una descripción que no aporte información, como el nombre del fichero, que se utiliza la mayor parte de las veces.</i> - <i>Los iconos deben contar siempre con una descripción adecuada a la acción que ejecutan.</i> - <i>Determinar correctamente la utilización del idioma de forma que los elementos se lean en el idioma seleccionado en la configuración y con la entonación en ese mismo idioma.</i> - <i>Identificar correctamente los títulos de cada pantalla y en el idioma correspondiente.</i> - <i>Identificar correctamente los enlaces, con texto legible y de forma que se alerte de los enlaces que van a abrirse en una nueva pantalla.</i> - <i>Evitar fondos de imágenes opacos que dificultan la lectura de la información textual que aparece sobre ellos.</i> - <i>Se debe aumentar el tamaño del texto de la aplicación, cuando se produce un aumento de tamaño en el texto del sistema operativo</i> - <i>Revisar los formularios para que contengan un botón de envío accesible y avisar explícitamente del resultado de las búsquedas realizadas a través de los mismos.</i> - <i>Debe ser posible acceder a todos los elementos a través del lector de pantalla.</i> - <i>Debe ser posible poder salir de una pantalla de la aplicación mediante algún enlace destinado a tal efecto.</i> - <i>Eliminar los enlaces que llevan a pantallas sin contenido.</i>
INDICADOR/ES DE SEGUIMIENTO	• Renovación de la web de turismo, incluyendo criterios de accesibilidad, y auditoría para su comprobación. • Renovación de las aplicaciones móviles, incluyendo criterios de accesibilidad, y auditoría para su comprobación.

ACCIÓN	
D.2 – APOYO AL SECTOR TURÍSTICO PRIVADO	
LÍNEA ESTRATÉGICA	Incremento de los niveles de accesibilidad en la cadena de valor turística
DESCRIPCIÓN	Acción dirigida a promocionar y visibilizar la accesibilidad universal como una característica que deben cumplir entornos, productos y servicios turísticos, apoyando y facilitando su implementación entre los proveedores turísticos, especialmente, por su volumen, a las pymes y micro pymes. Entre las diferentes iniciativas de apoyo se encuentran los intercambios de buenas prácticas y el <i>networking</i>, para lo cual se estima altamente apropiado emplear la Red DTI. También la generación de experiencias de usuario (UX), con la participación de algunas las asociaciones implicadas (Ej. Grupo TOCA) y líneas de subvenciones para la mejora de entornos, procesos, herramientas tecnológicas, etc. Ejemplo de ello serían las subvenciones en el marco del programa “Impulso Empresarial” de Promálaga, dotado en 2021 con 400.000€, y dirigido a personas emprendedoras, tanto autónomos como sociedades de nueva creación, que vayan a realizar inversiones productivas en la ciudad. Una segunda línea de financiación a la que habrá de prestarse atención es recogida en el Plan Meta de Andalucía, cuya estrategia LE4 “Destino Accesible e Inclusivo” plantea el impulso a proyectos de accesibilidad universal a través del fomento e impulso económico destinado a proyectos de mejora a la accesibilidad universal en destino, empresas y entidades locales, así como el establecimiento y mantenimiento de criterios de accesibilidad universal en las. líneas de ayuda que se convoquen. Bien se trate de líneas de apoyo locales o supralocales, su identificación y difusión por parte del destino Málaga será vital para su conocimiento entre el sector. Esta acción se complementa con las acciones formativas y de sensibilización propuestas para el sector privado, con la difusión de la normativa vigente y de estándares, y de manuales temáticos.
INDICADOR/ES DE SEGUIMIENTO	• Número de líneas de apoyo identificadas y adoptadas por el destino Málaga. • Importe total destinado a la implementación de proyectos específicamente dirigidos a la mejora de la accesibilidad. • Número de acciones de promoción de las líneas de apoyo (locales y supralocales).

ACCIÓN	
D.3 – INCLUSIÓN DE CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD EN LA SEÑALÉTICA TURÍSTICA	
LÍNEA ESTRATÉGICA	Incremento de los niveles de accesibilidad en la cadena de valor turística
DESCRIPCIÓN	Acción que, previsiblemente, será desarrollada en el corto y medio plazo, a tenor del proyecto planificado para 2022 y consistente en la sustitución de parte de la señalética del centro histórico por una nueva diseñada bajo criterios de sostenibilidad y accesibilidad. Momento que se estima óptimo para adecuarla a los criterios recogidos en la <i>Norma UNE 170002 - Requisitos de accesibilidad para la rotulación</i>, estándar internacional que debiera formar parte de la documentación recopilada y difundida entre el sector turístico (acción C.4). Es además recomendable que esta tipología de señalética se haga extensible a otras zonas del destino, especialmente para facilitar la orientación a lo largo de itinerarios turísticos accesibles.
INDICADOR/ES DE SEGUIMIENTO	- Número de criterios de accesibilidad incluidos en el diseño de la nueva señalética. - Número de señales antiguas (sin criterios de accesibilidad) sustituidas por las nuevas (sostenibles y accesibles).

ACCIÓN	
D.4 – FAVORECER EL ESTUDIO Y MEJORA DEL SERVICIO DE EUROTAXI EN LA CIUDAD DE MÁLAGA	
LÍNEA ESTRATÉGICA	Incremento de los niveles de accesibilidad en la cadena de valor turística
DESCRIPCIÓN	La ciudad de Málaga ha desarrollado una norma local específica en este ámbito, en la cual se fomenta la presencia de Eurotaxi hasta el cumplimiento del 5% establecido en norma estatal. En la actualidad, se cumple (y supera) este porcentaje. No obstante, durante el proceso de entrevistas llevado a cabo en el marco del presente Plan y a tenor de algunos comentarios recabados a través de la encuesta de participación ciudadana, el servicio de taxis adaptados podría no estar cubriendo las necesidades de las personas con discapacidad, colectivo prioritario para su uso, entre otras cuestiones, desincentivando su uso mediante largos periodos de espera. Por lo que, bien en el marco de este Plan, bien derivado de otra estrategia, es aconsejable considerar el desarrollo de un estudio que valore el nivel de cumplimiento del servicio en relación a la norma local, legislación autonómica y estatal, así como si el porcentaje alcanzado de vehículos adaptados cubre actualmente las necesidades de la demanda existente. Estudio que, si bien sería desarrollado por otras áreas municipales, de acuerdo con las competencias asignadas, habrá de ser apoyado y favorecido por el Área de Turismo.
INDICADOR/ES DE SEGUIMIENTO	• Elaboración de 1 estudio sobre la situación actual del servicio de taxis adaptados en la ciudad de Málaga. • Número y tipología de herramientas de participación incluidas en el estudio.

ACCIÓN

D.5 – PROMOCIÓN DE LA FIGURA DEL DELEGADO DE ACCESIBILIDAD ENTRE EL SECTOR TURÍSTICO	
LÍNEA ESTRATÉGICA	Incremento de los niveles de accesibilidad en la cadena de valor turística
DESCRIPCIÓN	Acción recomendada por el Grupo TOCA, ente de referencia en el destino en materia de accesibilidad universal y discapacidad, y colaborador habitual en diversas iniciativas en la materia, como el programa de visitas inclusivas “Málaga Ciudad Accesible”. De acuerdo con TOCA, el delegado de accesibilidad sería un trabajador, o el mismo propietario, de un establecimiento turístico, cultural, de ocio, comercial, etc., con formación básica en las diversas áreas de accesibilidad, es decir, no asemejándose a un experto ni a un técnico en la materia. Dicho delegado se encargaría de identificar necesidades, acceder a espacios y documentación, recibir información de la empresa, usuarios y entidades sobre la cuestión y fomentar la implantación de acciones. Si bien esta figura puede ser de difícil adopción en micro pymes, se estima adecuada su promoción y difusión entre empresas medianas y grandes, por contar con más capital humano. Difusión que podría realizarse en la Mesa de Turismo Accesible del Foro de Turismo, entre otros espacios.
INDICADOR/ES DE SEGUIMIENTO	Número de espacios (Ej. Foro de Turismo) en los que se promueve el conocimiento y difusión de la figura del delegado de accesibilidad.

ACCIÓN	
D.6 – MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD DE VÍAS Y ESPACIOS PÚBLICOS	
LÍNEA ESTRATÉGICA	Incremento de los niveles de accesibilidad en la cadena de valor turística
DESCRIPCIÓN	Esta propuesta queda recogida por estar contemplada en el Plan Operativo del Eje de Accesibilidad del Proyecto DTI Málaga y ser de gran impacto para Málaga como destino turístico: <i>“Aunque se está avanzando mucho en la mejora de las condiciones de accesibilidad en el ámbito de los entornos urbanizados, se considera necesario implementar las medidas contempladas en la normativa y recomendadas a lo largo del informe para la mejora de la accesibilidad en las vías, espacios y edificios públicos, así como del mobiliario urbano y de la señalización, para mejorar la orientación y localización de los itinerarios peatonales accesibles. Se recomienda tener en cuenta, en la compra de elementos de mobiliario urbano, los requisitos para que estos cumplan las condiciones de Accesibilidad Universal y Diseño para Todos establecidas por la normativa.”</i> Al igual que la anterior acción D.4, esta propuesta excede las competencias del Área del Turismo, recayendo su desarrollo en otras áreas municipales y en un marco estratégico de mayor amplitud. Es, no obstante, recogida como recomendación en el presente Plan, dado su impacto sobre la actividad turística malagueña.
INDICADOR/ES DE SEGUIMIENTO	• Número de proyectos de mejora de la accesibilidad llevados a cabo en vías y espacios públicos (Ej. Anualmente). • Porcentaje de compras públicas de mobiliario urbano sin criterios de accesibilidad específicos (sobre el total, por ejemplo, en un año).

ACCIÓN	
D.7 – MEJORAS EN LA ACCESIBILIDAD DE FIESTAS POPULARES Y EVENTOS	
LÍNEA ESTRATÉGICA	Incremento de los niveles de accesibilidad en la cadena de valor turística
DESCRIPCIÓN	Acción contemplada en el Plan Operativo del Eje de Accesibilidad del Proyecto DTI Málaga. Algunas de las medias propuestas para incrementar los niveles de accesibilidad de fiestas populares y eventos, son: - Para <u>personas con movilidad reducida</u>: facilitar el acceso a vehículos mediante pase especial para vehículos de traslado, asegurarse de que haya plazas de aparcamiento reservado para Personas con Movilidad Reducida (PMR) suficientes en las inmediaciones, estudiar las condiciones de acceso a las instalaciones y comunicar previamente la necesidad de presentarse con antelación si se prevé una afluencia masiva de gente. Puntos de información y taquillas accesibles y con material adaptado. Baños adaptados y suficientes. Reserva de espacios, plazas o asientos donde hay un escenario. En el caso en que se prevea una importante asistencia de gente, asegurar la accesibilidad en los principales itinerarios (entrada, aseos, plazas reservadas) para que no haya peligro de caídas. Disponer de un servicio de transporte adaptado para la conexión con el lugar donde se celebra el evento, informando previamente de su existencia, horarios, etc. - Para <u>personas con discapacidad visual</u>: además de todo lo recomendado para el acceso de personas con movilidad reducida, permitir el acceso con perros guía, contemplar audio-descripción si el evento lo permite o para todo lo que se proyecte en audiovisuales, programa en braille o con posibilidad de escucharlo en formato audio (por ejemplo, mediante el uso de códigos QR). - Para <u>personas con discapacidad auditiva</u>: disponer de bucles de inducción magnética, subtítulo, intérprete de Lengua de Signos Española (LSE), subtítulos para todo lo que se proyecte en audiovisuales. Posibilidad de establecer un servicio de intérpretes de LSE para las emergencias durante la celebración de la fiesta o evento. - Para <u>personas con discapacidad intelectual</u>: utilizar pictogramas con criterios de accesibilidad, información del evento en lectura fácil. Toda la comunicación relativa al evento tiene que ser accesible para todas las personas, tanto en papel como digital. Se hace hincapié en que estas medidas se tengan en cuenta para los eventos organizados en el destino, con unas condiciones de

	<i>accesibilidad suficientes para que todas las personas, y también las personas con discapacidades sensoriales, puedan disfrutar de los espectáculos. A título de ejemplo, se menciona una buena práctica representada por el Festival de Teatro de Almagro, que ha apostado por ser un festival inclusivo y accesible para todos.</i> <i>Por último, es fundamental incluir en los planes de seguridad, protocolos de evacuación y pautas de actuación que tengan en cuenta las necesidades de personas con discapacidad en situaciones de emergencia, proporcionando además una adecuada formación en la materia para Policía, Bomberos y Protección Civil.</i>
INDICADOR/ES DE SEGUIMIENTO	• Número de eventos y fiestas cuya organización incluya criterios accesibles para las diferentes tipologías de accesibilidad. • Número de acciones de difusión y promoción de la accesibilidad de dichos eventos y fiestas, y canales empleados. • Número de soluciones accesibles implantadas (tipología y caracterización).

ACCIÓN	
D.8 – IMPULSAR LA ACCESIBILIDAD SENSORIAL Y COGNITIVA EN LOS ÁMBITOS TURÍSTICOS DE LA CIUDAD	
LÍNEA ESTRATÉGICA	Incremento de los niveles de accesibilidad en la cadena de valor turística
DESCRIPCIÓN	En relación con la acción anterior y extensible a la cadena de valor del turismo. Si bien se han identificado diversas iniciativas al respecto, en los ámbitos público y privado, y teniendo en cuenta los avances producidos en el largo historial de tratamiento de la accesibilidad en la ciudad, las soluciones accesibles para personas con discapacidad visual, discapacidad auditiva y discapacidad cognitiva continúan siendo las menos aplicadas. Algunas acciones recomendadas serían la instalación de bucles de inducción magnética en oficinas y puntos de información turística (móviles o fijos), poner a disposición servicios de vídeo interpretación en LSE (Lengua de Signos Española) o la introducción de criterios de accesibilidad cognitiva en la página web y apps del destino. En referencia al sector cultural, y expresamente en referencia a los museos, se recomienda el desarrollo de visitas guiadas adaptadas a los diferentes perfiles de usuarios de discapacidad, ampliando el acceso a los contenidos y fomentando su mejor comprensión. (Ej. Visitas táctiles para personas con discapacidad visual, visitas interpretadas en LSE para personas con discapacidad auditiva signantes, visitas teatralizadas para personas con discapacidad cognitiva, apoyando con material en lectura fácil y sistemas de comunicación aumentativa y alternativa).
INDICADOR/ES DE SEGUIMIENTO	• Tipología de soluciones con criterios de accesibilidad sensorial y cognitiva implementadas en las oficinas y puntos de información turística. • Tipología de soluciones con criterios de accesibilidad sensorial y cognitiva implementadas en los museos de gestión municipal.

ACCIÓN	
E.1 – BENCHMARKING DE POSICIONAMIENTO ONLINE	
LÍNEA ESTRATÉGICA	Promoción y posicionamiento de la ciudad de Málaga como destino inclusivo de referencia
DESCRIPCIÓN	El marketing <i>online</i> se posiciona en la actualidad como una estrategia indispensable para todo destino turístico. Esta acción, directamente relacionada con la acción D.1, referida a la inclusión de criterios accesibles en el portal web y apps de turismo, va encaminada a apoyar la competitividad <i>online</i> del destino Málaga. Para ello, se propone la realización de un estudio comparativo, <i>benchmarking</i>, de la información en materia de accesibilidad turística existente en los portales oficiales de turismo de los principales destinos competidores de la ciudad. De acuerdo con el Plan Estratégico de Turismo de Málaga 2021-2024, algunos de estos destinos son, a nivel nacional, Sevilla, Formentera, Valencia, Madrid y Cartagena, y a nivel internacional, Karlsruhe, Ámsterdam, Copenhague, Gotemburgo y Breda. Habría no obstante que tener en cuenta destinos nacionales inmersos igualmente en el Proyecto DTI, y preferiblemente de carácter cultural y urbano. Conocer el tratamiento que estos destinos hacen de la accesibilidad turística y su forma de promocionarla y difundirla puede ofrecer importantes claves a Málaga para la mejora de su competitividad <i>online</i>.
INDICADOR/ES DE SEGUIMIENTO	1 estudio de <i>benchmarking</i> en materia de accesibilidad turística.

ACCIÓN	
E.2 – AGLUTINAR Y VISIBILIZAR LA INFORMACIÓN SOBRE ACCESIBILIDAD EN LA CADENA DE VALOR TURÍSTICA	
LÍNEA ESTRATÉGICA	Promoción y posicionamiento de la ciudad de Málaga como destino inclusivo de referencia
DESCRIPCIÓN	A tenor de las diferentes iniciativas identificadas en relación al conocimiento de la oferta accesible (acción A.1), así como de la existencia de diversos canales para su difusión (gestionados por diferentes agentes), esta acción pretende aglutinar toda la información para, por un lado, ponerla en conocimiento de los servicios turísticos de la ciudad, especialmente del personal de las oficinas y puntos de atención turística y, por otro, asegurar canales de difusión que ofrezcan toda la información disponible, evitando disgregar ésta, lo que sin duda dificulta su acceso a turistas y visitantes. La información, que puede ser organizada de acuerdo con los diferentes eslabones de la cadena de valor (información, transporte, alojamiento, actividades y experiencias en destino, etc.) habrá de estar presente, en todo caso, en los canales <i>online</i> de referencia turística del destino, esto es, el portal oficial, la aplicación móvil Málaga Turismo y redes sociales asociadas. Para el desarrollo de esta acción serán de utilidad acciones anteriormente recomendadas en esta propuesta operativa, como la Mesa de Turismo Accesible (acción B.2) y el Clúster de Turismo Accesible (acción B.3).
INDICADOR/ES DE SEGUIMIENTO	- Existencia de información sobre oferta accesible en todos los eslabones de la cadena de valor del turismo. - Canal/es elegido/s para visibilizar el conjunto de la oferta accesible en destino.

ACCIÓN	
E.3 – APOYO A LA CREACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y EXPERIENCIAS ACCESIBLES	
LÍNEA ESTRATÉGICA	Promoción y posicionamiento de la ciudad de Málaga como destino inclusivo de referencia
DESCRIPCIÓN	Esta acción pretende complementar los esfuerzos realizados por el destino para incrementar el conocimiento de la oferta turística accesible (acción A.1), aglutinar la información a disposición sobre la misma (acción E.2) y las acciones de promoción para su visibilización y atracción de clientes (acción E.4). Por ello, el primer paso será la identificación y conocimiento profundo de productos y servicios accesibles de diferente tipología (Ej. Alojamientos, restauración, experiencias en destino), contribuyendo a su incremento el apoyo prestado al sector turístico privado (acción D.2). Posteriormente, se podrán conformar experiencias temáticas, paquetizadas o no, para su comercialización, tomando en consideración la relevancia adquirida por los canales <i>online</i>. Entre las experiencias identificadas como altamente recomendables se encuentra el programa “Málaga Ciudad Accesible” de visitas inclusivas, el cual podría ser reforzado y dotado de los recursos necesarios para ofrecerlo a visitantes y turistas nacionales, pero también internacionales. Un programa que, además, está relacionado con el patrimonio cultural y museístico de Málaga. Para el desarrollo de esta acción se estima indispensable la participación de agentes comercializadores turísticos, como AEDAV Andalucía, integrante del Foro de Turismo, y sus asociados. También se estiman de valor las herramientas anteriormente propuestas, como son la Mesa de Turismo Accesible (acción B.2) y el Clúster de Turismo Accesible (acción B.3).
INDICADOR/ES DE SEGUIMIENTO	• Número de experiencias accesibles identificadas. • Comercializadores turísticos identificados con experiencias accesibles en su catálogo de viajes/experiencias.

ACCIÓN

E.4 – DISEÑO DE ACCIONES DE DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA ACCESIBLE MALAGUEÑA	
LÍNEA ESTRATÉGICA	Promoción y posicionamiento de la ciudad de Málaga como destino inclusivo de referencia
DESCRIPCIÓN	Esta acción se establece para subsanar las deficiencias observadas en la promoción de la oferta accesible de la ciudad de Málaga. Actuación, por tanto, encaminada al diseño de acciones promocionales que permitan su visibilización y el posicionamiento de Málaga como destino inclusivo entre sus mercados y segmentos de interés. Una actuación que se desarrollará bajo la premisa de identificación y conocimiento de las características de accesibilidad de productos y servicios turísticos, de manera que pueda generarse información pertinente, objetiva y veraz. La oferta accesible habrá de incluirse en el circuito habitual de promoción diseñado para cada temporada turística, empleando tanto canales <i>online</i> como <i>offline</i>, como material promocional, con atención a cuál sea el público objetivo (Ej. público final, intermediarios, prensa, <i>influencers</i>, etc.) y a los formatos empleados. Entre las acciones destacadas se encuentran la realización de material promocional, la asistencia a ferias y congresos, los <i>blog trips</i> y <i>fam trips</i>, y, por supuesto, la inclusión de toda la información disponible en los propios canales del destino, como el portal web de turismo, la aplicación móvil Málaga Turismo (extensible a todas las destinadas a difundir la oferta del destino) y redes sociales propias de uso turístico. El destino contará, por tanto, con una estrategia de marketing y planes operativos a corto-medio plazo de los cuales se desprendan las acciones a realizar y que incluyan la oferta accesible del destino.
INDICADOR/ES DE SEGUIMIENTO	• 1 estrategia de marketing que incluya la oferta accesible. • Número de acciones contempladas en la estrategia de marketing. • Número de acciones desarrolladas para la promoción de la oferta accesible (Ej. Anualmente, por mercados, tipo de canales, etc.).

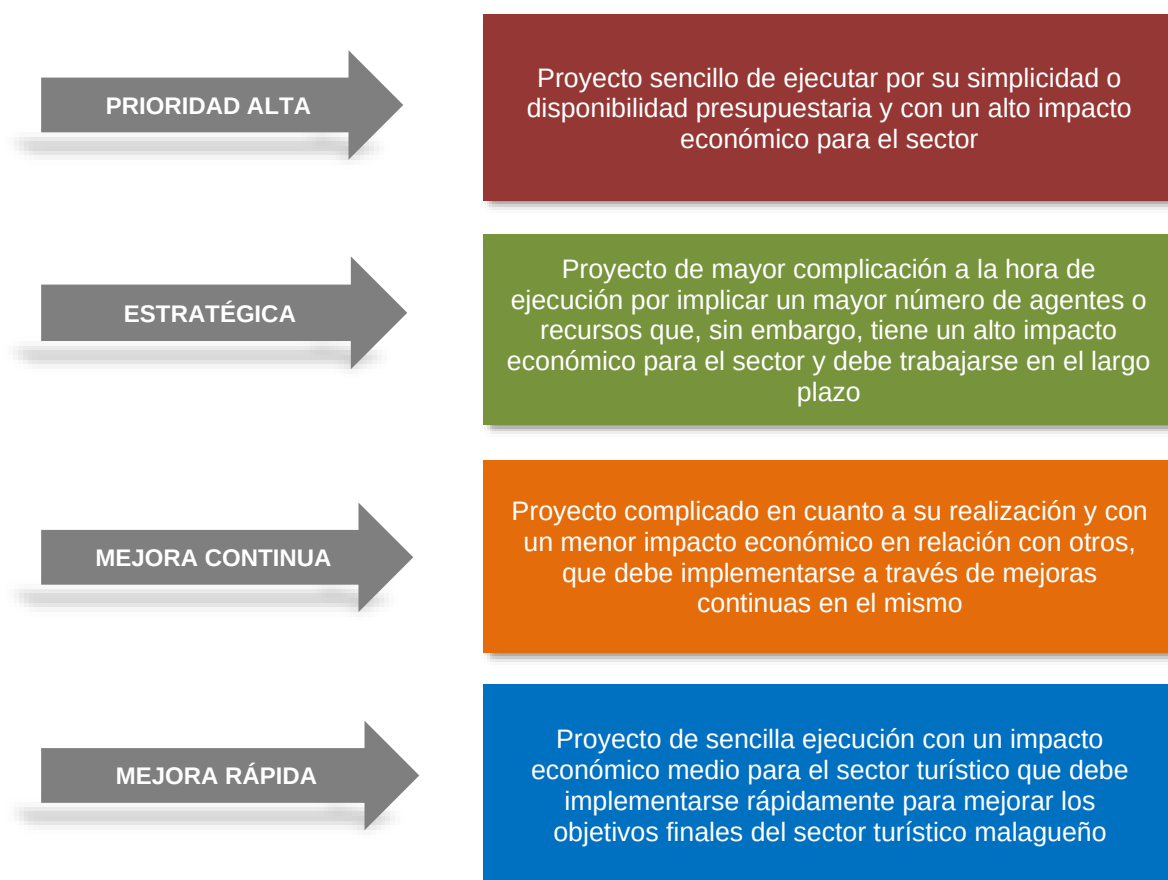
ACCIÓN
E.5– INICIATIVAS PARA LA VISIBILIZACIÓN INTERNACIONAL DE MÁLAGA COMO CIUDAD INCLUSIVA

LÍNEA ESTRATÉGICA	Promoción y posicionamiento de la ciudad de Málaga como destino inclusivo de referencia
DESCRIPCIÓN	La ciudad de Málaga cuenta ya con experiencia en la presentación de candidaturas de calado nacional e internacional, habiendo recibido varios galardones a lo largo del tiempo. Dado que la población con discapacidad, la población mayor y la accesibilidad universal son todas cuestiones presentes en el seno de la Comisión Europea, se estima recomendable no abandonar esta línea de trabajo, sugiriendo los siguientes eventos: 1. European Capitals of Smart Tourism. Se reconocen logros excepcionales alcanzados por ciudades en el ámbito turístico. Convocatoria ya conocida por Málaga y en la cual ha sido anteriormente premiada. 2. European Access City Awards. Premios destinados a reconocer ciudades pioneras en accesibilidad. Suelen presentar temáticas de interés europeo según los años (Ej. Año Europeo de la Cultura). Convocatoria también conocida por Málaga, habiendo obtenido una mención. 3. Creative Cities. La Red de Ciudades Creativas de la UNESCO (UCCN por sus siglas en inglés) se crea en 2004 para promover la colaboración con y entre ciudades que han identificado la creatividad como línea de desarrollo urbano sostenible. Entre las ciudades españolas presentes se encuentran Barcelona, Liria, Granada, Bilbao, Denia, Sevilla, Burgos, Valladolid y Terrasa. Dichas convocatorias llevan normalmente asociada la visibilización de la ciudad en los canales <i>online</i> desarrollados a tal efecto, así como material promocional, por ejemplo, en formato de vídeos de presentación.
INDICADOR/ES DE SEGUIMIENTO	• Número de candidaturas presentadas (Ej. En un periodo de cuatro años).

7.4. Resumen de la propuesta operativa y tipología de acciones

Cada una de las acciones propuestas requerirá de unos recursos determinados para su consecución, influyendo la forma y tiempos de su implementación en el impacto sobre el destino. La conjunción de ambas cuestiones da como resultado cuatro diferentes tipologías de acciones.

Ilustración 57. Tipologías de acciones



Se presenta a continuación un resumen de la propuesta operativa, incluyendo detalle de la tipología de acciones.

Optimizar los procesos de gestión y planificación del turismo accesible en el destino

A.1 Incrementar el conocimiento de la oferta turística accesible	PRIORIDAD ALTA
A.2 Mayor conocimiento de la demanda turística con requerimientos de accesibilidad	ESTRATÉGICA
A.3 Creación de una herramienta de supervisión del cumplimiento de la normativa de accesibilidad en el ámbito turístico	ESTRATÉGICA
A.4 Reforzar la inclusión de requisitos de accesibilidad en las compras públicas	MEJORA RÁPIDA

Fomento de la gobernanza y generación de sinergias entre los sectores público, privado y social

B.1 Participación del Área de Turismo en el Consejo Sectorial de Derechos Sociales, Accesibilidad y Políticas Inclusivas	ESTRATÉGICA
B.2 Mesa de Turismo Accesible en el seno del Foro de Turismo	MEJORA CONTINUA
B.3 Clúster de Turismo Accesible de la ciudad de Málaga	ESTRATÉGICA

Sensibilización y formación en accesibilidad turística y demanda con requerimientos de accesibilidad

C.1 Formación en accesibilidad turística a técnicos municipales	PRIORIDAD ALTA
C.2 Acciones formativas y de sensibilización para el sector privado	PRIORIDAD ALTA
C.3 Desarrollo de manuales temáticos de buenas prácticas en accesibilidad	MEJORA RÁPIDA
C.4 Difusión del marco normativo en materia de accesibilidad universal y discapacidad	MEJORA RÁPIDA

Incremento de los niveles de accesibilidad en la cadena de valor turística

D.1 Asegurar la accesibilidad de las herramientas tecnológicas y online de promoción turística	PRIORIDAD ALTA
D.2 Apoyo al sector turístico privado	ESTRATÉGICA
D.3 Inclusión de criterios de accesibilidad en la señalética turística	MEJORA CONTINUA
D.4 Favorecer el estudio y mejora del servicio de Eurotaxi en la ciudad de Málaga	PRIORIDAD ALTA
D.5 Promoción de la figura del delegado de accesibilidad entre el sector turístico	MEJORA RÁPIDA
D.6 Mejora de la accesibilidad de vías y espacios públicos	ESTRATÉGICA
D.7 Mejoras en la accesibilidad de fiestas populares y eventos	ESTRATÉGICA
D.8 Impulsar la accesibilidad sensorial y cognitiva en los ámbitos turísticos de la ciudad	ESTRATÉGICA

Promoción y posicionamiento de la ciudad de Málaga como destino inclusivo de referencia

E.1 Benchmarking de posicionamiento online	PRIORIDAD ALTA
E.2 Aglutinar y visibilizar la información sobre accesibilidad en la cadena de valor turística	ESTRATÉGICA
E.3 Apoyo a la creación y comercialización de productos y experiencias accesibles	ESTRATÉGICA
E.4 Diseño de acciones de difusión y promoción de la oferta turística accesible malagueña	ESTRATÉGICA
E.5 Iniciativas para la visibilización internacional del destino Málaga	MEJORA CONTINUA

Tabla 9. Acciones de prioridad alta

ACCIONES DE PRIORIDAD ALTA
A.1 Incrementar el conocimiento de la oferta turística accesible
C.1 Formación en accesibilidad turística a técnicos municipales
C.2 Acciones formativas y de sensibilización para el sector privado
D.1 Asegurar la accesibilidad de las herramientas tecnológicas y online de promoción turística
D.4 Favorecer el estudio y mejora del servicio de Eurotaxi en la ciudad de Málaga
E.1 Benchmarking de posicionamiento online

Tabla 10. Acciones estratégicas

ACCIONES ESTRATÉGICAS
A.2 Mayor conocimiento de la demanda turística con requerimientos de accesibilidad
A.3 Creación de una herramienta de supervisión del cumplimiento de la normativa de accesibilidad en el ámbito turístico
B.1 Participación del Área de Turismo en el Consejo Sectorial de Derechos Sociales, Accesibilidad y Políticas Inclusivas
B.3 Clúster de Turismo Accesible de la ciudad de Málaga
D.2 Apoyo al sector turístico privado
D.6 Mejora de la accesibilidad de vías y espacios públicos
D.7 Mejoras en la accesibilidad de fiestas populares y eventos
D.8 Impulsar la accesibilidad sensorial y cognitiva en los ámbitos turísticos de la ciudad
E.2 Aglutinar y visibilizar la información sobre accesibilidad en la cadena de valor turística
E.3 Apoyo a la creación y comercialización de productos y experiencias accesibles
E.4 Diseño de acciones de difusión y promoción de la oferta turística accesible malagueña

Tabla 11. Acciones de mejora continua

ACCIONES DE MEJORA CONTINUA
B.2 Mesa de Turismo Accesible en el seno del Foro de Turismo
D.3 Inclusión de criterios de accesibilidad en la señalética turística
E.5 Iniciativas para la visibilización internacional del destino Málaga

Tabla 12. Acciones de mejora rápida

ACCIONES DE MEJORA RÁPIDA
A.4 Reforzar la inclusión de requisitos de accesibilidad en las compras públicas
C.3 Desarrollo de manuales temáticos de buenas prácticas en accesibilidad
C.4 Difusión del marco normativo en materia de accesibilidad universal y discapacidad
D.5 Promoción de la figura del delegado de accesibilidad entre el sector turístico

7.5. Alineamiento estratégico con otros planes de impacto sobre el destino

Resulta habitual la implantación simultánea en los territorios de planes y estrategias de diversa temática y calado, los cuales debieran estar coordinados para un adecuado uso de recursos, así como alineados para una óptima consecución de objetivos. La estrategia propuesta para Málaga habrá, por tanto, de tomar en consideración aquellos que, estando vigentes, impacten y sean impactados por el presente Plan de Turismo Accesible.

En consecuencia, es objeto de este epígrafe recopilar dichas estrategias y documentos, cuya implantación redundaría positivamente en los niveles de accesibilidad del destino. Son las siguientes:

- Plan General del Turismo Sostenible de Andalucía, Plan Meta 2021-2027
- Plan de Marketing Costa del Sol 2020-2023
- Plan Estratégico de Turismo de Málaga 2021-2024

Plan general del turismo sostenible de Andalucía, plan meta 2021-2027

El Plan Meta Andalucía es el marco estratégico de mayor calado para el sector turístico andaluz durante los próximos seis años. Si bien aún no publicada, la futura estrategia andaluza de turismo accesible e inclusivo, cuyo documento final se espera en 2022, toma como base el Plan Meta.

Objetivo Superior - OS03. Garantizar un modelo de desarrollo turístico basado en un espacio de integración y excelencia y una oferta turística y de ocio inclusiva, accesible y multigeneracional en la que primen los valores autóctonos y la convivencia entre turista y residente.

Línea Estratégica – LE4. Calidad como el eje transversal del destino Andalucía. La competitividad como factor clave debe ir asociada a una mejora sustancial de los servicios ofrecidos en los destinos. Por ello, esta línea centra su atención en la consecución de destinos de excelencia, en la potenciación de destinos seguros y en todo lo relacionado con criterios de calidad de la oferta turística, con especial sensibilización hacia aspectos sociales como la inclusividad y la accesibilidad universal.

(Programa CTRJAL 02) Destino accesible e inclusivo.

(Proyecto 01) Estrategia de Turismo Accesible e Inclusivo de Andalucía:

Elaboración de la Estrategia de Turismo Accesible e Inclusivo de Andalucía, incluyendo la publicación de Guías Interactivas de Playas Accesibles de Andalucía y del Directorio de Establecimientos y Servicios Turísticos Accesibles de Andalucía.

(Proyecto 02) Colaboración con entidades representativas de personas con

discapacidad física: Apoyo a entidades representativas de personas con discapacidad física para la realización de un diagnóstico del estado de la accesibilidad universal en infraestructuras, productos y servicios turísticos, que ayude a planificar aspectos de mejora, y para la formación de agentes públicos y privados del sector turístico en materia de accesibilidad universal e inclusión.

(Proyecto 03) Impulso de proyectos de accesibilidad universal:

Fomento e impulso económico destinado a proyectos de mejora a la accesibilidad universal en destino, empresas y entidades locales.

(Proyecto 04) Criterios de accesibilidad universal en las líneas de ayuda:

Establecimiento y mantenimiento de criterios de accesibilidad universal en las líneas de ayuda que se convoquen (uso sostenible del litoral).

(Proyecto 05) Formación en materia de accesibilidad universal:

Formación en materia de accesibilidad universal a pymes, profesionales y emprendedores del sector turístico andaluz, mediante la participación en talleres digitales, cursos monográficos y master-class organizados por el centro de innovación Turística, Andalucía Lab.

(Programa de otra consejería 01) Accesibilidad universal a la oferta de ocio y turismo para las personas con discapacidad.

(Programa de otra consejería 04) Incorporación de la calidad en talleres artesanales en materia de accesibilidad y atención al cliente.

Plan de Competitividad y Marketing de la Costa del Sol 2020-2023

PROGRAMA A.8 UN DESTINO PARA TODOS: A.8.1 ACCESIBILIDAD

(Acción A.8.1.1) Análisis e inventario de la oferta turística malagueña desde el punto de vista de la accesibilidad.

(Acción A.8.1.2) Asesoría técnica de Diputación especializada en materia de accesibilidad turística.

(Acción A.8.1.3) Crear protocolos de seguimiento, medición, análisis y mejora de la accesibilidad.

(Acción A.8.1.4) Diseño de una política de accesibilidad turística por cada municipio.

(Acción A.8.1.5) Impulsar la accesibilidad en toda la cadena de valor del turismo (establecimientos, recursos, servicios, transporte, etc.).

(Acción A.8.1.6) Señalética en la lengua de signos y de los medios de apoyo a la comunicación oral.

Adicionalmente, y siempre que se incluyeran criterios accesibles en su desarrollo, son consideradas de impacto las siguientes acciones:

PROGRAMA A.1 COMPETIMOS EN CALIDAD, MEJORAMOS NUESTRA CALIDAD: A.1.1 CALIDAD

(Acción A.1.1.1) Certificación como Destinos Turísticos Inteligentes, conforme a las normas UNE 178501 y UNE 178502. En proceso

(Acción A.1.1.4) Introducción en las normas de calidad los elementos de accesibilidad como requisito turístico.

(Acción A.1.1.5) Vigilancia y control de las empresas y profesionales que no cumplan con los requisitos legales.

PROGRAMA A.2 LA PROFESIONALIDAD NOS HA DIFERENCIADO Y DEBE SEGUIR DIFERENCIÁNDONOS: A.2.1 FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

(Acción A.2.1.2) Crear un programa de conocimiento integral del destino a los informadores del destino.

(Acción A.2.1.8) Impulsar programas de formación-involucración sobre Destinos Turísticos Inteligentes (*Smart Destinations*) a los agentes privados y públicos.

PROGRAMA A.3 LO MÁS IMPORTANTE, MEJORAR NUESTRO DESTINO: A.3.1 GESTIÓN DEL DESTINO / A.3.3 SATISFACCIÓN DEL TURISTA

(Acción A.3.1.5) Mejora de la señalización turística.

(Acción A.3.3.1) Definición del modelo metodológico para medir la satisfacción turística a nivel municipal.

PROGRAMA A.7 TRABAJAR EN INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA, BASE DE NUESTRO CRECIMIENTO: A.7.1 TECNOLOGIA E INNOVACIÓN

(Acción A.7.1.5) Impulsar y potenciar la información digitalizada en las Oficinas de Turismo.

(Acción A.7.1.6) Potenciar el desarrollo de aplicaciones tecnológicas sobre servicios turísticos malagueños adaptadas a los dispositivos móviles.

PROGRAMA A.9 UNA PREMISA, ACTUAL BASADO EN EL CONOCIMIENTO ES EFICAZ: A.9.1 INTELIGENCIA TURÍSTICA

(Acción A.9.1.3) Desarrollo y Gestión de Costa del Sol – Destino Turístico Inteligente.

(Acción A.9.1.6) Medición de la evolución en la fidelidad del turista.

PROGRAMA B.1 COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA, CONOCER LO QUE SE HACE: B.1.1 COMUNICACIÓN EXTERNA

(Acción B.1.1.7) Establecer una estructura de mensajes de comunicación personalizada según tipología de turistas.

PROGRAMA B.3 LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL, NUESTRA PRINCIPAL ESTRATEGIA DE MARKETING: B.3.1 CONTENIDOS DIGITALES

(Acción B.3.1.4) Incluir contenidos digitales sobre la accesibilidad del destino, así como en los elementos promocionales de la oferta turística (web, RRSS, ...).

(Acción B.3.2.6) Generación de una aplicación para que el turista pueda planificar, gestionar y enlazar a motores de reserva desde cualquier dispositivo.

**PROGRAMA B.4 LOS PLANES DE ACCIÓN, NUESTRA HERRAMIENTA OPERATIVA: B.4.3
PROMOCIÓN DIRIGIDA A LOS OPERADORES TURÍSTICOS**

(Acción B.4.3.3) Fomento de la oferta turística accesible en los canales habituales de comunicación, promoción y venta.

Plan Estratégico de Turismo de Málaga 2021-2024

RETO ESTRATÉGICO 11. AUMENTAR LA ACCESIBILIDAD DEL DESTINO.

(Proyecto clave 11.1) Despliegue de un Plan de Turismo Accesible.

(Proyecto clave 11.2) Desplegar acciones de información y formación sobre accesibilidad.

(Proyecto clave 11.3) Mejorar la accesibilidad de los canales digitales.

ANEXO I. Legislación vigente en accesibilidad Málaga

Legislación estatal

1. **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
2. **Ley 26/2011**, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad
3. **Orden TMA/851/2021**, de 23 de julio, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y la utilización de los espacios públicos urbanizados. BOE núm. 187, de 6 de agosto de 2021.
4. **Orden VIV/561/2010**, de 1 de febrero, por el que desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de espacios públicos urbanizados. BOE núm. 61 de fecha 11 de marzo 2010
5. **Código Técnico de la Edificación**: CTE-DB-SUA y CTE-DB-SI-3. (BOE del 12 de septiembre de 2006) y Real Decreto 173/2010, de 19 de febrero, por el que se modifica el código técnico de la edificación, aprobado por Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, en materia de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad
6. **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. BOE núm. 290 de fecha 4 de diciembre de 2007.
7. **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.

8. **Real Decreto 1112/2018**, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

Legislación autonómica

1. **Ley 4/2017**, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía. BOE núm. 250, de 17 de octubre de 2017.
2. **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. BOJA núm. 140 de fecha 21 de julio 2009.

Corrección de errores del 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. BOJA nº 219 de 10/11/2009.

3. **Ley 11/2011**, de 5 de diciembre, por la que se regula el uso de la lengua de signos española y los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y con sordoceguera en Andalucía.
4. **Orden de 16 de octubre de 2013**, por la que se crea la Comisión Especial de Seguimiento de la Ley 11/2011, de 5 de diciembre, por la que se regula el uso de la lengua de signos española y los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y con sordoceguera en Andalucía.
5. **Orden de 9 de enero de 2012**, por la que se aprueban los modelos de fichas y tablas justificativas del Reglamento que regula las normas para la accesibilidad en las infraestructuras, el urbanismo, la edificación y el transporte en Andalucía, aprobado por el Decreto 293/2009, de 7 de julio, y las instrucciones para su cumplimentación. BOJA núm. 12, de fecha 19 de enero de 2012.

Corrección de errores de la Orden de 9 de enero de 2012, por la que se aprueban los modelos de fichas y tablas justificativas del Reglamento que regula las normas para la accesibilidad en las infraestructuras, el urbanismo, la edificación y el transporte en Andalucía aprobado por el Decreto 293/2009, de

7 de julio, y las Instrucciones de su cumplimentación (BOJA núm. 12, de 19 de enero de 2012).BOJA nº 100 de 23/05/2012.

6. **Ley 5/1998**, de 23 de noviembre, relativa al uso en Andalucía de perros guía por personas con disfunciones visuales.
7. **Decreto 32/2005**, de 8 de febrero, por el que se regula el distintivo de perro guía y el procedimiento para su concesión y se crea el Registro de perros guía de la Comunidad Autónoma de Andalucía⁷.

Legislación local

1. **Ordenanza reguladora de Accesibilidad del Municipio de Málaga** (Boletín Oficial de la Provincia de Málaga, 20 de febrero de 2004, nº 35).

En el estudio de la documentación del municipio, se han identificado otras ordenanzas que hacen referencia a la accesibilidad:

- *Ordenanza reguladora de la ocupación de la vía pública.* (BOP nº 129. Jueves, 5 de julio de 2018).
- *Ordenanza reguladora de quioscos y otras instalaciones similares en la vía pública.* (BOP nº 39, suplemento 1 del día 26 de febrero de 2014).
- *Ordenanza de uso y disfrute de las playas del término municipal de Málaga.* (BOP de 16/07/2004).
- *Ordenanza municipal del servicio de taxi.* (BOP nº 109 y 115 de fechas 9 y 17 de junio respectivamente).
- *Ordenanza de movilidad de la ciudad de Málaga.* (BOP nº 11, 19 de enero de 2021).
- *Ordenanza de feria de Málaga.* (BOP nº 136. Lunes, 16 de julio de 2018).
- *Ordenanza municipal de bienestar, protección y tenencia responsable de los animales.* (V.12). (BOP nº 70, 12 de abril de 2017).
- *Ordenanza Reguladora de la tramitación de licencias urbanísticas.* (BOP de Málaga nº 109, de 10 de junio de 2019).

⁷ Aprobado el proyecto de Ley por el que se regulan los perros de asistencia a personas con discapacidad en Andalucía, con fecha 15 de abril de 2020.

- *Ordenanza municipal de urbanización.* (BOP nº 71 de 13 de abril de 2007. BOP nº 108, corrección de 5 de junio de 2007).
- *Ordenanza general de obras y servicios en la vía pública.* BOP de 22 de julio de 2002.
- *Ordenanza reguladora de la administración electrónica.* BOP nº 215, 8 de noviembre de 2012.
- *Ordenanza reguladora de la tramitación de Licencias Urbanísticas, Declaraciones Responsables y demás medios de intervención en el uso del suelo y la edificación.* (BOP 10 de junio de 2019).

ANEXO II Fuentes

Área de Derechos Sociales del Ayuntamiento de Málaga. (10 de octubre de 2019).

Diagnóstico social de la ciudad de Málaga.

<https://observatoriosocial.malaga.eu/descargas/detalle-documento/Diagnostico-Social-de-la-Ciudad-de-Malaga-2019/>

Ayuntamiento de Málaga. Servicio de Programas Europeos-Observatorio de Medio Ambiente Urbano (OMAU). (2015). *Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible “Perchel-Lagunillas”.*

Ayuntamiento de Málaga. Área de Gobierno de Ordenación del Territorio, Movilidad y Seguridad. (2018). *Plan de Movilidad Urbana Sostenible de Málaga.*

Banco de Conocimientos INAP. (19 de abril de 2018). *El Ayuntamiento de Málaga recibe el Premio Reina Sofía 2005 de Accesibilidad Universal.*

<https://bci.inap.es/material-el-ayuntamiento-de-m%C3%A1laga-recibe-el-premio-reina-sof%C3%ADa-2005-de-accesibilidad-universal>

CERMI. (2016). *Informe Derechos Humanos y Discapacidad.*

<https://www.cermi.es/noticia/publicado-el-informe-de-derechos-humanos-y-discapacidad-espana-2016>

Comisión Europea, Dirección General de Empresa e Industria. (2012-2013). *Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe.*

Comisión Europea. European Disability Forum. <https://www.edf-feph.org/>

Fundación ONCE. (2017). *Observatorio de Accesibilidad Universal del Turismo en España.*

Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía. Consejería de Transformación Económica, Industria, Conocimiento y Universidades. Censo 2011.

https://www.juntadeandalucia.es/institutodeestadisticaycartografia/badea/operaciones/consulta/anual/22070?CodOper=b3_151&codConsulta=22070

Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. Gobierno de España. (31 de diciembre de 2019). *Base estatal de datos de personas con valoración de discapacidad*. <https://imserso.es/el-imserso/documentacion/estadisticas/base-estatal-datos-personas-con-discapacidad>

Norma UNE 178501:2018, Sistema de gestión de los destinos turísticos inteligentes. Requisitos.

Norma UNE 178502:2018, Indicadores y herramientas de los destinos turísticos inteligentes.

Observatorio Turístico de la Ciudad de Málaga, 2019.

SEGITTUR. Plan Estratégico de Turismo de Málaga 2021-2024.

SEGITTUR. Informe diagnóstico DTI, Eje de Accesibilidad.



Financiado por
la Unión Europea



Plan de
Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



GOBIERNO
DE ESPAÑA
MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO

málaga



Ciudad
de Málaga

