

16-12-2024

# Memoria Técnica: “Plan De Accesibilidad Turística, Formación y Sensibilización”

Referencia: Expediente 933510R



## INTRODUCCIÓN

A continuación, se describe el trabajo y acciones realizadas para el proyecto Plan De Accesibilidad Turística, Formación y Sensibilización, Act. 19 - EJE 4. COMPETITIVIDAD, dentro del Plan de Sostenibilidad Turística en Destino YECLA ES +.

Para el adecuado seguimiento y control, se establecieron diferentes reuniones de coordinación con el Ayuntamiento de Yecla para favorecer una buena comunicación y la correcta implementación de las iniciativas.

### 1. Diagnóstico de la Situación Actual en el Municipio de Yecla

El primer paso del proyecto consistió en la realización de una auditoría de accesibilidad física, sensorial y cognitiva sobre nueve espacios turísticos, de gestión pública y representativos en el municipio de Yecla. Esta auditoría permitió obtener una evaluación aproximada del estado actual de la accesibilidad en el municipio, destacando tanto los puntos fuertes como las barreras existentes en estos espacios.

Se identificaron diversas barreras físicas como la falta de rampas de acceso en algunos edificios y la presencia de obstáculos en los caminos, que dificultan el acceso a personas con movilidad reducida o rampas ejemplares en el interior de otros. Además, se observaron barreras sensoriales, como la carencia de señalización táctil o auditiva (ej. LSE) en algunos espacios, así como la presencia de audioguías o videos subtitulados en zonas expositivas. También se detectaron barreras cognitivas relacionadas con la complejidad de algunas señales o paneles informativos, y al mismo tiempo, buenas prácticas en adaptación de información expositiva con pictogramas ARASAAC, especialmente comprensibles para personas con TEA.

En resumen, se recogieron datos que evidencian buenas prácticas y también la necesidad de mejorar las condiciones de accesibilidad en Yecla, tanto en el ámbito físico como en el sensorial y cognitivo, con el objetivo de lograr un entorno turístico inclusivo para todos.

#### Recursos analizados

- |   |   |
|---|---|
| ✓ Museo Mariano de las Fiestas Patronales   | ✓ Iglesia de la Asunción o Iglesia Vieja                        |
| ✓ Ayuntamiento y Antiguo Palacio de los Alarcos                                   | ✓ Casa de los Mergelina   |
| ✓ Conjunto de la Iglesia de San Francisco y Capilla de la Virgen de las Angustias | ✓ Museo Arqueológico Cayetano de Mergelina                      |
| ✓ Oficina de Turismo de Yecla. Casa de los Arcos                                  | ✓ Sendero Azul. Pasarelas Yecla Valora y Mirador de la Molineta |
| ✓ Auditorio Municipal Juan Miguel Benedito Rodríguez                              |   |

## Imagen 1. Extracto Diagnósticos y propuestas de mejora:



**Proyecto Turismo Accesible YECLA 2024.**  
Diagnóstico y propuestas: Oficina Turismo Yecla

### 2. METODOLOGÍA

**CRITERIOS DALCO**

Según la norma UNE citada anteriormente, los criterios DALCO son un "conjunto de requisitos relativos a las acciones de desembalaje, aprehensión, localización y comunicación que ha de satisfacerse para garantizar la accesibilidad universal."

Gráfico 1. Desglose criterios DALCO

- D Desembalaje "Acción de desplazarse de un sitio a otro"
- A Aprendizaje "Acción de coger o soltar algo concreto"
- L Localización "Acción de dirigirse al lugar o momento preciso en el que está algo, dejando de lado otras alternativas"
- C Comunicación "Acción de intercambio de la información necesaria para el desarrollo de una actividad"

**CADENA DE ACCESIBILIDAD**

Término para referir la secuencia de procesos que implica el correcto disfrute, en este caso, de Oficina de Turismo de Yecla, como si de establos de una cadena se tratara.

La evaluación individual de cada establecimiento y su conexión con los demás, permite conocer las claves para garantizar la continuidad de la accesibilidad a lo largo de la experiencia, sus puntos fuertes y aquellos a los que se debe prestar mayor atención.

A continuación, se mencionan los principales elementos considerados en el análisis como procesos clave:

Gráfico 2. Esquema cadena de accesibilidad

```

graph LR
    A[Investigación y planificación] --> B[Itinerario a recorrer]
    B --> C[Atención y comunicación]
    C --> D[Deshabilidades, orientación y comprensión del mensaje]
    D --> E[Identificación exterior]
    E --> F[Acceso]
    F --> G[Interacción y comprensión del mensaje]
    G --> H[Salida]
  
```

**ENCONTRAR LA OT**

¿Encuentro información útil sobre su disponibilidad o servicios?

La señalización exterior, si bien es completa (horarios, info turística, planes, idiomas, App del destino, etc.) es mejorable en cuanto a su ubicación.

En la puerta, se encuentra un cartel de información general, una herramienta muy útil, especialmente cuando los visitantes encuentran la oficina cerrada.

- ✓ Sin embargo, se localiza entre el cristal y la forja, dificultando su detección y lectura.
- ✗ Los paneles, y demás cartelería informativa en entradas y fachadas deben estar a una altura fácilmente accesible por todos los públicos, sin obstrucciones delante, con la posibilidad de aproximarse, para leer de cerca, por ejemplo, una persona en silla de ruedas (Tener en cuenta altura inferior del cartel entre 0,90 y 1,45 m).

En el caso del plano turístico, logos de calidad y QR con página web, se encuentran a una altura adecuada.

- ✗ Aunque el tamaño de la leyenda del plano, se recomienda aumentarla, teniendo en cuenta la altura y distancia de visión.
- ✗ Así como promover la adaptación de sus contenidos a otros formatos: visual de mayor tamaño, audio, Lectura Fácil, Lengua de Signos. Formatos que pueden alojarse en plataformas digitales para acceder desde el propio dispositivo móvil. Por ejemplo, a través de códigos QR, correctamente señalizado y ubicado.

Ref. normativa: Decreto 177/2024, Art 25.

**INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

¿En qué formatos puedo recibir información sobre el destino y sus recursos?

Dentro de la oficina de turismo, se ofrece información visual y auditiva por parte del personal de atención al público. Así como una pantalla digital.

- ✗ Se recomienda la adaptación accesible de la información sobre el destino, en formatos de audio para ser escuchados de forma autónoma, lengua de signos y lectura fácil, según los criterios presentes en la normativa vigente.
- ✗ Logo internacional para identificar documentos en Lectura Fácil
- ✗ Se recomienda ofrecer recursos táctiles, como planos o representaciones 3D, ya que ayudan a entender los espacios y recursos del destino a personas con dificultades visuales, de comprensión, atención o público infantil.
- ✗ La página web de referencia, presenta mejoras en accesibilidad digital, así como la manipulación de la pantalla digital.

¿Las visitas guiadas, se adaptan a mis necesidades?

Según la entidad, las guías oficiales de turismo residentes en Yecla, si realizan visitas accesibles, con la posibilidad de adaptarse a las necesidades del grupo. Así como el desarrollo de nuevas rutas adaptadas a público con autismo.

- ✗ Se recomienda la difusión de los diferentes tipos de visitas, así como sus requisitos y la evaluación, tanto de su frecuencia como nivel de satisfacción.

## 2. Marco Estratégico y Normativo

El proyecto incluyó una amplia revisión de la normativa local, nacional e internacional sobre accesibilidad y los derechos de las personas con discapacidad, con el fin de adaptarla a las necesidades de accesibilidad turística del municipio. La legislación clave que se tuvo en cuenta incluye el Decreto n.º 177/2024, de 12 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Accesibilidad Universal de la Región de Murcia, de reciente aprobación en la Región de Murcia.

Se identificaron varias áreas en las que la normativa local necesitaba ser complementada con la nacional para alinearse mejor con unos estándares más detallados. Como resultado, se han especificado referencias normativas en los diagnósticos para tener en cuenta en la futura adaptación de las infraestructuras públicas de acuerdo con las normas de accesibilidad universal. Esto se traduce en la necesidad de actualizar los planes de acción o iniciativas en curso y tenerlo en cuenta en la creación de nuevos espacios turísticos, asegurando que todos sean accesibles, tanto para personas con discapacidad como para otras personas con necesidades de accesibilidad.

## 3. Desarrollo del Plan de Accesibilidad Turística

Basado en los diagnósticos obtenidos, se diseñó el Plan de Accesibilidad Turística para Yecla. Este plan incluye propuestas de mejora específicas, en los diagnósticos para cada uno de los nueve espacios y servicios analizados, con un enfoque centrado en el diseño para todas las personas. Las propuestas abarcan desde la eliminación de barreras físicas, como el detalle en el mantenimiento de pasarelas en senderos y la adecuación de los

accesos, hasta la instalación de sistemas de señalización accesible (visual, táctil y auditiva) para mejorar la orientación e información de personas con discapacidad sensorial.

El documento establece una estructura de apartados preparado para planificar, implementar y evaluar cada acción. Comienza con la identificación del **entorno, servicio o producto** relacionado con la acción, seguido de una **descripción detallada de la acción** en sí. A continuación, se detallan los **recursos necesarios**, como los humanos, financieros y materiales. Se define el **objetivo y los beneficiarios**, especificando el público al que se dirige la acción, así como su **prioridad**, considerando aspectos como la urgencia, normativa o disponibilidad de recursos. Se asignan **responsables** para la coordinación y seguimiento, y se incluye un **presupuesto estimado**. También se define un **plazo de ejecución** con fechas de inicio y finalización. El **estado de la acción** se evalúa para determinar si está pendiente, en progreso o completada, y se analizan los **impactos esperados** y los **indicadores** para medir su éxito. Finalmente, se establece un sistema de **evaluación y seguimiento** y se añaden **comentarios adicionales** relevantes para el progreso de la acción.

Además, el Plan contempla la incorporación progresiva de más iniciativas o acciones, con el objetivo de extender la accesibilidad a más espacios y servicios en el futuro.

Para asegurar la correcta implementación y seguimiento, se comentan ejemplos de evaluación y herramientas de control que permitirán hacer un seguimiento continuo de los avances y resultados del Plan de Accesibilidad.

Imagen 2. Extracto Plan de Acciones:

ENTORNO, SERVICIO O PRODUCTO	ACCIÓN	RECURSOS NECESARIOS	OBJETIVO Y BENEFICIARIOS	PRIORIDAD	RESPONSABLE	PREBUPUESTO	PLAZO DE EJECUCIÓN	ESTADO	IMPACTO ESPERADO	INDICADORES	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
(Ejemplo) Sendero Aulí Yecia Valles y Montaña de la Mágina	Migración de la señalización directiva y de orientación en el sendero	Estudio de señalización del sendero que contempla: Señalización visual para personas con discapacidad visual (y visual), táctil y en braille, y apoyo multimedios. Señalización para accesos y itinerarios accesibles con información directiva en caso de emergencia.	Mejorar la percepción de todas las personas en el sendero, y apoyar más efectivamente a las personas con discapacidad visual y/o con discapacidad intelectual. Crear itinerarios accesibles para toda la población.	media	Departamento de Infraestructura	2.000,00 €	Enero - Marzo 2025	Pendiente	Aumento de la facilidad de orientación	1. Encuestar a usuarios con y sin discapacidad para medir la percepción de la accesibilidad en la infraestructura. 2. Monitoreo de turistas con discapacidad u otros visitantes, satisfacción con la señalización y accesibilidad. Recolección de información y análisis para la repartición de vistas.	Revisión semestral (Indicadores 1 y 2) Revisión anual (Indicador 3)

## 4. Programa de Formación y Sensibilización

El Programa de Formación y Sensibilización, aunque pendiente de ejecución en 2025, es una pieza clave en la estrategia del proyecto. Se ha trabajado hasta la fecha, en el desarrollo de contenidos formativos teórico-prácticos dirigidos al personal de empresas turísticas, empleados de la administración local y otros actores clave del municipio de Yecla. El objetivo es sensibilizar a los implicados sobre la importancia de la accesibilidad turística y ofrecerles herramientas y conocimientos para mejorar la atención y los servicios a las personas con discapacidad y otras necesidades de accesibilidad.

Imagen 3. Extracto Contenidos de formación:

**Y en la terminología también...**

**La persona NO ES discapacitada sino que TIENE una discapacidad en relación a...**

**SOMOS PERSONAS!!**

“Término por el que se reconocen los derechos a las personas con discapacidad en el marco legislativo internacional y español. “Persona con discapacidad” es el término consensuado en la Convención Internacional sobre los Derechos de la Personas con Discapacidad de Naciones Unidas”.

**Personas con movilidad reducida**

**Barreras, obstáculos, dificultades...**

**Visión central y periférica:**

**Retinosis pigmentaria\***

**Degeneración macular relacionada a la edad**

Asimismo, se diseñaron tres alternativas a elegir para una campaña de sensibilización y comunicación, la cual está a la espera de confirmación por parte de la entidad encargada para proceder con su desarrollo y ejecución.

Imagen 4. Propuesta de Campaña de Sensibilización:

**CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN**

Con el fin de aumentar la conciencia pública sobre la accesibilidad universal, informar y cambiar actitudes o comportamientos en la sociedad, se presentan las siguientes propuestas, a elegir una:

- Propuesta 1.**  
Adaptación de 1 video existente de promoción turística Yecla,  
  - Duración igual o inferior a 3 minutos.
  - Adaptación a Lengua de signos y subtitulación.
- Propuesta 2.**  
Adaptación de 1 video existente: pre o post fiestas Diciembre, Navidad, San Isidro, etc.  
  - Duración igual o inferior a 3 minutos.
  - Adaptación a Lengua de signos y subtitulación.
- Propuesta 3.**  
Diseño de cartelería digital para redes sociales y web.  
  - 3 Mensajes slogan a convenir con entidad.
  - 3 Carteles a convenir con entidad, en función de diseño.

✓ Las 3 propuestas, pueden difundirse a través de web, redes sociales, eventos y otros canales.  
✓ Las Propuestas 1 y 2, tienen como objetivo mostrar una buena práctica que permita reflexionar y al mismo tiempo disponer de contenido en formatos accesibles para su libre difusión.  
✓ La Propuesta 3, buscaría motivar a las personas a reflexionar y tomar acciones concretas sobre la inclusión.  
✓ Se incluye la asistencia para una nota de prensa.

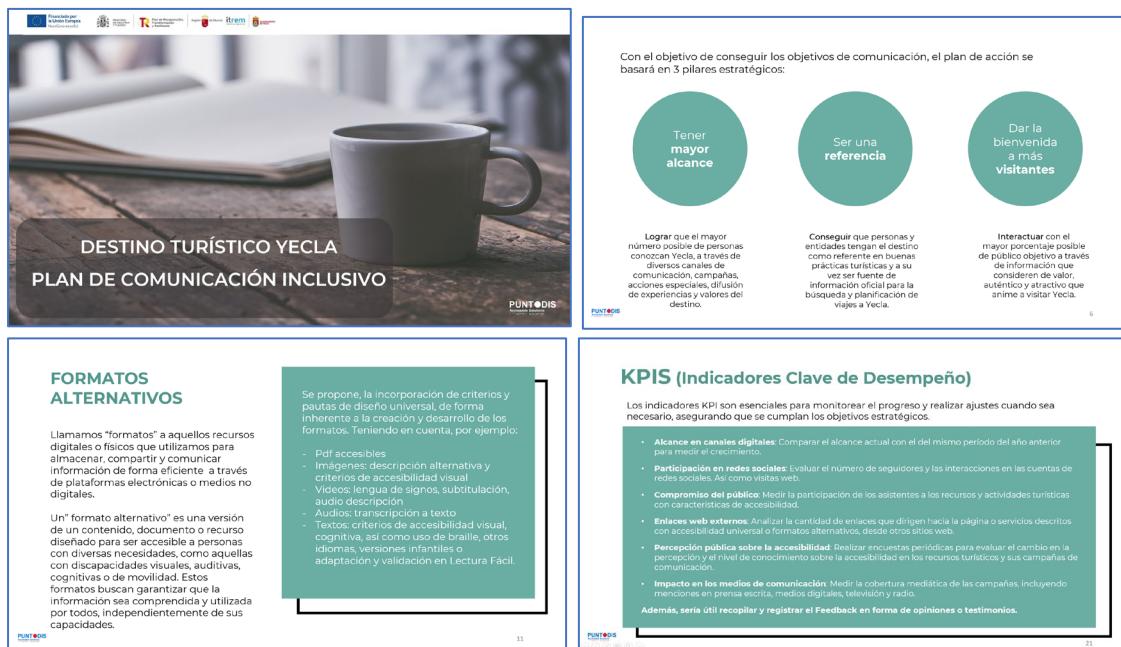
## 5. Plan de Comunicación

El Plan de Comunicación fue desarrollado con el objetivo de garantizar que la información y promoción turística en Yecla sea inclusiva. Para ello, se llevó a cabo un análisis de los canales y formatos de información utilizados actualmente en la promoción turística del municipio, identificando áreas de mejora en términos de accesibilidad universal.

El Plan de Comunicación inclusiva propone la adaptación de los canales y formatos de información, como la utilización de las herramientas de accesibilidad desde las propias redes sociales o la creación de materiales informativos en braille, en lenguaje de signos y otros formatos digitales accesibles. Además, se incorporan estrategias de promoción incluyendo personas con discapacidad o la elaboración de documentos sobre la accesibilidad universal del destino para facilitar la decisión y planificación de los posibles visitantes, en base a sus necesidades. Iniciativa que pretende hacer llegar al destino de Yecla a una audiencia más amplia, incluyendo personas con discapacidad.

Este plan se orienta en hacer de la comunicación turística en Yecla un modelo inclusivo que facilite el acceso a la información a todas las personas, independientemente de sus capacidades.

Imagen 5. Extracto Plan de Comunicación:



DESTINO TURÍSTICO YECLA  
PLAN DE COMUNICACIÓN INCLUSIVO

FORMATOS ALTERNATIVOS

Se proponen, la incorporación de criterios y pautas de diseño universal, de forma inherente a la creación y desarrollo de los formatos. Teniendo en cuenta, por ejemplo:

- Pdf accesibles
- Imágenes: descripción alternativa y criterios de accesibilidad visual
- Videos: descripción de signos, subtitulación, subtítulos descriptivos
- Audios: transcripción a texto
- Textos: criterios de accesibilidad visual, cognitiva, así como uso de braille, otros idiomas, versiones infantiles o adaptación y validación en Lectura Fácil.

Con el objetivo de conseguir los objetivos de comunicación, el plan de acción se basará en 3 pilares estratégicos:

- Tener mayor alcance
- Ser una referencia
- Dar la bienvenida a más visitantes

Lograr que el mayor número posible de personas conozcan Yecla, a través de diversos canales de comunicación, campañas, acciones especiales, difusión de experiencias y valores del destino.

Conseguir que personas y entidades tengan el destino como referente en buenas prácticas turísticas y a su vez ser referentes en la información oficial para la búsqueda y planificación de viajes a Yecla.

Interactuar con el mayor porcentaje posible de público objetivo a través de información que contribuya a darle un carácter auténtico y atractivo que anime a visitar Yecla.

**KPIs (Indicadores Clave de Desempeño)**

Los indicadores KPI son esenciales para monitorear el progreso y realizar ajustes cuando sea necesario, asegurando que se cumplen los objetivos estratégicos.

- **Alcance en canales digitales:** Comparar el alcance actual con el del mismo período del año anterior para medir el crecimiento.
- **Participación en redes sociales:** Evaluar el número de seguidores y las interacciones en las cuentas de redes sociales. Así como visitas web.
- **Compromiso del público:** Medir la participación de los asistentes a los recursos y actividades turísticas con características de accesibilidad.
- **Enlaces web externos:** Analizar la cantidad de enlaces que dirigen hacia la página o servicios descritos con accesibilidad universal o formatos alternativos, desde otros sitios web.
- **Percepción pública sobre la accesibilidad:** Realizar encuestas periódicas para evaluar el cambio en la percepción y nivel de conocimiento sobre la accesibilidad en los recursos turísticos y sus campañas de comunicación.
- **Impacto en los medios de comunicación:** Medir la cobertura mediática de las campañas, incluyendo menciones en prensa escrita, medios digitales, televisión y radio.

Además, sería útil recopilar y registrar el Feedback en forma de opiniones o testimonios.

## 6. Seguimiento y Evaluación

El éxito de la implementación del Plan de Accesibilidad Turística y del Plan de Comunicación se medirá mediante la utilización de indicadores clave de desempeño (KPIs). Estos KPIs se definirán para cada acción específica y permitirán realizar un seguimiento continuo de los avances en la mejora de la accesibilidad y la efectividad de las acciones de comunicación.

A través de las recomendaciones en los Planes, se insta a un proceso de evaluación continuo y basado en la recopilación de datos cuantitativos y cualitativos, lo que permitirá una mejor toma de decisiones sobre ajustes y mejoras en la implementación del proyecto en tiempo real.

## CONCLUSIONES

El proyecto ha permitido diagnosticar las barreras existentes en la accesibilidad turística en Yecla y desarrollar un plan estratégico integral que abarca desde la adaptación de espacios y servicios hasta la sensibilización de la comunidad. Con la implementación del Plan de Accesibilidad Turística y el Plan de Comunicación Inclusiva, Yecla podrá posicionarse como un destino accesible y acogedor para todas las personas, fomentando el turismo inclusivo y mejorando la calidad de vida de los residentes y visitantes.

Firma Puntodis

Dirección

16039753J JON Firmado digitalmente  
IMANOL por 16039753J JON  
IBARRA (R: IMANOL IBARRA (R:  
B95341178) B95341178)  
B95341178 Fecha: 2024.12.18  
12:06:48 +01'00'



AYUNTAMIENTO  
DE YECLA

**PUNTO DIS**  
Accessible Solutions



# Proyecto Turismo Accesible YECLA 2024

## Diagnóstico y propuestas: Auditorio Municipal

# ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	PÁG. 3
2. METODOLOGÍA	PÁG. 5
3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA	
3.1 DATOS GENERALES Y ACCESO	PÁG. 9
3.2 INTERIOR DEL EDIFICIO	PÁG. 15
3.3 OTROS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	PÁG. 24
3.4 SALIDA, EVACUACIÓN Y EMERGENCIAS	PÁG. 27
3.5 GESTIÓN DE LA AU	PÁG. 29

# 1. INTRODUCCIÓN

# 1. INTRODUCCIÓN

Dentro del contexto de mejora continua de Turismo Yecla, se marca el objetivo inicial de conseguir una fotografía del estado actual de la accesibilidad universal del destino, comenzando con el análisis de 9 recursos de interés: Museo Mariano de las Fiestas Patronales, Iglesia de la Asunción (I. Vieja), Oficina de Turismo de Yecla, Ayuntamiento y Antiguo Palacio de los Alarcos, Auditorio Municipal, Sendero Azul Pasarelas Yecla Valora y Mirador de La Molineta, Conjunto de la Iglesia de San Francisco y Capilla de la Virgen de las Angustias, Museo Arqueológico Cayetano de Mergelina y la Casa de Los Mergelina (aún no abierto al público). El estudio de esta muestra de recursos, actúa como punto de partida para la renovación y enriquecimiento del servicio turístico, incluyendo la accesibilidad universal como un aspecto normalizado dentro de su estrategia de calidad.

Como conclusión al diagnóstico, la entidad busca incorporar soluciones reales y efectivas, a través de líneas de trabajo innovadoras que ayuden a potenciar la imagen de Turismo Yecla como un **destino inclusivo a la vanguardia y comprometida con el acceso y disfrute del turismo para todas las personas**. Así como facilitar la gestión de la accesibilidad existente, su comunicación con otros agentes de turismo y seguir potenciando la mejora continua.

\*Cabe destacar que algunos de los recursos analizados, se encuentran en proceso de cambio de funciones o ubicación como la oficina de turismo o la Iglesia de la Asunción, por lo que se recomienda tener en cuenta los aspectos positivos y aquellos mejorables, como referencia para futuras iniciativas.

A través del siguiente documento se evalúa el **Auditorio Municipal**.



AYUNTAMIENTO  
DE YECLA



## 2. METODOLOGÍA

## 2. METODOLOGÍA

El objetivo metodología es evaluar el estado actual del recurso y contemplar posibles mejoras combinando la normativa vigente, la experiencia y perspectiva de la accesibilidad universal desde su enfoque más amplio y transversal. Teniendo en cuenta, las posibles necesidades de las personas con o sin discapacidad reconocida. Han sido utilizados los siguientes métodos y procedimientos:

### NORMATIVA DE REFERENCIA

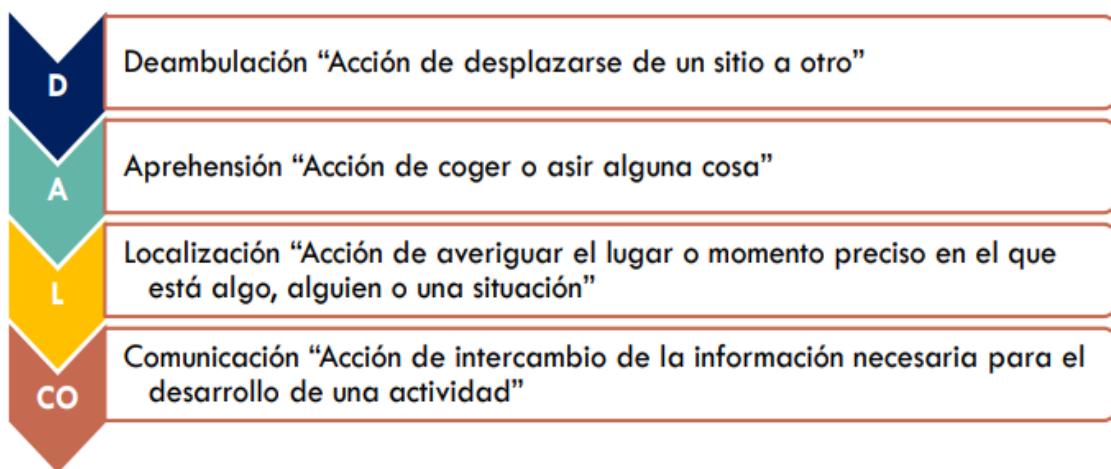
- ❖ Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.
- ❖ Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre. Y la Ley 6/2022, de 31 de marzo, de modificación del Texto Refundido de la Ley General, para establecer y regular la accesibilidad cognitiva y las condiciones de exigencia y aplicación.
- ❖ Real Decreto 450/2022, de 14 de junio, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo. (CTE)
- ❖ 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.
- ❖ Decreto 177/2024, de 12 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Accesibilidad Universal de la Región de Murcia.
- ❖ Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de abril de 2019 sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios.
- ❖ Norma UNE 170001 – 1, Criterios DALCO para favorecer la accesibilidad al entorno.
- ❖ Norma UNE 170002. Requisitos de accesibilidad para los elementos de señalización en la edificación.

## 2. METODOLOGÍA

### CRITERIOS DALCO

Según la norma UNE citada anteriormente, los criterios DALCO son un “Conjunto de requisitos relativos a las acciones de deambulación, aprehensión, localización y comunicación que ha de satisfacerse para garantizar la accesibilidad universal.”

Gráfico 1. Desglose criterios DALCO



Teniendo en cuenta estos requisitos, se ha podido evaluar la posibilidad o facilidad de interacción con el entorno y las actividades que en él se encuentran.

### CADENA DE ACCESIBILIDAD

Término para referir la secuencia de procesos que implica el correcto disfrute, en este caso, del **Auditorio Municipal**, como si de eslabones de una cadena se tratara.

La evaluación individual de cada eslabón y su conexión con los demás, permite conocer las claves para garantizar la continuidad de la accesibilidad a lo largo de la experiencia, sus puntos fuertes y aquellos a los que se debe prestar mayor atención.

A continuación, se mencionan los principales elementos considerados en el análisis como procesos clave:

Gráfico 2. Esquema cadena de accesibilidad



## 2. METODOLOGÍA

### FASES DEL TRABAJO

Para el estudio de situación, se han combinado diferentes metodologías en cada fase del trabajo.

**Fase 1:** Toma de contacto con la entidad, planificación y definición de recursos, investigación previa y elaboración de herramientas de análisis para la recogida de datos.

**Fase 2:** Visitas presenciales a los recursos, recopilación de datos en base a fichas técnicas de accesibilidad y entrevistas con equipos responsables.

Fechas de recogida de datos: septiembre 2024

**Fase 3:** Análisis de las condiciones de accesibilidad universal (física, visual, auditiva y cognitiva) de los datos, redacción del diagnóstico y propuesta de mejoras.

A través de fichas técnicas se ha podido valorar el cumplimiento normativo. Las entrevistas, han aportado datos de gran valor, como: el grado de conocimiento e interés sobre la accesibilidad universal aplicado a su entorno, información e iniciativas que podrían pasar desapercibidas o la detección de mejoras derivadas del trato directo con los visitantes. Además, la observación de los espacios en plena actividad, ha permitido observar cómo se produce la interacción entre visitantes, personal de atención y el propio equipamiento.

**El diagnóstico a continuación, divide la valoración del recurso y propuestas de mejora según la Cadena de Accesibilidad, en combinación con los criterios DALCO y añadiendo el apartado de Elementos para la Gestión de la accesibilidad universal.**

## **3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA**

### **3.1 DATOS GENERALES Y ACCESO**

# DATOS GENERALES

A continuación, se describe brevemente la tipología de recurso y datos que podrían resultar de interés en la toma de decisiones y posibilidad de aplicar determinadas iniciativas o soluciones de accesibilidad universal:

## DATOS GENERALES DEL RECURSO TURÍSTICO

**Denominación:** Auditorio “Juan Miguel Benedito Rodriguez”

**Ubicación:** Plaza Mayor, 30510 Yecla, Murcia

**Descripción general:** Auditorio municipal inaugurado en 1983

**Funciones del recurso:** Representaciones, espectáculos, otros eventos y presentaciones socioculturales.

**Titularidad y gestión:** Municipal

**Edificio protegido:** Bien de Interés Local

**Itinerario exterior:** Plaza llana o calle con ligera pendiente

**Plaza PMR más cercana:** A 20 metros aproximadamente

**Acceso a edificio:** Escaleras o ligera rampa

# ¿CÓMO LLEGAR?

## ¿Cómo llego al auditorio? ¿El itinerario hasta llegar a él es accesible?

El auditorio se encuentra en una plaza, en el centro de Yecla, cercano al Ayuntamiento, rodeado de zona peatonal. La plaza que da acceso a la entrada principal es llana.

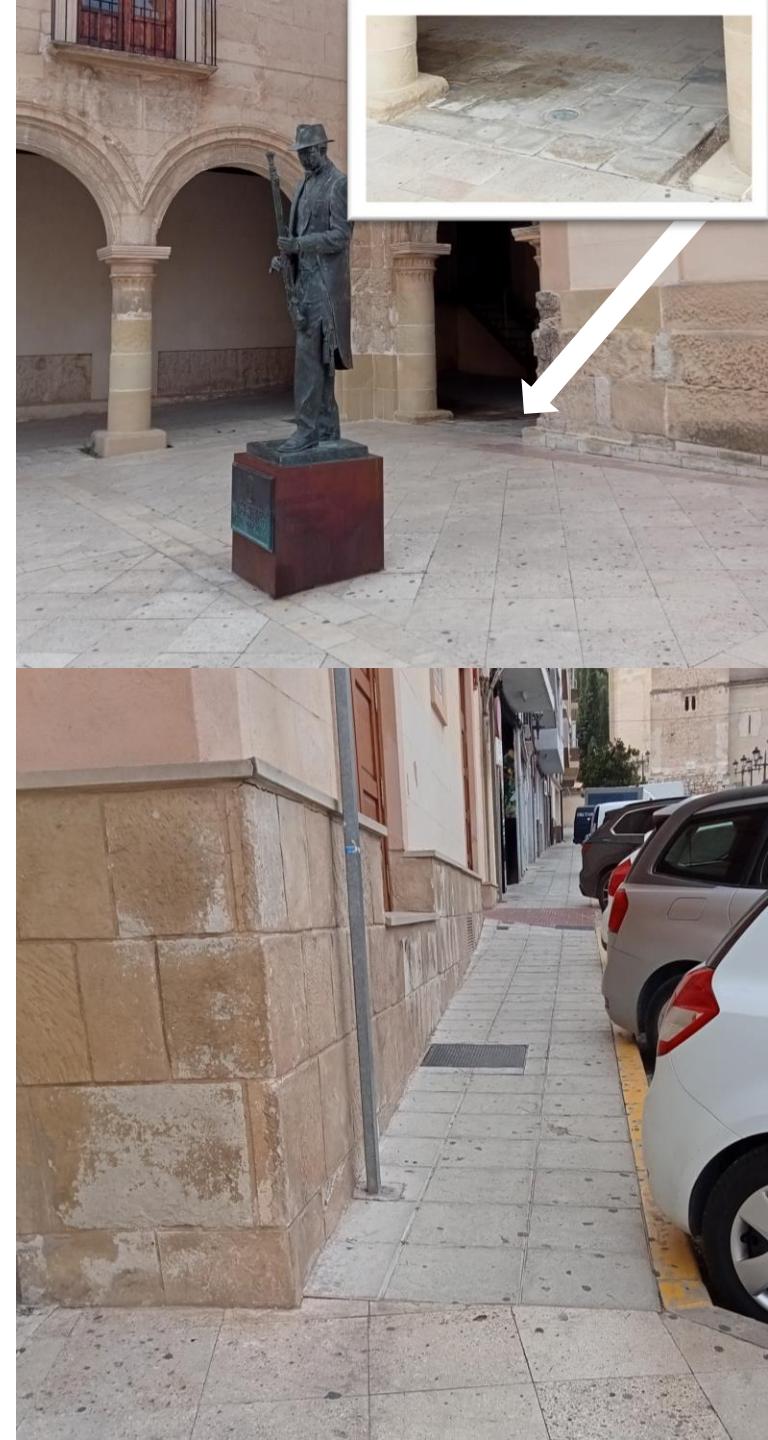
- × Sin embargo alrededor de las columnas de los soportales se encuentran desniveles y resalte en el pavimento, susceptibles de mantenimiento.
- × La calle Concejal Sebastián Pérez, que da acceso a la entrada accesible, presenta cierto desnivel longitudinal y transversal. Además, puede resultar un itinerario estrecho, debido a la reducción parcial de la acera por parte de los vehículos aparcados.

## ¿Encontraré plazas de aparcamiento accesibles o reservadas?

Las plazas adaptadas o reservadas para personas con movilidad reducida, se encuentran a 20 metros de distancia aproximadamente, frente a la oficina de turismo actual.

Es una plaza de tamaño correcto, pavimento enrasado, no deslizante, señalizada en horizontal. Y con acceso a la acera sin desniveles, a través de un vado continuo.

- × La presencia de un buzón y una farola, junto a la plaza PMR, podría dificultar o impedir, la transferencia lateral de la persona, desde el vehículo hasta la acera.
- × Si bien hay un vado cercano para la incorporación a la acera sin desniveles, se debe para ello, invadir la zona de circulación de vehículos. Lo cual se debe evitar.
- × Se detecta la falta de señalización vertical.



# ENCONTRAR EL AUDITORIO

## ¿Se identifica fácilmente el auditorio? ¿Y sus accesos?

La arquitectura y decoración del edificio, llaman la atención respecto a su entorno, facilitando su identificación.

- ✗ No obstante, la señalización del auditorio se encuentra dentro de los soportales, por lo que no es visible fácilmente desde el exterior, en la plaza. Y la entrada alternativa para personas con movilidad reducida, no dispone de señalización que identifique el recurso o la entrada accesible.
- ✗ Se recomienda seguir los criterios de señalización universal en el Decreto 177/2024 Art.25 o la norma UNE 170002:2022 donde se insta a utilizar señalización visual y táctil, tamaños de letra en función de la distancia de visión, alturas, contraste de colores, tipografías accesibles entre otros y pictogramas (SIA) para identificar itinerarios o entradas accesibles.
- ✗ También, añadir una nueva ubicación, más exterior con el nombre del auditorio.



## ¿Encuentro información útil sobre su disponibilidad o servicios?

En el exterior no se detectan paneles o carteles informativos.

- ✗ Se recomienda añadir un panel informativo de diseño accesible, ubicado antes de las escaleras para facilitar la comodidad de su lectura general y en especial a personas con movilidad reducida. Este debe contener información general, de contacto, servicios de accesibilidad e indicaciones sobre cómo llegar a la entrada accesible. Por ejemplo, a través de un plano.

# ACCEDER AL EDIFICIO

## ¿Puedo entrar en el auditorio?

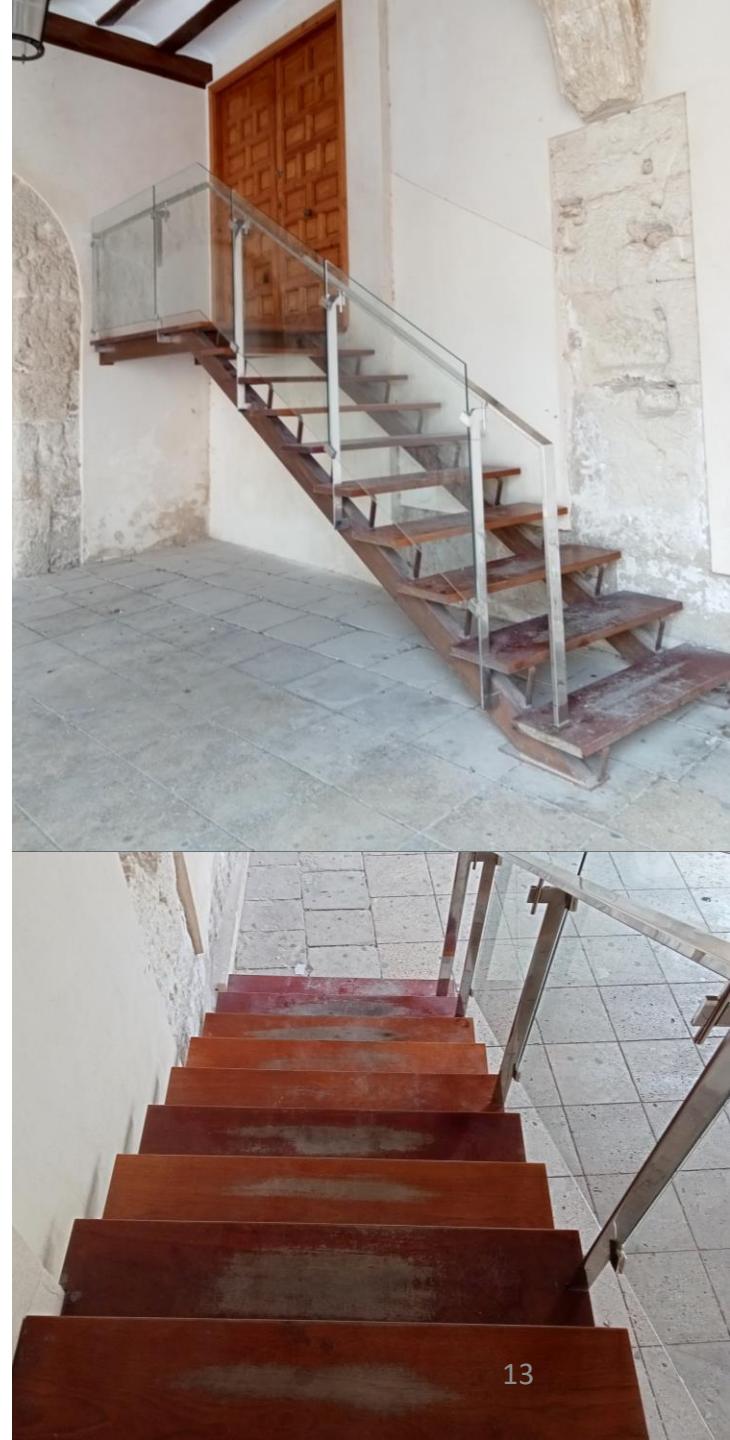
Existen dos opciones para acceder al auditorio: la entrada principal, a través de escaleras, y la entrada denominada “accesible”, a través de una rampa ubicada en la calle colindante. Ambas entradas permiten la conexión directa con la vía pública, cuentan con un espacio libre de aproximación de al menos Ø 1,50 m (diámetro) en el momento de la visita, y disponen de pavimento antideslizante. Así como vestíbulos amplios de acceso al patio de butacas.

### Entrada principal,

- × se constituye como un elemento voladizo, carece de señalización perceptible bajo las escaleras que advierta sobre su existencia, altura o que impida el acceso debajo de las mismas. Desde el punto de vista de la accesibilidad visual, esta característica representa un riesgo significativo, ya que la falta de identificación en pavimento o a menor altura puede provocar colisiones, especialmente de personas con discapacidad o baja visión.

Si bien la entrada cumple con las dimensiones estipuladas para los escalones, el ancho de paso y la directriz recta,

- × presenta una contrahuella abierta (escalones de tipo "abierto"), generando un efecto bocel, prohibido por normativa debido al peligro de tropiezo, especialmente con el empeine del pie.
- × la escalera no ofrece señalización o contraste visual adecuado, ya que los escalones comparten el mismo color y material (textura), lo que dificulta su diferenciación, especialmente cuando se descende.
- × Según normativa, se debe facilitar pasamanos en ambos laterales de la escalera, con una doble altura (entre 0,90 y 1,10 m), con prolongación de 45 cm y fácil de asir.



# ACCEDER AL EDIFICIO

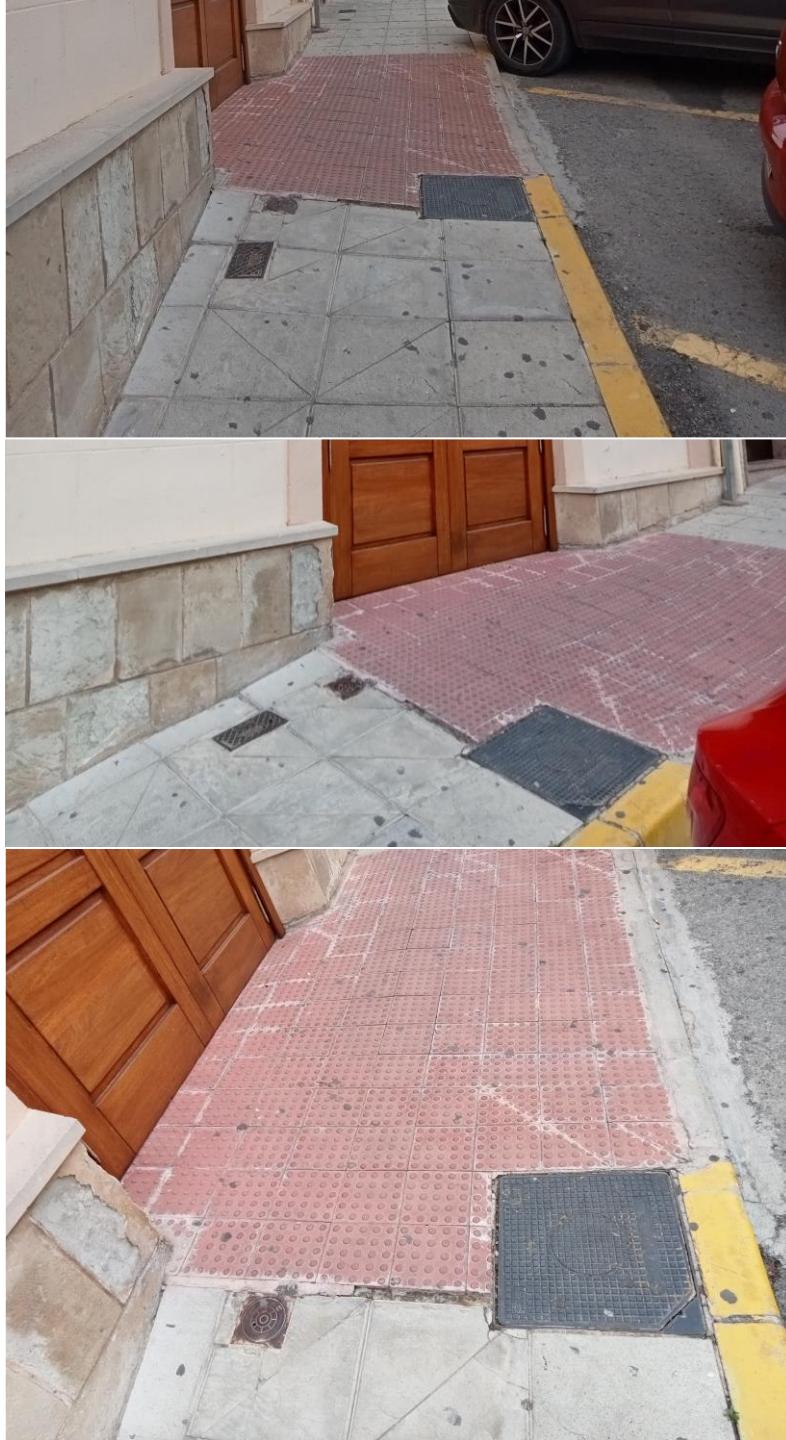
## ¿Puedo entrar en el auditorio?

Consiste en una rampa en la vía pública, en acera. Si bien el bordillo frente a la entrada está rebajado,

**La entrada accesible**, es una alternativa disponible para personas con movilidad reducida, la cual puede ser solicitada en el momento de realizar la reserva para el evento o, en su defecto, evaluada en el momento del acceso. Esta entrada está habilitada mediante una rampa ubicada en la vía pública, sobre la acera.

- × Aunque el bordillo frente a la entrada ha sido rebajado, dicho acceso conduce a una plaza de aparcamiento pública, impidiendo el acceso.
- × Aunque practicable, la rampa podría resultar difícil de maniobrar de forma autónoma para personas en silla de ruedas debido a la pendiente longitudinal del 10% y la pendiente transversal del 10% desde el lateral. Para un ancho de acera de 1,50 m, las dimensiones óptimas deberían ser una pendiente máxima longitudinal del 6% y transversal del 2%.

El acceso a la entrada accesible se realiza siempre con la asistencia del personal encargado del evento, lo que garantiza la ayuda necesaria para la apertura de la puerta y el acompañamiento durante el ingreso.



# **3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA**

## **3.2 INTERIOR DEL EDIFICIO**

# CIRCULACIÓN HORIZONTAL

## ¿Cómo se organiza su interior?

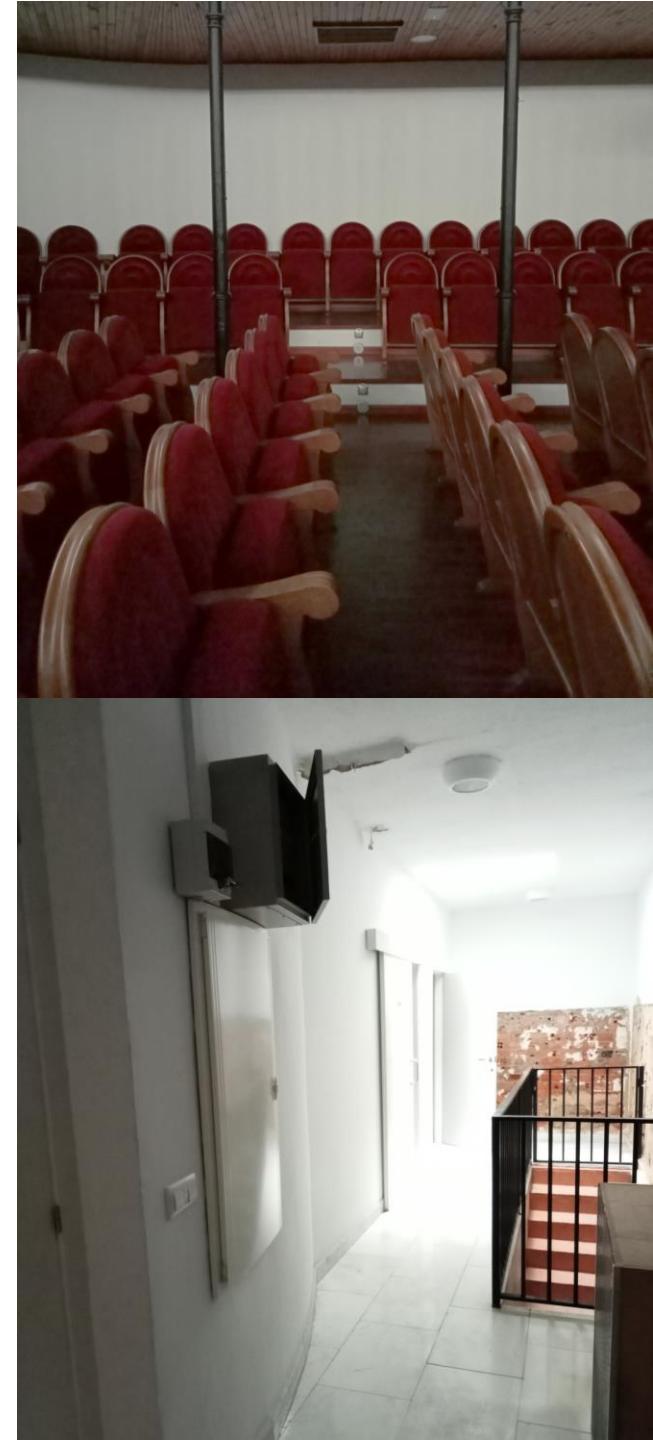
El auditorio se compone de 1 planta, con los siguientes espacios para el público:

- Vestíbulo de entrada y punto de bienvenida
- Patio de butacas con varias alturas (gradas)
- Escenario
- Aseos

## ¿Es cómodo y seguro deambular por el auditorio?

Las instalaciones del auditorio se caracterizan por ser llanas, con estrechamientos puntuales de 80 cm y disponer de un pavimento uniforme, sin resaltes, que ofrece un adecuado contraste cromático con las paredes, columnas y demás equipamientos durante la visita (iluminación encendida).

- ✗ No obstante, el contraste del suelo respecto a las butacas es mejorable, en momentos de apagado o atenuado de luces, debido a que su color y material (madera de tonalidad similar) podrían dificultar la identificación de extremos. Así como las columnas, de color negro, pudiendo resultar poco visibles.
- ✗ En cuanto a elementos voladizos (altura inferior a 2,20 m), se identifican los extintores y la caja de plomos (a 1,80 m) situado en el pasillo del aseo, cuya puerta no cierra correctamente. Se recomienda proyectar la señalización de los extintores al suelo, mediante la instalación inferior de papeleras o marcas podo táctiles, así como reparar la puerta de la caja de plomos para evitar posibles colisiones.



# CIRCULACIÓN HORIZONTAL

Durante los eventos en el auditorio, el personal de atención se encarga de guiar al público hacia sus asientos, y los recorridos resultan intuitivos.

- × Sin embargo, se sugiere mejorar la visibilidad de la ubicación, el contraste y la numeración de las butacas, incorporando braille para garantizar una mayor accesibilidad.
- × Respecto a la señalización que afecta a la circulación, se ha observado que las puertas de acceso a los aseos carecen de contraste suficiente con las paredes colindantes o señalización direccional, lo que dificulta la identificación de la puerta y servicio, pasando desapercibidas.



# SERVICIOS E INSTALACIONES

## Aseos accesibles

El itinerario para llegar a los aseos, es accesible con estrechamientos puntuales de 80 cm.

- × Si bien, dispone de señalización SIA, ésta se encuentra en la puerta, no siendo visible a distancia y especialmente si la puerta está abierta. Según normativa, la puerta debe contrastar y la altura de la señal deber estar en un lateral, a una altura entre 1,40 a 1,75m, con braille, pictogramas (mediante SIA) y caracteres, complementado su acceso desde el exterior, en caso necesario, con una flecha direccional.
- × Se recomienda contrastar de forma cromática los interruptores de la luz, para una mejor identificación.

La puerta abre hacia el exterior, con hueco de paso de 80cm aproximadamente. A través de un asa de diseño ergonómico que permite su fácil apertura o cierre desde el interior.

- × No obstante, se recomienda un sistema de bloqueo, en contraste cromático, entre 80 y 120 cm de altura y que se accione por mecanismos tipo palanca, pasador o presión, nunca de pequeño tamaño, que requiera un giro de muñeca o posición en pinza.
- × Así como un sistema visual y, sonoro o háptico que permita saber, desde fuera, si la cabina está ocupada o libre.
- × La puerta requiere de mantenimiento para facilitar su apertura. Actualmente requiere de esfuerzo para abrirla, debido al roce en el suelo.

El aseo, si bien cumple como cabina accesible dotada de inodoro, lavabo y distribución al menos Ø 1,20 m,

- × coincide con la cabina única de aseo femenino, por lo que es un aseo accesible de uso mixto. Actualmente, el Decreto 177/2024 no admite el uso compartido por ambos sexos.



# SERVICIOS E INSTALACIONES

Las dimensiones de lavabo e inodoro cumplen normativa,

- × a excepción de la ubicación de la barra de apoyo más corta. Esta debería encontrarse en paralelo (horizontal), con las siguientes medidas aproximadas: altura  $\pm 75$  cm , longitud  $\pm 60$  cm (actualmente 30cm) y a una distancia entre ellas de 80cm .
- × Según el CTE, las cabinas accesibles dispondrán de un sistema de llamada de emergencias, con un botón de llamada e indicadores visuales/ sonoros con conexión a un sistema central de monitoreo para atender la emergencia. Se recomienda instalar una señal con "SOS" para evitar una posible confusión con la cadena.

Los diferentes elementos como espejo, jabonera, papel higiénico o papelera se encuentran a una altura y distancia adecuada respecto aparato al que prestan servicio y su se encuentra entre 0,70 y 1,20m.

- × A excepción del papel de secamanos, ubicado a 1,45m, dificultando su alcance.
- × Cabe destacar la papelera, que si bien es de accionamiento a pedal, se encuentra abierta, permitiendo su uso.
- × No obstante, la ubicación, interfiere en una posible transferencia lateral. Se debe valorar otra localización, o modelo de papelera que entre en el hueco entre la pared y el inodoro.
- × El interior de la cabina no presenta contraste de color entre pared, pavimento o elementos, dificultando la posible deambulación e identificación de los mismos, a personas con baja visión u otras dificultades visuales.
- × Se recomienda instalar cambiadores de bebés en ambos aseos.



# SERVICIOS E INSTALACIONES

## Auditorio

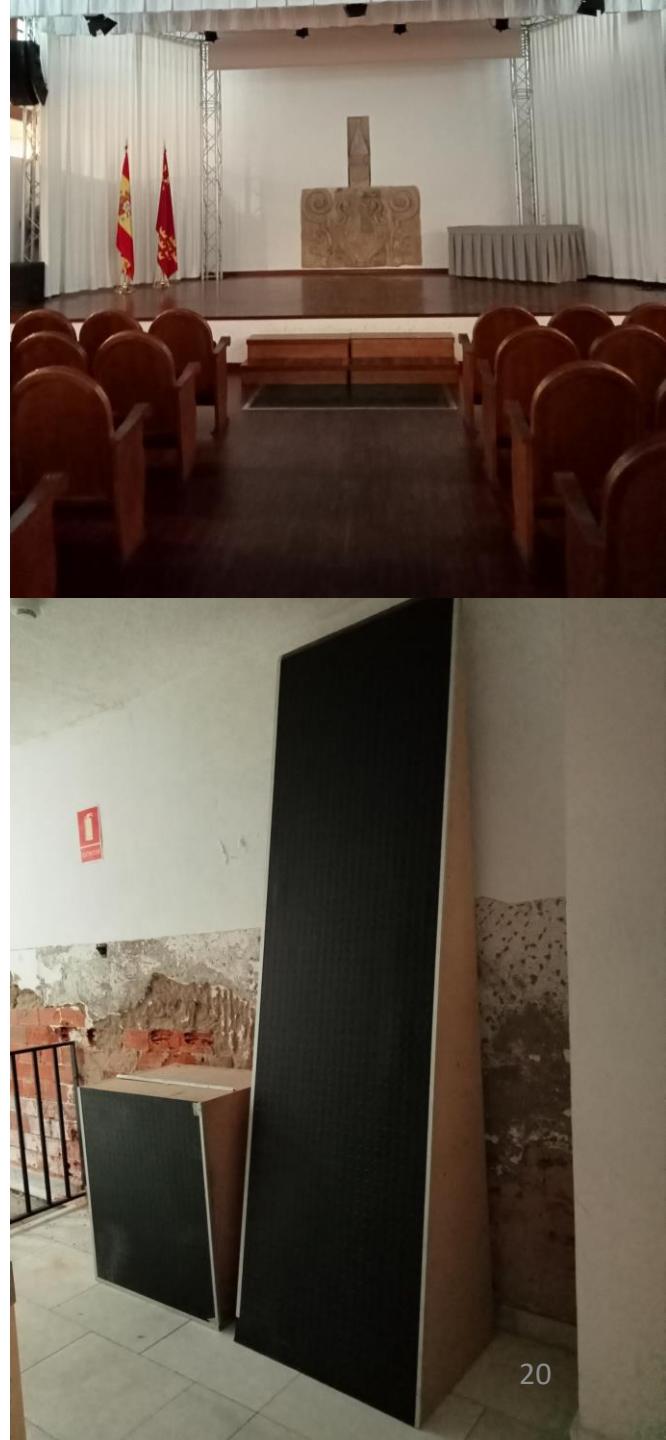
La circulación en el auditorio sería posible y cómoda para una persona con movilidad reducida, gracias a los pasillos de más de 1,20 m de ancho, un suelo libre de resaltes, brillos o desniveles, aunque se presentan estrechamientos puntuales de 56 cm entre las filas de asientos.

Los asientos son cómodos y tienen un diseño ergonómico, con una altura adecuada, respaldo y reposabrazos, cumpliendo con las normativas de accesibilidad y confort.

La disposición de los asientos incluye un graderío de hasta dos alturas en el perímetro, ayudando a su identificación, a través del contraste en blanco en su contrahuella.

Se valora como positivo la disponibilidad de una rampa extraíble, con dimensiones con dimensiones de 266 cm de longitud, 80,5 cm de ancho y una pendiente del 12%, lo que permite la accesibilidad al escenario.

- × Se recomienda, añadir un zócalo de protección en los laterales, que no reduzca su ancho, para mejorar la seguridad en su deambulación. Y en futuras implementaciones, sería conveniente reducir la pendiente de la rampa para asegurar su uso autónomo.
- × También se sugiere mejorar el contraste de la señalización fluorescente de las columnas, ya que podrían constituir un obstáculo invisible en condiciones de baja luminosidad
- × Sería útil la instalación de barandillas en los accesos laterales al escenario, facilitando así un acceso más seguro y cómodo.



# SERVICIOS E INSTALACIONES

Otras imágenes comentadas:



# SERVICIOS E INSTALACIONES

## Patio de butacas

- × Durante la visita no se detectan plazas reservadas para personas usuarias de silla de ruedas, personas con movilidad reducida, discapacidad auditiva o visual. Según comenta la entidad, su reserva o gestión depende de la entidad responsable del evento. Durante la investigación de posibles eventos, no se encuentra dicha oferta.

Según el Decreto 177/2024 para la Región de Murcia (Arts. 20 y 36), en la que se referencia la Orden TMA/851/2021, los auditorios son susceptibles de los siguientes requerimientos:

### Plazas PMR para personas usuarias de silla de ruedas

- En aforo superior a 50 plazas, se debe reservar una plaza cada 40 plazas o fracción (TMA/851/2021).
- Con una dimensión mínima de 1,50 m de longitud y 1,00 m de ancho.
- Localizadas, sobre una superficie horizontal, junto al itinerario peatonal accesible, no pudiendo situarse en espacios residuales, aislados o no concebidos para su utilización por el público en general.
- Se señalizarán mediante SIA.
- Al menos una de cada dos o fracción, dispondrá de un espacio adicional de 30 cm en un lateral, que no interfiera con el itinerario accesible, en previsión de la posible presencia de un perro de asistencia.



### Plazas PMR usuarias de productos de apoyo distintos a la silla de ruedas como andadores, muletas o bastones

- En aforo superior a 50 plazas, reserva de una plaza cada 100 plazas o fracción.
- La plaza debe ubicarse próxima al acceso y salida, comunicada a través de itinerario accesible.
- Con un espacio libre en el borde del asiento o fila siguiente de al menos 50 cm.
- Así como un espacio libre en lateral, con dimensiones mínimas 65x75cm, sin invadir en itinerario accesible de paso, en previsión de un perro guía o producto de apoyo.



Fuente: web Puntodis

# SERVICIOS E INSTALACIONES

- El asiento dispondrá de reposabrazos a ambos lados. Se recomienda que estos sean abatibles para facilitar la transferencia.
- Debe señalizarse mediante SIA, añadiendo las siglas PMR.

## Plazas Personas con Discapacidad Auditiva (PDAud)

- En aforo superior a 50 plazas, reserva de una plaza cada 50 plazas o fracción.
- Se señalizarán a través del Símbolo Internacional de bucle magnético.
- Las plazas reservadas se ubicarán en la zona más cercana al escenario o estrado en previsión de facilitar la lectura labial o la visión del intérprete de lengua de signos, en caso de disponibilidad.
- Así como un espacio libre en lateral, con dimensiones mínimas 65x75cm, sin invadir en itinerario accesible de paso, en previsión de un perro de asistencia.
- Dispondrán de un sistema de mejora acústica proporcionado por bucle de inducción o sistema adaptado.

## Plazas Personas con Discapacidad Visual (PDVis)

- Los espacios en los que sea exigible la existencia de plazas reservadas para PDAud, también dispondrán de plazas reservadas para personas con PDVis, en la misma proporción.
- Se señalizarán a través del Símbolo Internacional de las personas con discapacidad visual.
- Como en el caso anterior, también deben ofrecer un espacio libre en lateral o delante, con dimensiones mínimas 65x75cm, sin invadir en itinerario accesible de paso, en previsión de un perro guía.
- Todas las plazas reservadas dispondrán de un asiento anejo en previsión de un acompañante.



Fuente: web Puntodis

# **3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA**

## **3.3 RECURSOS DE SEÑALIZACIÓN E INFORMACIÓN**

# SISTEMA DE SEÑALIZACIÓN

## Señalización e información general

El auditorio utiliza escasa señalización de ubicación y dirección, de sus instalaciones y servicios, tal y como se enuncia a lo largo del diagnóstico.

- × Se recomienda mejorar la señalización direccional se aseos, las propias cabinas, numeración de asientos, así como espacios no abiertos al público.
- × Para ello, se debe valorar un sistema de señalización homogéneo y que incluya criterios de accesibilidad universal, como el tamaño de letra en función de la distancia de visión, contraste de color entre fondo y letra, tipografías accesibles añadiendo flechas direccionales, pictogramas de fácil comprensión, altorrelieve, y ubicaciones que favorezcan la ergonomía visual desde diferentes alturas. Con el fin de resultar más fácilmente identificables y facilitar la orientación.
- × Las áreas adaptadas, bien sean accesos, aseos, butacas, etc., deben señalizarse adecuadamente según el pictograma universal de accesibilidad o pictogramas oficiales.
- × Así como la utilización de enunciados sencillos y que se correspondan con los nombres utilizados en los eventos. Y formatos alternativos.

Referencia de criterios accesibles para la señalización: Norma UNE 170002:2022

# INFORMACIÓN Y ATENCIÓN

## ¿En qué formatos puedo recibir información sobre el auditorio? ¿Son accesibles para mí?

En cuanto a los formatos accesibles sobre las obras y eventos que tienen lugar en el auditorio, depende de la iniciativa propia de los autores o la propuesta de la entidad colaboradora.

- × No obstante, no se han detectado eventos que incluyan interpretación en lengua de signos o subtitulación.
- × En caso de ofrecerse, se recomienda que todas las entidades implicadas y turismo hagan difusión. Lo cual favorecerá llegar a un público mayor y ser un referente para la consulta.
- × Se recomienda elaborar fichas físicas o apartados en la web con imágenes, describiendo las características de accesibilidad, que pudieran resultar de interés, sobre el auditorio. Por ejemplo, imágenes y descripción del aseo adaptado, visitas previas al escenario, etc.

Esta iniciativa, conseguiría ayudar al auditorio a conocer su nivel de accesibilidad de forma esquemática, implantar posibles mejoras. Y al visitante, reconocer fácilmente qué espacios son más adecuados para sus necesidades.

### **3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA**

#### **3.4 SALIDA, EVACUACIÓN Y EMERGENCIAS**

# SALIDA, EVACUACIÓN Y EMERGENCIAS

## ¿Encuentro la salida? ¿Y en caso de emergencia?

La salida del auditorio, resulta intuitiva, ya que se corresponde con la entrada y el itinerario que siguen las escaleras principales.

- ✗ Sin embargo, el itinerario y la salida accesible no coinciden con la salida principal señalizada, pero la salida accesible carece de señalización específica.
- ✗ El extintor no está correctamente ubicado, ya que se encuentra en el suelo, rodeado de obstáculos y sin señalización adecuada, lo que dificulta su acceso y visibilidad en caso de emergencia.
- ✗ En el momento de la visita, no se tiene conocimiento de si el plan y protocolo de emergencias y evacuación, incluye una supuesta situación con personas con discapacidad u otras necesidades.
- ✗ El protocolo de evacuación y emergencias, debería contemplar un apartado sobre el procedimiento a seguir en caso de presencia de personas con discapacidad u otras necesidades. Así como la posible ubicación de las zonas de refugio en caso de no poder evacuar el edificio.
- ✗ Se recomienda ampliar la diversidad de formatos en cuanto a la señalización, utilizando alternativas en braille, audio, etc.



# **3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA**

## **3.5 GESTIÓN DE LA AU**

# GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

## ¿Qué queremos mejorar?

El auditorio no cuenta con informes o certificaciones recientes relacionadas con la accesibilidad universal.

- × Se recomienda tener en cuenta las observaciones encontradas en el presente diagnóstico, así como en futuros, e incluirlo en el Plan de Acción “en proceso de desarrollo” por la entidad que defina las actuaciones necesarias para adaptar el recurso, priorizando y proponiendo diferentes etapas.
- × El plan de acción, debe contemplar un sistema de seguimiento periódico para evaluar el mantenimiento de las acciones llevadas a cabo y seguir avanzando en la mejora continua.
- × No se tiene constancia de que el auditorio realice un registro del perfil de asistentes. Se recomienda valorar la posibilidad de incorporar un registro obligatorio para las empresas o entidades encargadas de los eventos e incluir en él, perfiles de personas con discapacidad y solicitudes referentes a la accesibilidad.



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



MINISTERIO  
DE INDUSTRIA  
Y TURISMO



Plan de Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia



Región de Murcia



AVUNTAMIENTO  
DE YECLA

# Proyecto Turismo Accesible YECLA

## Diciembre 2024



AYUNTAMIENTO  
DE YECLA

PUNTO DIS  
Accessible Solutions  
PUNTO DIS  
Soluciones Accesibles



# Proyecto Turismo Accesible YECLA 2024

## Diagnóstico y propuestas: Ayuntamiento y Antiguo Palacio de los Alarcos

# ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	PÁG. 3
2. METODOLOGÍA	PÁG. 5
3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA	
3.1 DATOS GENERALES Y ACCESO	PÁG. 9
3.2 INTERIOR DEL EDIFICIO	PÁG. 14
3.3 SALIDA, EVACUACIÓN Y EMERGENCIAS	PÁG. 22
3.5 GESTIÓN DE LA AU	PÁG. 24

# 1. INTRODUCCIÓN

# 1. INTRODUCCIÓN

Dentro del contexto de mejora continua de Turismo Yecla, se marca el objetivo inicial de conseguir una fotografía del estado actual de la accesibilidad universal del destino, comenzando con el análisis de 9 recursos de interés: edificio Mariano de las Fiestas Patronales, Iglesia de la Asunción (I. Vieja), Oficina de Turismo de Yecla, Ayuntamiento y Antiguo Palacio de los Alarcos, Auditorio Municipal, Sendero Azul Pasarelas Yecla Valora y Mirador de La Molineta, Conjunto de la Iglesia de San Francisco y Capilla de la Virgen de las Angustias, edificio Arqueológico Cayetano de Mergelina y la Casa de Los Mergelina (aún no abierto al público).

El estudio de esta muestra de recursos, actúa como punto de partida para la renovación y enriquecimiento del servicio turístico, incluyendo la accesibilidad universal como un aspecto normalizado dentro de su estrategia de calidad.

Como conclusión al diagnóstico, la entidad busca incorporar soluciones reales y efectivas, a través de líneas de trabajo innovadoras que ayuden a potenciar la imagen de Turismo Yecla como un **destino inclusivo a la vanguardia y comprometida con el acceso y disfrute del turismo para todas las personas**. Así como facilitar la gestión de la accesibilidad existente, su comunicación con otros agentes de turismo y seguir potenciando la mejora continua.

\*Cabe destacar que algunos de los recursos analizados, se encuentran en proceso de cambio de funciones o ubicación como la oficina de turismo o la Iglesia de la Asunción, por lo que se recomienda tener en cuenta los aspectos positivos y aquellos mejorables, como referencia para futuras iniciativas.

A través del siguiente documento se evalúa el **Ayuntamiento y Antiguo Palacio de los Alarcos**.



AYUNTAMIENTO  
DE YECLA

## 2. METODOLOGÍA

## 2. METODOLOGÍA

El objetivo metodología es evaluar el estado actual del recurso y contemplar posibles mejoras combinando la normativa vigente, la experiencia y perspectiva de la accesibilidad universal desde su enfoque más amplio y transversal. Teniendo en cuenta, las posibles necesidades de las personas con o sin discapacidad reconocida. Han sido utilizados los siguientes métodos y procedimientos:

### NORMATIVA DE REFERENCIA

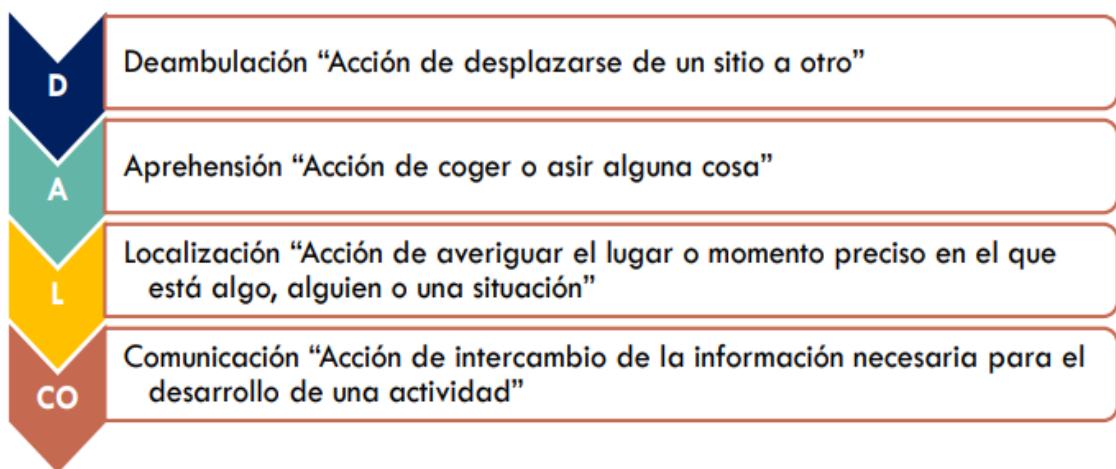
- ❖ Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.
- ❖ Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre. Y la Ley 6/2022, de 31 de marzo, de modificación del Texto Refundido de la Ley General, para establecer y regular la accesibilidad cognitiva y las condiciones de exigencia y aplicación.
- ❖ Real Decreto 450/2022, de 14 de junio, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo.
- ❖ 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.
- ❖ Decreto 177/2024, de 12 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Accesibilidad Universal de la Región de Murcia.
- ❖ Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de abril de 2019 sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios.
- ❖ Norma UNE 170001 – 1, Criterios DALCO para favorecer la accesibilidad al entorno.
- ❖ Norma UNE 170002. Requisitos de accesibilidad para los elementos de señalización en la edificación.

## 2. METODOLOGÍA

### CRITERIOS DALCO

Según la norma UNE citada anteriormente, los criterios DALCO son un “Conjunto de requisitos relativos a las acciones de deambulación, aprehensión, localización y comunicación que ha de satisfacerse para garantizar la accesibilidad universal.”

Gráfico 1. Desglose criterios DALCO



Teniendo en cuenta estos requisitos, se ha podido evaluar la posibilidad o facilidad de interacción con el entorno y las actividades que en él se encuentran.

### CADENA DE ACCESIBILIDAD

Término para referir la secuencia de procesos que implica el correcto disfrute, en este caso, del **Ayuntamiento y Antiguo Palacio de los Alarcos**, como si de eslabones de una cadena se tratara.

La evaluación individual de cada eslabón y su conexión con los demás, permite conocer las claves para garantizar la continuidad de la accesibilidad a lo largo de la experiencia, sus puntos fuertes y aquellos a los que se debe prestar mayor atención.

A continuación, se mencionan los principales elementos considerados en el análisis como procesos clave:

Gráfico 2. Esquema cadena de accesibilidad



## 2. METODOLOGÍA

### FASES DEL TRABAJO

Para el estudio de situación, se han combinado diferentes metodologías en cada fase del trabajo.

**Fase 1:** Toma de contacto con la entidad, planificación y definición de recursos, investigación previa y elaboración de herramientas de análisis para la recogida de datos.

**Fase 2:** Visitas presenciales a los recursos, recopilación de datos en base a fichas técnicas de accesibilidad y entrevistas con equipos responsables.

Fechas de recogida de datos: septiembre 2024

**Fase 3:** Análisis de las condiciones de accesibilidad universal (física, visual, auditiva y cognitiva) de los datos, redacción del diagnóstico y propuesta de mejoras.

A través de fichas técnicas se ha podido valorar el cumplimiento normativo. Las entrevistas, han aportado datos de gran valor, como: el grado de conocimiento e interés sobre la accesibilidad universal aplicado a su entorno, información e iniciativas que podrían pasar desapercibidas o la detección de mejoras derivadas del trato directo con los visitantes. Además, la observación de los espacios en plena actividad, ha permitido observar cómo se produce la interacción entre visitantes, personal de atención y el propio equipamiento.

**El diagnóstico a continuación, divide la valoración del recurso y propuestas de mejora según la Cadena de Accesibilidad, en combinación con los criterios DALCO y añadiendo el apartado de Elementos para la Gestión de la accesibilidad universal.**

## **3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA**

### **3.1 DATOS GENERALES Y ACCESO**

# DATOS GENERALES

A continuación, se describe brevemente la tipología de recurso y datos que podrían resultar de interés en la toma de decisiones y posibilidad de aplicar determinadas iniciativas o soluciones de accesibilidad universal:

## DATOS GENERALES DEL RECURSO TURÍSTICO

<b>Denominación:</b>	Ayuntamiento y Antiguo Palacio de los Alarcos
<b>Ubicación:</b>	Pl. Mayor, 30510 Yecla, Murcia
<b>Descripción general:</b>	edificio sobre las Fiestas Patronales, en honor de la Purísima Concepción. Se localiza dentro de la ciudad. Se analiza recorrido de visitas y salón de actos.
<b>Funciones del recurso:</b>	Dependencias municipales y visitas turísticas y/o escolares guiadas
<b>Titularidad y gestión:</b>	Municipal
<b>Edificio protegido:</b>	BIC
<b>Itinerario exterior:</b>	Plaza llana, o acceso secundario a través de calle llana
<b>Plaza PMR más cercana:</b>	a 30 metros aprox. del acceso en la Plaza Mayor
<b>Acceso a edificio:</b>	Escalón en acceso de visitas turismo, llano en acceso alternativo

# ¿CÓMO LLEGAR?

## ¿Cómo llego al edificio? ¿El itinerario hasta llegar a él es accesible?

El edificio se encuentra en el centro de Yecla, en la Plaza Mayor. En las visitas, se entra a través de la plaza Mayor, que presenta un pavimento accesible, sin resaltes u obstáculos. Rodeada de una calle de plataforma única, divida con bolardos en contraste y altura normativa. Si bien el área de vehículos es adoquinada, no es necesario para realizar el itinerario entre la plaza de parking PMR y la plaza.

También se detectan áreas de descanso, con varios bancos.

Existe un segundo acceso (itinerario accesible para aseo adaptado y ascensor), a través de la calle Ercilla, sin grandes desniveles, resaltes u obstáculos.

## ¿Encontraré plazas de aparcamiento accesibles o reservadas?

La plaza de aparcamiento reservada para personas con movilidad reducida (PMR), más cercana, se encuentra cercana a la oficina de turismo, vía itinerario accesible. Es una plaza de tamaño correcto, pavimento enrasado, no deslizante, señalizada en horizontal. Y con acceso a la acera sin desniveles, a través de un vado continuo.

- × La presencia de un buzón y una farola, junto a la plaza PMR, podría dificultar o impedir la transferencia lateral de la persona, desde el vehículo hasta la acera.
- × Si bien se ofrece un vado cercano para la incorporación a la acera sin desniveles, se debe para ello, invadir la zona de circulación de vehículos. Lo cual se debe evitar en la medida de lo posible.
- × Se detecta la falta de señalización vertical.



# ENCONTRAR EL edificio

¿Se identifica fácilmente el edificio? ¿Y sus accesos? ¿Encuentro información útil sobre su disponibilidad o servicios?

La arquitectura y decoración del edificio, llaman la atención respecto a su entorno, facilitando su identificación a través de las banderas y plaza Mayor.

- ✗ No obstante, en su fachada principal no presenta señalización o información que lo identifique como tal, o señalización direccional en los alrededores.

El edificio tiene una entrada principal Plaza Mayor que se abre en caso de visita y otra secundaria y accesible, Calle Ercilla , abierta al público de forma continua que da acceso, a los diferentes servicios del Ayuntamiento (imágenes en diapositiva presente).

- ✗ No obstante, en la búsqueda, por ejemplo, de plataformas como Google Map's no aparece esta segunda entrada. Y tampoco se señala o informa de esta posibilidad en la entrada "principal". Lo cual, se recomienda.

La entrada más común, Calle Ercilla, sí está señalizada con un rótulo "Ayuntamiento", así como diferentes mensajes advirtiendo de la "Entrada para personas con movilidad reducida". Se valora positivamente el cartel de aviso sobre el timbre para la apertura de la puerta.

- ✗ Se recomienda evitar la colocación de señalización en zonas donde la apertura o cierre de la puerta dificulte su lectura.



# ACCEDER AL EDIFICIO

## ¿Puedo entrar en el edificio?

### Entrada Plaza Mayor:

Este acceso está destinado principalmente a eventos y visitas específicas, lo que implica que no es de uso continuo. La zona de aproximación es amplia, lo que facilita el acercamiento sin obstáculos. Y el ancho de paso de la puerta es de 1 metro.

- × Sin embargo, el umbral presenta un escalón con una diferencia de altura de 3 cm en un lado y 6 cm en el otro, lo que podría suponer un obstáculo para personas con movilidad reducida.

### Entrada C/ Ercilla:

Este acceso está bien diseñado para personas con movilidad reducida. Cuenta con un espacio amplio y libre de obstáculos, pavimento seguro y una rampa con leve desnivel. Las puertas automáticas tienen buen contraste cromático y un sistema de detección de presencia eficaz, con un tiempo de apertura superior a 4 segundos, lo que asegura un acceso cómodo.

En resumen, la entrada “Plaza Mayor” presenta dificultades debido al escalón, mientras que a través de la calle Ercilla se ofrece un diseño mucho más accesible, con soluciones adecuadas para personas con movilidad reducida.



# **3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA**

## **3.2 INTERIOR DEL EDIFICIO**

# CIRCULACIÓN HORIZONTAL

## ¿Cómo se organiza su interior?

El siguiente estudio, valora la circulación de los itinerarios que pudieran realizarse en caso de visita guiada a la zona antigua del edificio o realización de eventos en el salón de actos.

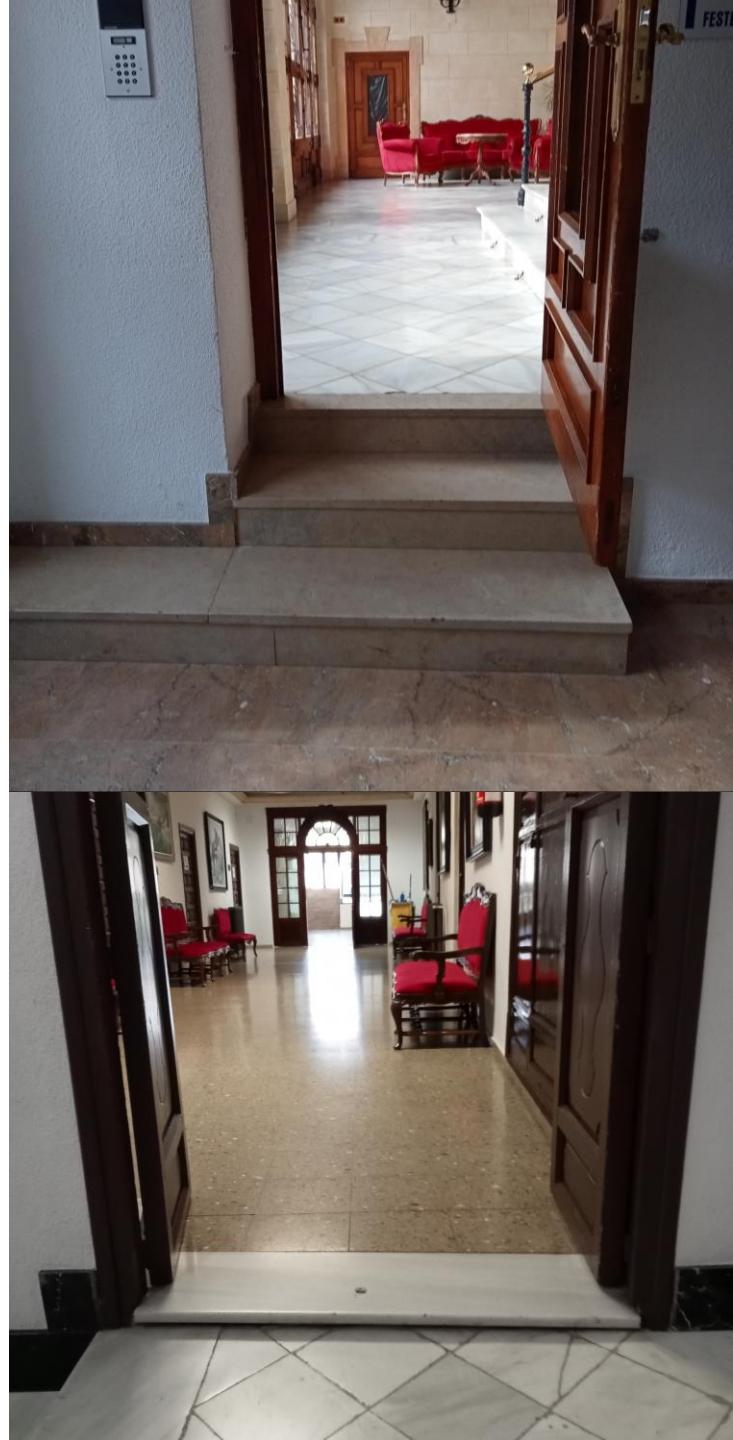
## ¿Es cómodo y seguro deambular por el edificio?

Si bien los vestíbulos y pasillos en ambos casos, se caracterizan por su amplitud y pavimentos enrasados sin obstáculos, en el caso de la visita turística, presentaría dificultades para personas con movilidad reducida como usuarias de silla de ruedas. Esto se debe a que, a pesar de facilitar el acceso llano a través de la calle Ercilla, para entrar en el vestíbulo de las escaleras, se deben salvar 2 grupos de tres escalones. Si bien la entidad comenta que existe una rampa disponible, en caso de ser necesario.

Para la vista de la escalinata dese arriba o sala a la que da acceso, se puede acceder a través de ascensor, no obstante, en el itinerario, existe un bordillo de 5 cm, sin señalizar, que dificultaría la deambulación y su detección, así como el bordillo de 5 cm de acceso a la sala.

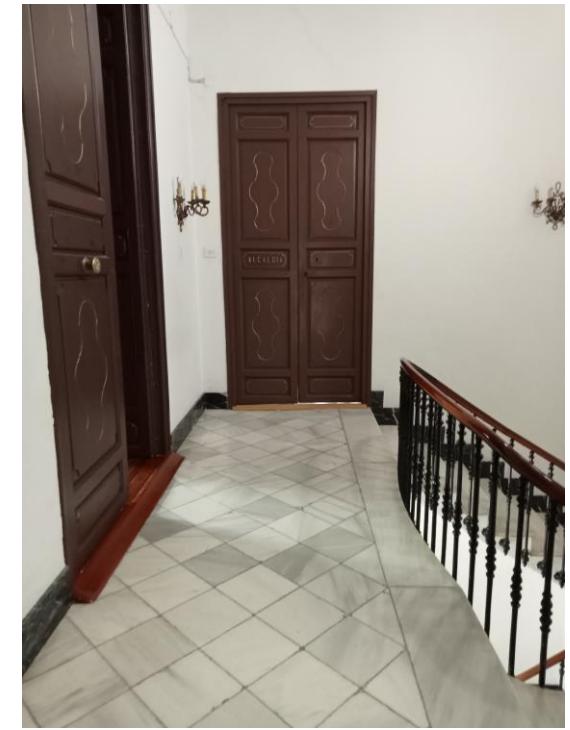
Cada planta dispone de zonas de descanso y no se detectan durante la visita, elementos voladizos u obstáculos susceptibles de impedir una circulación segura, a excepción de:

- La ubicación de algunos extintores, sin proyección al suelo, que pueden provocar colisiones. Se recomienda ubicar papeleras u otros elementos en su zona inferior para favorecer su detección.



# CIRCULACIÓN HORIZONTAL

Otras imágenes de zonas comentadas:



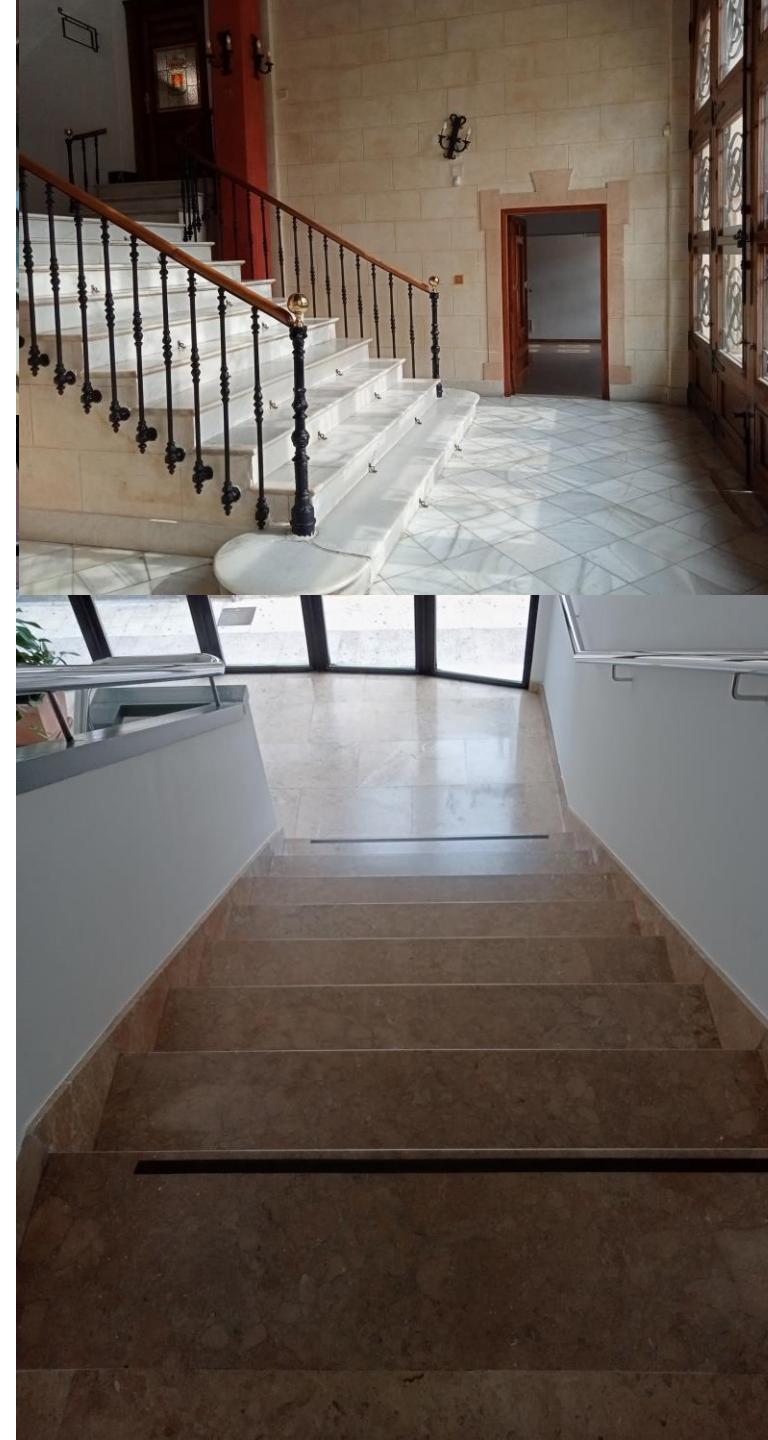
# CIRCULACIÓN VERTICAL

## ¿Puedo acceder a las demás plantas?

El edificio está comunicado entre sus plantas dando acceso a todas ellas, a través de escaleras y un ascensor.

El edificio presenta 2 grupos de escaleras, dentro de las dimensiones, directriz, tipo de pavimentos y ancho acorde a normativa. Sin embargo, según normativa, las escaleras deberían también:

- × Incluir señalización tactovisual en embarques y peldaños para favorecer su identificación. A tener en cuenta que, al no presentar ningún contraste de color, los peldaños pueden no distinguirse entre ellos, especialmente con efectos de luz.
- × No presentar bocel, ya que se considera un peligro de tropiezo.
- × Si bien ambas disponen de pasamanos, estos deben permitir el apoyo a través de doble altura (entre 0,90 y 1,10 m), en ambos laterales, con prolongación de 45 cm y fácil de asir. (Decreto 177/2024, art. 11 Escaleras)



# CIRCULACIÓN VERTICAL

## ¿Puedo acceder a las demás plantas?

El **ascensor**, conecta cada planta, permite un amplio espacio libre delante de su puerta, nivelado en el acceso, consta de un tiempo de automatismo de cierre adecuado, botonera interior en braille con botón de emergencia, entre otras características. No obstante:

- × Se recomienda aportar contraste de color a la columna entre el ascensor y la entrada al salón de actos, para evitar colisiones.
- × Señalar los embarques con pavimento tactovisual, a través de bandas horizontales en contraste con el pavimento.
- × Señalar la planta en la zona exterior, a través del número, su equivalente en braille y alto relieve (CTE).
- × Facilitar la botonera exterior en braille.
- × Implementar un sistema sonoro que advierta de planta, cierre y apertura de puerta.

La cabina no se considera accesible, debido a sus dimensiones: 1,18 x 0,98 m.



# SERVICIOS E INSTALACIONES

## Aseos adaptados

El edificio dispone de varios grupos de aseos, uno adaptado. En la planta baja, cercano al área de registro, el aseo masculino, está señalizado como también cabina de aseo adaptada.

- × Se entiende que su uso es mixto, pero se recomienda habilitar el aseo femenino contiguo para favorecer su uso según sexo.
- × Se detecta la mejora de la señalización de los aseos, ya que pasa desapercibida la existencia de una cabina adaptada, así como de cambiadores en ambos aseos. Se recomienda ubicar un rótulo en la pared central, visible desde el pasillo, indicando los aseos generales, con pictogramas femenino/ masculino/ aseo adaptado (SIA) y pictograma de cambiador.
- × Una vez en el vestíbulo de los mismos, se recomienda señalizar con SIA en pared junto a la puerta. Altura recomendada, entre 1,40 y 1,75 m.

Se considera adecuado el hueco de paso de al menos 80cm, no obstante:

- × Las puertas deben abrir hacia el exterior. Y el sistema de bloqueo de la puerta debe ser tipo palanca, pasador o presión, nunca mediante giro o dedos en pinza. En altura comprendida entre 80 y 120 cm.



# SERVICIOS E INSTALACIONES

## Aseos adaptados

La cabina dispone de un espacio de distribución de al menos Ø 1,20 m. El lavabo e inodoro permiten una adecuada aproximación en cuanto a dimensiones a espacio y dimensiones, sin embargo:

- × Se insta a valorar la sustitución de su grifería por un mecanismo de tipo monomando, palanca o célula, para facilitar su manipulación.
- × Sustituir, en el inodoro, una barra de apoyo fija a pared, de mayor longitud ( $\geq 60$  cm), cuya separación con la abatible, no sea superior a 80cm.
- × Según el Código Técnico de Edificación, los aseos adaptados, dispondrán de un sistema de llamada de emergencias, con un botón de llamada e indicadores visuales/ sonoros con conexión a un sistema central de monitoreo para atender la emergencia. Se recomienda instalar una señal con "SOS" para evitar una posible confusión con la cadena.
- × En cuanto a los elementos como papel de inodoro, jabonera, papel secamanos, se encuentran fuera del alcance mínimo, ya que bien se encuentran a una altura superior a 1,20m u obstaculizados por otros elementos.
- × También se recomienda optar por papeleras que, para su apertura, no requieran accionar a través de pie.



# SERVICIOS E INSTALACIONES

## Salón de Actos

El acceso y deambulación en el salón sería posible y cómoda para una persona con movilidad reducida, con anchos de paso superiores a 1,20 m, con suelo sin resaltos, brillos o grandes desniveles (2%).

- × Siempre y cuando no se requiera su presencia en el estrado, ya que su acceso se realiza a través de escaleras, no permitiendo el acceso autónomo a personas en silla de ruedas.
- × Se recomienda añadir contraste cromático entre el borde de los escalones y suelo, ya que podrían no percibirse con facilidad, al ser del mismo color. Así como a la numeración de las sillas, que actualmente es de bajo contraste.

Las sillas, tanto de público como de ponentes se consideran ergonómicas, con respaldo y reposabrazos.

- × Según el Decreto 177/2024 “las salas de reuniones o conferencias de uso público, deberán tener instalados sistemas sensoriales y cognitivamente accesibles, tales como: sistemas de videoconferencia o videoteléfono; pantallas que incorporen la posibilidad de subtitulado e imagen de intérprete en Lengua de Signos”.
- × Así como, “un sistema de mejora acústica proporcionado mediante bucle de inducción o cualquier otro dispositivo adaptado a tal efecto, fijo o portátil.”



### **3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA**

#### **3.4 SALIDA, EVACUACIÓN Y EMERGENCIAS**

# SALIDA, EVACUACIÓN Y EMERGENCIAS

## ¿Encuentro la salida? ¿Y en caso de emergencia?

Se entiende que, al tratarse de visitas guiadas, las personas siempre van acompañadas de su guía, que les acompañará también en caso de emergencia o evacuación, por lo que resulta de gran interés en cuanto a seguridad, que las guías conozcan claramente los protocolos de evacuación y salidas de emergencia. Así como qué hacer en caso de estar presentes en el grupo personas con discapacidad.

En el caso de personas con silla de ruedas, o movilidad reducida, es posible que el ascensor no pueda ser utilizado, por lo que se deben plantear y señalizar claramente, espacios de refugio accesibles.



- El protocolo de evacuación y emergencias, debería contemplar un apartado sobre el procedimiento a seguir en caso de presencia de personas con discapacidad u otras necesidades. Así como la posible ubicación de las zonas de refugio en caso de no poder evacuar el edificio.

# **3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA**

## **3.5 GESTIÓN DE LA AU**

# GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

## ¿Qué queremos mejorar?

El edificio no cuenta con informes o certificaciones recientes relacionadas con la accesibilidad universal. Si bien se trata de un edificio de uso público, no sólo turístico, se recomienda el diagnóstico ampliado de otras instalaciones como zona de atención, espera y otras salas de uso por la ciudadanía.

- × Se recomienda, tener en cuenta las observaciones encontradas en el presente diagnóstico, así como en futuros, e incluirlo en el Plan de Acción “en proceso de desarrollo” por la entidad que evalúe el nivel de las barreras existentes, y defina las actuaciones necesarias para adaptar el recurso, priorizando y proponiendo diferentes etapas.
- × El plan de acción, debe contemplar un sistema de seguimiento periódico para evaluar el mantenimiento de las acciones llevadas a cabo y seguir avanzando en la mejora continua.
- × El edificio no realiza un registro de las visitas y consultas que se realizan. Se recomienda valorar la posibilidad de incorporar un registro a través de las guías u oficina de turismo, e incluir en él, perfiles de personas con discapacidad y solicitudes referentes a la accesibilidad.

Destacar, la buena predisposición del personal de atención al público e iniciativa por solventar cualquier consulta o solicitud de información.



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



MINISTERIO  
DE INDUSTRIA  
Y TURISMO



Plan de Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia



Región de Murcia



AVUNTAMIENTO  
DE YECLA

# Proyecto Turismo Accesible YECLA

## Diciembre 2024



AYUNTAMIENTO  
DE YECLA

REDESCUBRE  
*Yecla*

# Proyecto Turismo Accesible YECLA 2024. Diagnóstico y propuestas: Casa de los Mergelina



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



MINISTERIO  
DE INDUSTRIA  
Y TURISMO



Plan de Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia



Región de Murcia



itrem  
Instituto de Turismo Región de Murcia



## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	2
CONTEXTO .....	2
METODOLOGÍA .....	3
DIAGNÓSTICO Y RECOMENDACIONES .....	5
Datos generales y acceso .....	5
Interior del edificio .....	6
Recursos de señalización, información y comunicación .....	9
Otros elementos a considerar .....	10
CONCLUSIÓN .....	10

## INTRODUCCIÓN

Dentro del contexto de mejora continua de Turismo Yecla, se marca el objetivo inicial de conseguir una fotografía del estado actual de la accesibilidad universal del destino, comenzando con el análisis de 9 recursos de interés: Museo Mariano de las Fiestas Patronales, Iglesia de la Asunción (I. Vieja), Oficina de Turismo de Yecla, Ayuntamiento y Antiguo Palacio de los Alarcos, Auditorio Municipal, Sendero Azul Pasarelas Yecla Valora y Mirador de La Molineta, Conjunto de la Iglesia de San Francisco y Capilla de la Virgen de las Angustias, Museo Arqueológico Cayetano de Mergelina y la Casa de Los Mergelina (aún no abierto al público). El estudio de esta muestra de recursos, actúa como punto de partida para la renovación y enriquecimiento del servicio turístico, incluyendo la accesibilidad universal como un aspecto normalizado dentro de su estrategia de calidad.

Como conclusión al diagnóstico, la entidad busca incorporar soluciones reales y efectivas, a través de líneas de trabajo innovadoras que ayuden a potenciar la imagen de Turismo Yecla como un **destino inclusivo a la vanguardia y comprometida con el acceso y disfrute del turismo para todas las personas**. Así como facilitar la gestión de la accesibilidad existente, su comunicación con otros agentes de turismo y seguir potenciando la mejora continua.

\*Cabe destacar que algunos de los recursos analizados, se encuentran en proceso de cambio de funciones o ubicación como la oficina de turismo o la Iglesia de la Asunción, por lo que se recomienda tener en cuenta los aspectos positivos y aquellos mejorables, como referencia para futuras iniciativas.

A través del siguiente documento se evalúa la denominada como **Casa de los Mergelina**.

## CONTEXTO

La Casa de los Mergelina es un recurso de gran valor cultural y artístico, además de representar un importante potencial turístico. Recientemente ha sido adquirida por el Ayuntamiento de Yecla.

El futuro uso del edificio contempla diversas opciones, como el almacenamiento de archivos históricos, material arqueológico y obras de arte, así como la creación de salas destinadas a investigadores y nuevas exposiciones permanentes.

En el marco del proceso de valoración de los diferentes espacios y su posterior musealización, se considera útil ofrecer una serie de recomendaciones que orienten el diseño del proyecto, integrando criterios de accesibilidad universal desde su inicio. Esto permitirá cumplir con las exigencias del reglamento y promover una experiencia inclusiva para todos los visitantes, diferenciándose de otros recursos turísticos en los que los espacios y elementos de visita valorados estaban claramente definidos.

## METODOLOGÍA

El objetivo de la metodología es evaluar el estado actual del recurso y considerar mejoras, combinando la normativa vigente, la experiencia y la accesibilidad universal en su enfoque más amplio y transversal, teniendo en cuenta las necesidades de las personas con o sin discapacidad. Se han utilizado los siguientes métodos y procedimientos:

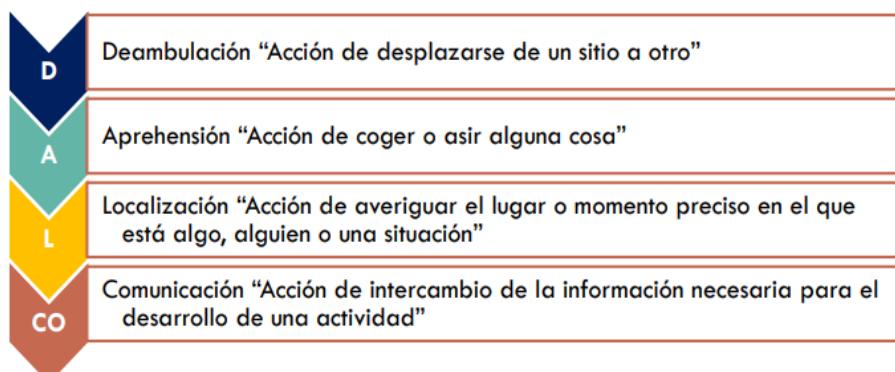
### NORMATIVA DE REFERENCIA

- ❖ Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.
- ❖ Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre. Y la Ley 6/2022, de 31 de marzo, de modificación del Texto Refundido de la Ley General, para establecer y regular la accesibilidad cognitiva y las condiciones de exigencia y aplicación.
- ❖ Real Decreto 450/2022, de 14 de junio, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo.
- ❖ 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.
- ❖ Decreto 177/2024, de 12 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Accesibilidad Universal de la Región de Murcia.
- ❖ Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de abril de 2019 sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios.
- ❖ Norma UNE 170001 – 1, Criterios DALCO para favorecer la accesibilidad al entorno.
- ❖ Norma UNE 170002. Requisitos de accesibilidad para los elementos de señalización en la edificación.

### CRITERIOS DALCO

Según la norma UNE citada anteriormente, los criterios DALCO son un “Conjunto de requisitos relativos a las acciones de deambulación, aprehensión, localización y comunicación que ha de satisfacerse para garantizar la accesibilidad universal.”

Gráfico 1. Desglose criterios DALCO



## CADENA DE ACCESIBILIDAD

Término para referir la secuencia de procesos que implica el correcto disfrute, en este caso, del **Casa de los Mergelina**, como si de eslabones de una cadena se tratara.

La evaluación individual de cada eslabón y su conexión con los demás, permite conocer las claves para garantizar la continuidad de la accesibilidad a lo largo de la experiencia, sus puntos fuertes y aquellos a los que se debe prestar mayor atención.

A continuación, se mencionan los principales elementos considerados en el análisis como procesos clave:

Gráfico 2. Esquema cadena de accesibilidad



## FASES DEL TRABAJO

Para el estudio de situación, se han combinado diferentes metodologías en cada fase del trabajo.

- ❖ Fase 1: Toma de contacto con la entidad, planificación y definición de recursos, investigación previa y elaboración de herramientas de análisis para la recogida de datos.
- ❖ Fase 2: Visitas presenciales a los recursos, recopilación de datos en base a fichas técnicas de accesibilidad y entrevistas con equipos responsables.  
Fechas de recogida de datos: septiembre 2024.
- ❖ Fase 3: Análisis de las condiciones de accesibilidad universal (física, visual, auditiva y cognitiva) de los datos, redacción del diagnóstico y propuesta de mejoras.

A través de fichas técnicas se ha podido valorar el cumplimiento normativo. Las entrevistas, han aportado datos de gran valor, como: el grado de conocimiento e interés sobre la accesibilidad universal aplicado a su entorno, información e iniciativas que podrían pasar desapercibidas o la detección de mejoras derivadas del trato directo con los visitantes. Además, la observación de los espacios en plena actividad, ha permitido observar cómo se produce la interacción entre visitantes, personal de atención y el propio equipamiento.

## DIAGNÓSTICO Y RECOMENDACIONES

El diagnóstico que se presenta a continuación ofrece una valoración de los aspectos relevantes de la Casa de los Mergelina, abarcando tanto entorno y tipo de acceso, como la distribución de su interior.

Dado que el edificio se encuentra en estado "en bruto" y aún no ha sido intervenido, no ha sido posible llevar a cabo un análisis exhaustivo de ciertos elementos clave relacionados con la accesibilidad universal. Entre estos aspectos que no han podido ser evaluados se incluyen:

- **Sistema de señalización**
- **Recursos de información y comunicación turística**
- **Condiciones de salida, evacuación y emergencia**
- **Gestión de la accesibilidad universal**

No obstante, en lugar de un análisis directo de estos elementos, se han formulado recomendaciones basadas en las normativas vigentes y en criterios establecidos para garantizar la accesibilidad universal. Estas sugerencias están orientadas a ser tenidas en cuenta durante la fase de diseño, con el fin de asegurar que la Casa de los Mergelina cumpla con los estándares requeridos para una plena inclusión de todos los usuarios, desde su planificación inicial.

### Datos generales y acceso

A continuación, se describe brevemente la tipología de recurso y datos que podrían resultar de interés en la toma de decisiones y posibilidad de aplicar determinadas iniciativas o soluciones de accesibilidad universal:

#### DATOS GENERALES DEL RECURSO TURÍSTICO

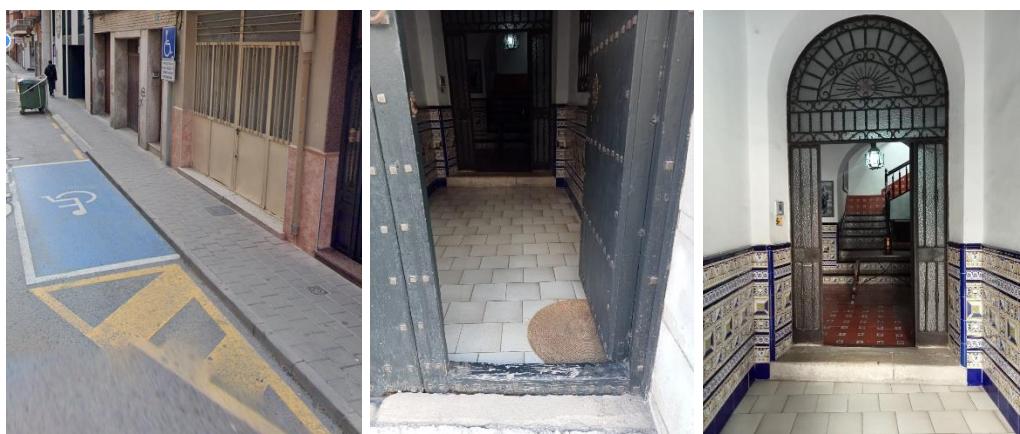
Denominación:	Casa solariega de los Mergelina
Ubicación:	Calle España, 30510 Yecla, Murcia
Descripción general:	Casa del siglo XVIII, en proceso de musealización.
Funciones del recurso:	Por determinar
Titularidad y gestión:	Municipal
Edificio protegido:	Sí
Itinerario exterior:	Calle llana
Plaza PMR más cercana:	A 19 metros, con vados rebajados en entorno. (los vados tienen inclinación pronunciada).
Acceso a edificio:	Escalones

En la visita presencial al recurso, se observa que el entorno cuenta con una calle llana y vados rebajados que facilitan la aproximación al lugar, cumpliendo con los principios de accesibilidad universal. Sin embargo, se identifican algunos estrechamientos en la acera que pueden dificultar el tránsito, especialmente para personas con movilidad reducida. El acceso a la Casa

de los Mergelina se realiza a través de varios escalones estructurales, lo que representa una barrera significativa para personas con movilidad reducida, impidiendo el acceso a personas usuarias de silla de ruedas y limitando la accesibilidad al recurso para este colectivo.



Fuente: Google Maps y elaboración propia



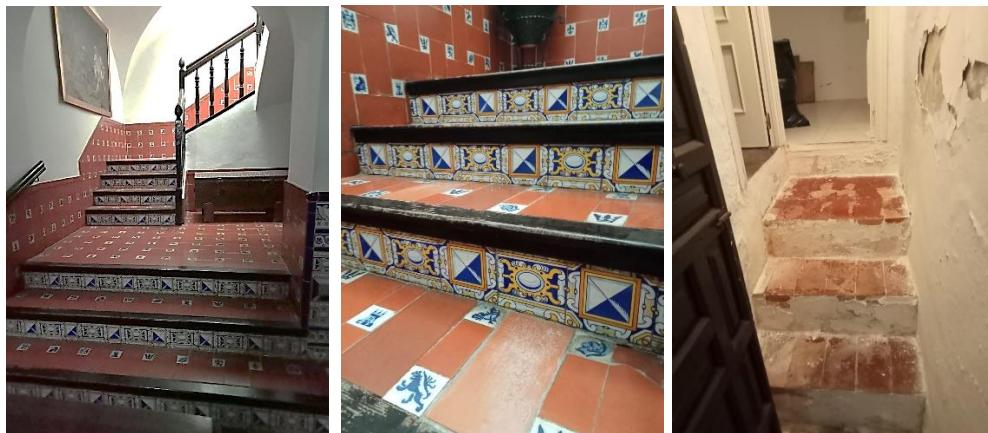
El acceso al edificio se realiza a través de escalones aislados pudiendo superar los 10 cm de altura aproximadamente.

Los criterios para elementos de comunicación vertical, se encuentran claramente especificados en el Código Técnico de Edificación, la Orden TMA/851/2021 y el Decreto 177/2024, para la Región de Murcia.

## Interior del edificio

### DEAMBULACIÓN HORIZONTAL Y VERTICAL

La circulación entre plantas se lleva a cabo mediante un conjunto de escaleras con o sin barandilla en uno de los laterales, cuyas alturas de escalón varían entre 10 y 22 cm aproximadamente. La escalera principal presenta un bocel, en su configuración.



El recorrido entre plantas presenta zonas amplias, así como varios estrechamientos en los pasillos, con un ancho de paso de 80 cm, así como dimensiones reducidas en las puertas de acceso a las estancias. Si bien algunas de ellas disponen de doble hoja, ampliando su posible ancho de paso. Además, se observan escalones aislados o varios escalones que limitan el acceso a algunas habitaciones.



No se detectan elementos voladizos a una altura inferior a los 2,20 metros, pero sí existen obstáculos que reducen el ancho de paso en diversas áreas. Estos obstáculos no se valoran en este diagnóstico, ya que se asume que algunos podrían ser elementos de ubicación temporal.

Se aprecian espacios, de gran amplitud, externos a posibles itinerarios y/o flujos de visita, que podrían utilizarse como zonas de descanso.



#### Criterios para zona de descanso accesible:

- **Espacio libre de obstáculos:** El área debe tener un ancho mínimo de 90 cm en los itinerarios, sin obstáculos que dificulten el acceso, y una altura libre mínima de 2,20 m.
- **Asientos ergonómicos:** Los asientos deben ser ergonómicos, con una altura de 45-50 cm, respaldo y apoyabrazos.
- **Señalización accesible:** La señalización debe incluir pictogramas accesibles y caracteres en contraste cromático, ubicados entre 1,40 m y 1,75 m de altura, indicando claramente que el espacio es utilizable por el público visitante, para evitar su confusión con elementos patrimoniales que no deben ser tocados.

En caso de que no sea posible salvar las barreras arquitectónicas o estructurales existentes, se recomienda el desarrollo de una visita virtual como alternativa para garantizar el acceso al recurso a personas con movilidad reducida, especialmente aquellas que utilizan silla de ruedas.

Así como ofrecer recursos de descanso en las diferentes plantas, debido a la amplitud del recurso, algunas recomendaciones:

- **Sillas bastón accesibles:** De fácil transporte, permitiendo a los visitantes descansar sin interrumpir el flujo del recorrido.
- **Ubicación estratégica:** Las sillas bastón estarán ubicadas en puntos clave como pasillos largos, cerca de salas distantes y en áreas de descanso, para un acceso fácil y sin obstruir el paso.
- **Sistema de préstamo:** Habilitar un sistema de préstamo con puntos accesibles de recogida y devolución, claramente señalizados para facilitar su localización.
- **Información sobre disponibilidad:** Se informará de manera clara sobre la disponibilidad de sillas bastón y cómo solicitarlas, tanto en el posible museo como en la página web u otros elementos de difusión o promoción del recurso, para que los visitantes puedan planificar su visita.

#### ASEOS

En la casa se han identificado varios aseos, los cuales, conforme a la normativa vigente en materia de accesibilidad universal, deben contar con cabinas adaptadas para personas con movilidad reducida (no necesariamente personas usuarias de silla de ruedas), garantizando su disponibilidad en función del sexo.

Entre los criterios a tener en cuenta, se encuentran:

- **Señalización:** Ubicada en pared continua, entre 1,40 y 1,75 m de altura, con braille, pictogramas (SIA) y caracteres, complementada con flechas direccionales si es necesario. Interruptores y detectores de presencia también estarán señalizados.
- **Acceso:** Itinerario accesible hasta aseos y espacios de transferencia lateral, con hueco de paso mínimo de 80 cm. Las puertas deben abrir hacia el exterior, con asa para cierre interior. Mecanismos de apertura y bloqueo tipo palanca, pasador o presión. Sistema de bloqueo y asas a 80-120 cm de altura, con contraste cromático, y sistema visual, sonoro o haptico que indique ocupación de la cabina.
- **Cabina:** Aseo accesible de uso exclusivo por sexo, con inodoro, lavabo accesible y espacio mínimo de Ø 1,20 m.

- **Lavabo:** Espacio de aproximación de 0,80 m de anchura x 1,20 m de longitud (frontal) o 0,80 m x 1,50 m (lateral). Altura del borde entre 0,70 y 0,85 m, sin pedestal, y espacio mínimo bajo lavabo de 0,68 m de altura x 0,30 m de fondo. Grifería monomando, de palanca o célula, a menos de 0,50 m del borde del lavabo.
- **Inodoro:** Espacio de aproximación igual al lavabo, con barras de apoyo vertical separadas 60 cm. Altura del inodoro de 45 cm, con barras abatibles o fijas, sin obstaculizar transferencias laterales. Dimensiones: alto ±75 cm, longitud ±60 cm, distancia entre barras 80 cm. Sistema de llamada de emergencias con botón y señales visuales/sonoras conectadas a monitoreo. Se recomienda señal con "SOS" para diferenciar del pulsador de descarga.
- **Otros accesorios y mecanismos:** Espejo con borde inferior entre 0,80 y 1,20 m. Papeleras de accionamiento sencillo, sin pedal. Elementos como jaboneras, secamanos y papel a una altura de 0,70-1,20 m y a menos de 1 m de distancia del aparato al que de servicio. Se instalarán cambiadores de bebés en ambos aseos.

### Recursos de señalización, información y comunicación

Los criterios para señalización, información y comunicación accesibles se enfocan en asegurar que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan acceder y comprender los mensajes. Algunos aspectos clave nombrados en normativa son:

Estos criterios contribuyen a que la información sea inclusiva, mejorando la autonomía y la participación de todas las personas.

- **Claridad en el diseño visual:** Es esencial utilizar un contraste cromático adecuado, como texto oscuro sobre fondo claro o viceversa, para asegurar su visibilidad por personas con discapacidad visual. La tipografía debe ser legible, a través de tipografías accesibles, con un tamaño proporcional a la distancia de visión prevista. Además, las imágenes, y otros elementos visuales, deben ir acompañados de texto explicativo para facilitar su comprensión.
- **Especialmente en señalización,** se recomienda un lenguaje sencillo, con enunciados que coincidan con los nombres de las salas utilizadas en otros recursos de información y acompañados del uso de pictogramas universales. También se recomienda tener en cuenta distancias de visión y ubicación adecuada de fácil acceso sin obstáculos que impidan su acercamiento.
- **Presencia de formatos alternativos:** como lectura fácil, audio, transcripción, braille o planos tactovisuales de orientación o información.

Existe información ampliada en las normas mencionadas, como la **Orden TMA/851/2021**, el **Decreto 177/2024** para la Región de Murcia, de reciente creación, y especialmente en la **Norma UNE 170002. Requisitos de accesibilidad para los elementos de señalización en la edificación**.

Se recomienda el desarrollo de un estudio de señalización inclusiva que adapte señales, paneles de información y para elementos de dirección, ubicación, orientación e información,

teniendo en cuenta criterios de diseño universal, respetando los objetivos y elementos corporativos del recurso o entidad gestora.

## Otros elementos a considerar

En línea con los diagnósticos realizados para otros recursos, se insta a contar con un plan y protocolo de evacuación y emergencias que tenga en cuenta la posible presencia de personas con discapacidad y otras necesidades de accesibilidad. Ampliando un posible estudio de señalización con rutas de evacuación accesibles, áreas de refugio, etc.

Para la eficiente gestión de la accesibilidad universal del recurso, se recomienda tener en cuenta las observaciones encontradas en el presente diagnóstico, así como futuros, e incluirlo en el Plan de Acción “en proceso de desarrollo” por la entidad que evalúe el nivel de las barreras existentes, y defina las actuaciones necesarias para adaptar el recurso, priorizando y proponiendo diferentes etapas.

Así como desarrollar un plan de formación continua, útil para el personal rotativo y que incluya en su manual de bienvenida, un apartado sobre atención a personas con discapacidad y otras necesidades. También herramientas accesibles presentes en la Casa y preguntas frecuentes.

## CONCLUSIÓN

El proceso actual de musealización de la Casa de los Mergelina, significa la oportunidad de aplicar la accesibilidad universal, desde un punto inicial, garantizando que todas las personas, sin importar sus capacidades, puedan disfrutar de la experiencia cultural de manera segura y cómoda. Siguiendo las indicaciones de profesionales, posibles personas usuarias y directrices del Decreto N.º 177/2024 para la Región de Murcia y demás normativa vigente mencionada, se logrará un entorno inclusivo que cumpla con los estándares legales y ofrezca una experiencia enriquecedora para todos los visitantes.



## Proyecto Turismo Accesible YECLA 2024

Diagnóstico y propuestas: Iglesia de San Francisco y

Capilla de la Virgen de las Angustias

# ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	PÁG. 3
2. METODOLOGÍA	PÁG. 5
3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA	
3.1 DATOS GENERALES Y ACCESO	PÁG. 9
3.2 INTERIOR DEL EDIFICIO	PÁG. 16
3.3 OTROS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	PÁG. 23
3.4 GESTIÓN DE LA AU	PÁG. 25

# 1. INTRODUCCIÓN

# 1. INTRODUCCIÓN

Dentro del contexto de mejora continua de Turismo Yecla, se marca el objetivo inicial de conseguir una fotografía del estado actual de la accesibilidad universal del destino, comenzando con el análisis de 9 recursos de interés: Museo Mariano de las Fiestas Patronales, Iglesia de la Asunción (I. Vieja), Oficina de Turismo de Yecla, Ayuntamiento y Antiguo Palacio de los Alarcos, Auditorio Municipal, Sendero Azul Pasarelas Yecla Valora y Mirador de La Molineta, Conjunto de la Iglesia de San Francisco y Capilla de la Virgen de las Angustias, Museo Arqueológico Cayetano de Mergelina y la Casa de Los Mergelina (aún no abierto al público). El estudio de esta muestra de recursos, actúa como punto de partida para la renovación y enriquecimiento del servicio turístico, incluyendo la accesibilidad universal como un aspecto normalizado dentro de su estrategia de calidad.

Como conclusión al diagnóstico, la entidad busca incorporar soluciones reales y efectivas, a través de líneas de trabajo innovadoras que ayuden a potenciar la imagen de Turismo Yecla como un **destino inclusivo a la vanguardia y comprometida con el acceso y disfrute del turismo para todas las personas**. Así como facilitar la gestión de la accesibilidad existente, su comunicación con otros agentes de turismo y seguir potenciando la mejora continua.

\*Cabe destacar que algunos de los recursos analizados, se encuentran en proceso de cambio de funciones o ubicación como la oficina de turismo o la Iglesia de la Asunción, por lo que se recomienda tener en cuenta los aspectos positivos y aquellos mejorables, como referencia para futuras iniciativas.



A través del siguiente documento se evalúa el **Conjunto de la Iglesia de San Francisco y Capilla de la Virgen de las Angustias**.



## 2. METODOLOGÍA

## 2. METODOLOGÍA

El objetivo metodología es evaluar el estado actual del recurso y contemplar posibles mejoras combinando la normativa vigente, la experiencia y perspectiva de la accesibilidad universal desde su enfoque más amplio y transversal. Teniendo en cuenta, las posibles necesidades de las personas con o sin discapacidad reconocida. Han sido utilizados los siguientes métodos y procedimientos:

### NORMATIVA DE REFERENCIA

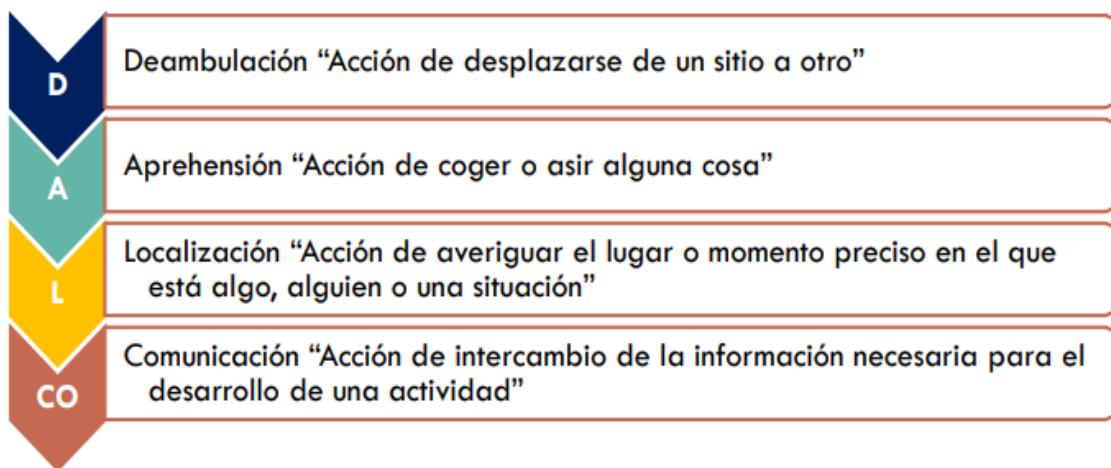
- ❖ Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.
- ❖ Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre. Y la Ley 6/2022, de 31 de marzo, de modificación del Texto Refundido de la Ley General, para establecer y regular la accesibilidad cognitiva y las condiciones de exigencia y aplicación.
- ❖ Real Decreto 450/2022, de 14 de junio, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo.
- ❖ 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.
- ❖ Decreto 177/2024, de 12 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Accesibilidad Universal de la Región de Murcia.
- ❖ Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de abril de 2019 sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios.
- ❖ Norma UNE 170001 – 1, Criterios DALCO para favorecer la accesibilidad al entorno.
- ❖ Norma UNE 170002. Requisitos de accesibilidad para los elementos de señalización en la edificación.

## 2. METODOLOGÍA

### CRITERIOS DALCO

Según la norma UNE citada anteriormente, los criterios DALCO son un “Conjunto de requisitos relativos a las acciones de deambulación, aprehensión, localización y comunicación que ha de satisfacerse para garantizar la accesibilidad universal.”

Gráfico 1. Desglose criterios DALCO



Teniendo en cuenta estos requisitos, se ha podido evaluar la posibilidad o facilidad de interacción con el entorno y las actividades que en él se encuentran.

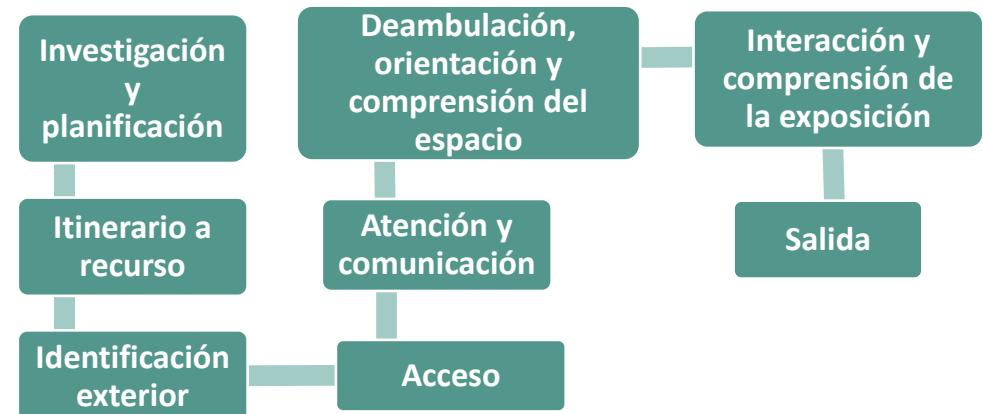
### CADENA DE ACCESIBILIDAD

Término para referir la secuencia de procesos que implica el correcto disfrute, en este caso, del **Conjunto de la Iglesia de San Francisco y Capilla de la Virgen de las Angustias**, como si de eslabones de una cadena se tratara.

La evaluación individual de cada eslabón y su conexión con los demás, permite conocer las claves para garantizar la continuidad de la accesibilidad a lo largo de la experiencia, sus puntos fuertes y aquellos a los que se debe prestar mayor atención.

A continuación, se mencionan los principales elementos considerados en el análisis como procesos clave:

Gráfico 2. Esquema cadena de accesibilidad



## 2. METODOLOGÍA

### FASES DEL TRABAJO

Para el estudio de situación, se han combinado diferentes metodologías en cada fase del trabajo.

**Fase 1:** Toma de contacto con la entidad, planificación y definición de recursos, investigación previa y elaboración de herramientas de análisis para la recogida de datos.

**Fase 2:** Visitas presenciales a los recursos, recopilación de datos en base a fichas técnicas de accesibilidad y entrevistas con equipos responsables.

Fechas de recogida de datos: septiembre 2024

**Fase 3:** Análisis de las condiciones de accesibilidad universal (física, visual, auditiva y cognitiva) de los datos, redacción del diagnóstico y propuesta de mejoras.

A través de fichas técnicas se ha podido valorar el cumplimiento normativo. Las entrevistas, han aportado datos de gran valor, como: el grado de conocimiento e interés sobre la accesibilidad universal aplicado a su entorno, información e iniciativas que podrían pasar desapercibidas o la detección de mejoras derivadas del trato directo con los visitantes. Además, la observación de los espacios en plena actividad, ha permitido observar cómo se produce la interacción entre visitantes, personal de atención y el propio equipamiento.

**El diagnóstico a continuación, divide la valoración del recurso y propuestas de mejora según la Cadena de Accesibilidad, en combinación con los criterios DALCO y añadiendo el apartado de Elementos para la Gestión de la accesibilidad universal.**

## **3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA**

### **3.1 DATOS GENERALES Y ACCESO**

# DATOS GENERALES

A continuación, se describe brevemente la tipología de recurso y datos que podrían resultar de interés en la toma de decisiones y posibilidad de aplicar determinadas iniciativas o soluciones de accesibilidad universal:

## DATOS GENERALES DEL RECURSO TURÍSTICO

<b>Denominación:</b>	Conjunto de la Iglesia de San Francisco y Capilla de la Virgen de las Angustias.
<b>Ubicación:</b>	Cam. Real, 1, 30510 Yecla, Murcia, España
<b>Descripción general:</b>	La Capilla, junto a la Iglesia de San Francisco, son las dos únicas edificaciones que perduran del antiguo convento de San Francisco de Asís levantado en el XVI. También disponen de una sala de exposición.
<b>Función del recurso:</b>	Religioso, exposiciones fijas e itinerantes, visitas guiadas.
<b>Titularidad y gestión:</b>	Obispado, cedido al Ayuntamiento
<b>Edificio protegido:</b>	BIC. Bien de Interés Cultural
<b>Itinerario exterior:</b>	El itinerario exterior al conjunto es la vía pública, en cota cero y con vados rebajados
<b>Plaza PMR más cercana:</b>	El aparcamiento reservado más cercano se encuentra a 180 metros de distancia en la calle de Perales, 13, 30510 Yecla. Se está trabajando en un aparcamiento cercano.
<b>Acceso a edificio:</b>	Una vez la barrera de entrada, el acceso se realiza a través de una rampa pronunciada y continuada (permite el acceso de vehículos) y al edificio, a través de un bordillo de 2,5 cm

# ¿CÓMO LLEGAR?

## ¿Cómo llego al conjunto? ¿El itinerario hasta llegar a él es accesible?

El conjunto se encuentra en la zona urbana de Yecla, a través de la vía pública, con aceras amplias, leve desnivel y vados rebajados.

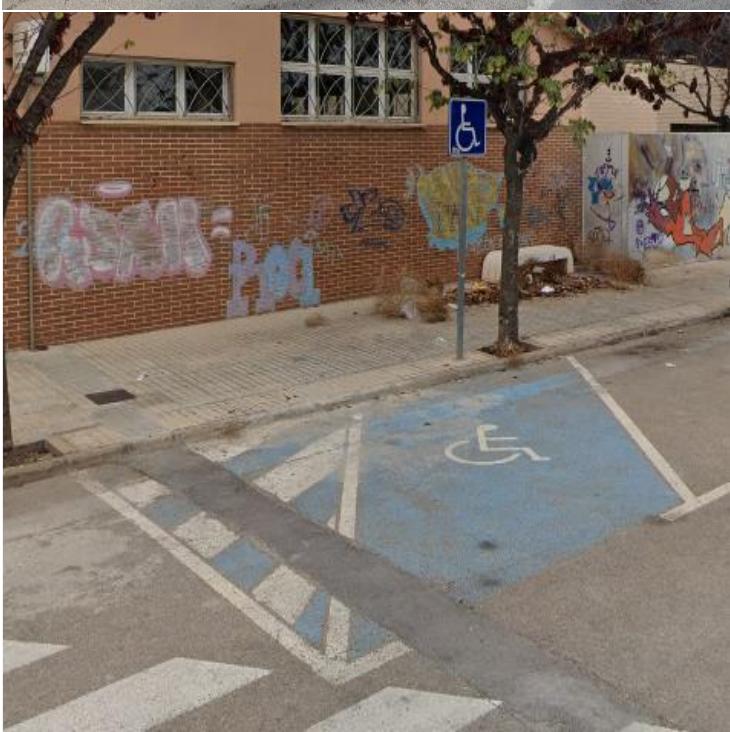


## ¿Encontraré plazas de aparcamiento accesibles o reservadas?

El aparcamiento reservado para personas con movilidad reducida (PMR), más próximo, se ha encontrado a 180 metros del conjunto, en la calle de Perales, 13, 30510 Yecla. La plaza está señalizada de acuerdo a norma de forma vertical y horizontal.

Además, en el momento del diagnóstico, se está valorando la posibilidad de incluir una zona de aparcamiento cercano.

- × Se recomienda ubicar información específica sobre posibilidad de aparcamiento general y adaptado en los canales de difusión del conjunto.



# ENCONTRAR EL CONJUNTO

## ¿Se identifica fácilmente el recurso? ¿Y sus accesos?

- ✗ El conjunto carece de señalización que lo identifique de manera visible desde la vía pública, así como de señalización direccional en los alrededores que facilite su localización.

Con el fin de mejorar la orientación e identificación del conjunto, se recomienda:

- ✗ Mejorar la señalización direccional a través de cartelería/ tótems accesibles, a lo largo del trayecto hacia el conjunto.
- ✗ Instalar la señalización de ubicación e informativa junto a su acceso que identifique el conjunto, teniendo en cuenta criterios de diseño universal: altura y tipografías accesibles, tamaño de letra en función de distancia de visión, contraste cromático, etc. (Normas de referencia UNE 170002:2022 y el Decreto 177/2024, art. 25 ).

## ¿Encuentro información útil sobre su disponibilidad o servicios?

- ✗ No se detecta cartelería o paneles de información genérica sobre el conjunto en sus alrededores.
- ✗ Se recomienda informar sobre el conjunto, horarios, actividades, datos de contacto o dónde encontrar más información.
- ✗ Utilizando criterios de accesibilidad como tamaño respecto a distancia de visión, tipografía accesible y pictogramas normalizados de información, para llamar la atención y describir la función del cartel. También una referencia web o de audio para escuchar la información



# ACCEDER AL EDIFICIO

## ¿Puedo entrar en el conjunto? ¿Existen entradas alternativas?

- × La entrada actual al conjunto, se realiza salvando un resalte (línea de la barrera de acceso) y dos tramos de rampas, sin pasamanos, con longitud superior a 10 metros y desnivel superior al 12%. Por lo que no se considera un itinerario accesible, acorde a normativa (Código Técnico de Edificación - CTE).
- × Se recomienda añadir contraste de color al resalte de la entrada, para evitar tropiezos.

Si bien, el ancho de paso es muy amplio y el pavimento es de baldosa sin grandes resaltes u obstáculos.

En la meseta entre rampas, se encuentra un posible acceso directo a la Capilla, con características comunes a la entrada principal que se describe más adelante.

Una vez en la explanada principal del conjunto, a cota cero, se detectan dos puertas de acceso.

Ambas tienen un umbral con pavimento firme, y ancho de paso superior a 80 cm. Pero,

- × Requieren salvar un bordillo de 2,5 cm de altura.
- × Se recomienda describir las posibilidades de acceso en los recursos de información y comunicación al público relacionados con el conjunto para facilitar la toma de decisión.



# ACCEDER AL EDIFICIO

## Imágenes referenciadas



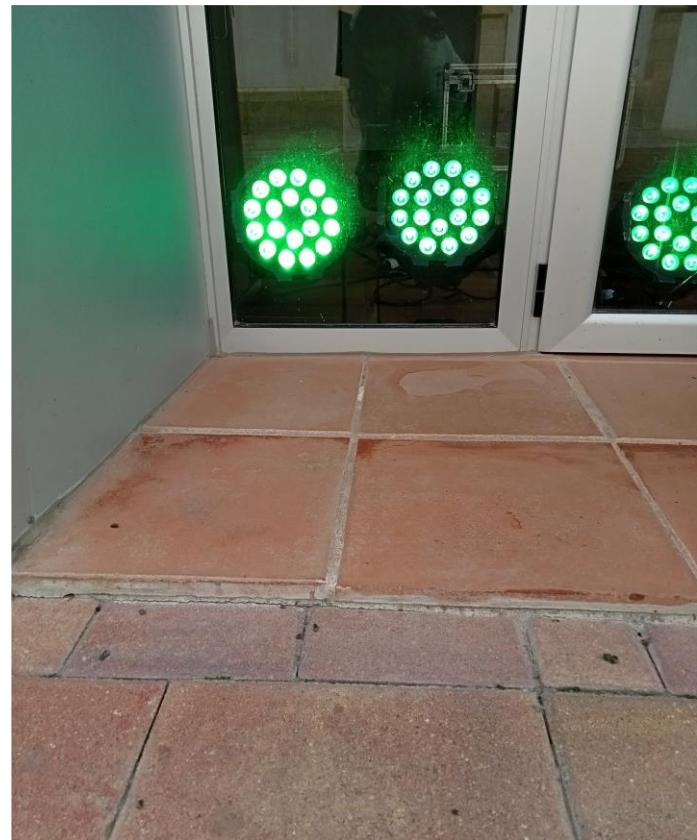
# ACCEDER AL EDIFICIO

## ¿ Es el mismo acceso a todas las instalaciones del conjunto?

La iglesia y capilla, se encuentran en el mismo edificio, y ofrecen dos posibles accesos. Sin embargo, existe una sala de exposiciones que, si bien se encuentra próxima, no forma parte del mismo edificio.

- ✗ Su entrada, se realiza a través de un pequeño bordillo de 2,5 cm de alto, sin contraste cromático respecto al pavimento. Por lo que se recomienda señalizar y evitar así posibles tropiezos.

El ancho de acceso es adecuado, pudiendo ampliarse si se abren ambas hojas de la puerta.



# **3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA**

## **3.2 INTERIOR DEL EDIFICIO**

# CIRCULACIÓN HORIZONTAL

## ¿Es cómodo y seguro deambular por el conjunto?

Los diferentes espacios se caracterizan por su amplitud, con estrechamientos puntuales de 80 cm, desnivel cero en la planta principal y pavimentos enrasados. Así como el contraste entre pavimento y paredes o columnas.

La iluminación, zonas de paso y aproximación entre los elementos de exposición, dependen de la actividad.

- Por lo que se recomienda ofrecer a los responsables una serie de pautas y buenas prácticas, con el fin de favorecer la accesibilidad en la deambulación e información durante las mismas.

En las plantas del presbiterio o capilla, se aprecia una apuesta por facilitar la deambulación, presentando pavimentos enrasados, procurando no depender de desniveles, y salvando estos con rampas accesibles, que se describen en el siguiente apartado.

El mobiliario, asientos y bancos, son portátiles, pudiendo adaptar el espacio y las zonas de paso a las necesidades de las personas asistentes.

Los bancos/ asientos se consideran ergonómicos por sus dimensiones, presencia de respaldo y apoyabrazos.



# CIRCULACIÓN HORIZONTAL

## Imágenes referenciadas



# CIRCULACIÓN VERTICAL

## ¿Puedo acceder a las demás plantas?

El interior de la iglesia, presenta diferentes alturas, que son salvadas con rampas, en la mayoría de sus recorridos. Especialmente en el que lleva la Capilla, un espacio de gran interés.

Las rampas son portátiles, pudiendo aplicarse a los espacios necesarios. En el momento de la visita permiten el acceso al presbiterio y camarín, con una pendiente del 9% y 6% respectivamente.

A lo largo de la rampa, se respeta un ancho de paso de 120 cm, pavimento liso sin resaltes y estable, con zócalo protector, doble barandilla, en altura adecuada y en ambos laterales.

- × Si bien se recomienda, valorar aplicar un color que las destaque respecto al entorno.
- × Se recomienda describir la posibilidad de acceso a las diferentes estancias a través de dichas rampas, ya que puede valorarse como muy positivo y animar a la visita.



# CIRCULACIÓN VERTICAL

## Imágenes referenciadas



# SERVICIOS E INSTALACIONES

## Sala polivalente

El conjunto dispone de una sala polivalente para albergar exposiciones y otros eventos de interés, con aseo adaptado. Su acceso, descrito anteriormente, requiere de un bordillo de 2,5 cm, que se recomienda señalizar.

Su interior se caracteriza por ser un espacio amplio, pavimento estable sin grandes resaltes en contraste con las paredes y flexible según el mobiliario o actividad a desarrollar.

Se divide en dos áreas, un vestíbulo de entrada y un desnivel de fácil acceso, a través de una rampa con pendiente del 6% y pasamanos. Si bien, este último, es mejorable en cuanto a:

- × Su disposición en ambos laterales y doble altura (entre 0,90 y 1,10 m).
- × Presencia de zócalo protector bajo la barandilla existente.
- × Y señalización en contrate de su embarque y desembarque, acorde a normativa.

Debido a que la iluminación, zonas de paso y aproximación entre los elementos de exposición, dependen de la actividad, se recomienda:

- × Ofrecer a los responsables una serie de pautas y buenas prácticas, con el fin de favorecer la accesibilidad en la deambulación e información durante las mismas.
- × Así como de zonas de descanso con asientos ergonómicos u ofrecer productos de apoyo como sillas bastón.



# SERVICIOS E INSTALACIONES

## Aseos adaptados

En la sala polivalente, hay dos cabinas de aseo. Una de ellas de uso femenino y un segundo de uso masculino y adaptado para personas con movilidad reducida. El itinerario de acceso y aproximación a la puerta es amplio. La puerta es corredera y dispone de un asa, que facilita su manipulación.

Según normativa, no se admitiría el uso compartido por ambos sexos de un aseo accesible.

Si bien se valora como positivo la presencia de una cabina de aseo adaptado, se encuentran las siguientes mejoras:

- × Se recomienda mejorar la señalización en los aseos, aumentando el contraste de color con el entorno y ubicándola a una altura de 1,40 a 1,75 m en las jambas de las puertas para una mejor visibilidad.

Si bien el lavabo dispone de fácil aproximación, altura superior e inferior adecuada, y alcance a la grifería,

- × el mecanismo de control, no es accesible. Es recomendable el monomando, de palanca o célula.

El inodoro, dispone de respaldo que facilita el equilibrio y unas dimensiones adecuadas, sin embargo,

- × Las barras de apoyo verticales deben ser paralelas y de dimensiones alto  $\pm 75$ , longitud  $\pm 60$ . La barra ubicada en la pared no facilita su uso. Las barras, deben tener una separación entre ellas de 60 cm.
- × Debe disponer un sistema de llamada de emergencias, con un botón de llamada e indicadores visuales/ sonoros con conexión a un sistema central de monitoreo para atender la emergencia. Se recomienda instalar una señal con "SOS" para evitar una posible confusión con la cadena.
- × En cuanto a demás elementos, se recomienda favorecer el alcance de jabonera, papel, etc. a un máximo de 1,20m de altura, evitando papeleras de pedal. E instalando un cambiador de bebé.



### **3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA**

#### **3.3 RECURSOS DE SEÑALIZACIÓN, INFORMACIÓN Y EXPOSICIÓN**

# SISTEMA DE SEÑALIZACIÓN E INFORMACIÓN

## Señalización general

- × El conjunto no dispone de señalización direccional o de ubicación en exterior o interior para indicar las diferentes salas de las que dispone abiertas o no al público. A excepción de un tótem con información en la entrada principal a la Iglesia.

El tótem tiene un tamaño y altura adecuadas, así como enunciados claros y concisos, no obstante,

- × Se recomienda diseñar la señalización y recursos de exposición teniendo como referencia el diseño para todas las personas, consiguiendo así un nivel más homogéneo de accesibilidad y llegando a un público más amplio. Se recomienda consultar la norma UNE 170002:2022, así como el Decreto 177/2024, art. 25.

## ¿En qué formatos puedo recibir información sobre el conjunto? ¿Son accesibles para mí?

- × Se recomienda la adaptación accesible de la información sobre el conjunto, a pdf accesible, lengua de signos y lectura fácil, según los criterios presentes en la normativa vigente.
- × Convendría actualizar los documentos que hablan sobre el recurso en sus páginas web de referencia. Añadiendo información sobre los servicios accesibles, actividades o itinerarios de acceso.
- × Si bien el personal de atención, muestra interés por conocer el nivel de accesibilidad de sus instalaciones y equipamientos, para informar, en caso de consulta directa o indirecta a través de búsqueda web, pudiera ser insuficiente y no siempre actualizado.



Lectura fácil

# **3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA**

## **3.4 GESTIÓN DE LA AU**

# GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

## ¿Qué queremos mejorar?

El conjunto cuenta con una notable iniciativa por resultar más accesible, por lo que se recomienda,

- × elaborar fichas físicas o apartados en la web con imágenes, describiendo las características de accesibilidad, que pudieran resultar de interés, sobre el conjunto. Por ejemplo, imágenes y descripción de aseos, elementos táctiles en caso de haberlos, etc.  
Esta iniciativa, conseguiría ayudar al conjunto a conocer su nivel de accesibilidad de forma esquemática, implantar posibles mejoras y al visitante, reconocer fácilmente qué espacios son más adecuados para sus necesidades.
- × Así como un documento con recomendaciones, pautas y buenas prácticas que se facilite a los equipos que diseñen, desarrollen y atiendan las diferentes actividades que se lleven a cabo dentro de la Iglesia.

Además,

- × Se recomienda, tener en cuenta las observaciones encontradas en el presente diagnóstico, así como en futuros, e incluirlo en el Plan de Acción “en proceso de desarrollo” por la entidad que evalúe el nivel de las barreras existentes, y defina las actuaciones necesarias para adaptar el recurso, priorizando y proponiendo diferentes etapas.
- × El plan de acción, debe contemplar un sistema de seguimiento periódico para evaluar el mantenimiento de las acciones llevadas a cabo y seguir avanzando en la mejora continua.

Destacar, la buena predisposición del personal de atención al público e iniciativa por solventar cualquier consulta o solicitud de información.



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



MINISTERIO  
DE INDUSTRIA  
Y TURISMO



Plan de Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia



itrem  
Instituto de turismo región de murcia



**PUNTO DIS**  
Accessible Solutions  
PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

# Proyecto Turismo Accesible YECLA

## Diciembre 2024



# Proyecto Turismo Accesible YECLA 2024

Diagnóstico y propuestas: Iglesia de la Asunción (I. Vieja)

# ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	PÁG. 3
2. METODOLOGÍA	PÁG. 5
3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA	
3.1 DATOS GENERALES Y ACCESO	PÁG. 9
3.2 INTERIOR DEL EDIFICIO	PÁG. 17
3.3 OTROS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	PÁG. 21
3.4 GESTIÓN DE LA AU	PÁG. 25

# 1. INTRODUCCIÓN

# 1. INTRODUCCIÓN

Dentro del contexto de mejora continua de Turismo Yecla, se marca el objetivo inicial de conseguir una fotografía del estado actual de la accesibilidad universal del destino, comenzando con el análisis de 9 recursos de interés: iglesia Mariano de las Fiestas Patronales, Iglesia de la Asunción (I. Vieja), Oficina de Turismo de Yecla, Ayuntamiento y Antiguo Palacio de los Alarcos, Auditorio Municipal, Sendero Azul Pasarelas Yecla Valora y Mirador de La Molineta, Conjunto de la Iglesia de San Francisco y Capilla de la Virgen de las Angustias, iglesia Arqueológico Cayetano de Mergelina y la Casa de Los Mergelina (aún no abierto al público).

El estudio de esta muestra de recursos, actúa como punto de partida para la renovación y enriquecimiento del servicio turístico, incluyendo la accesibilidad universal como un aspecto normalizado dentro de su estrategia de calidad.

Como conclusión al diagnóstico, la entidad busca incorporar soluciones reales y efectivas, a través de líneas de trabajo innovadoras que ayuden a potenciar la imagen de Turismo Yecla como un **destino inclusivo a la vanguardia y comprometida con el acceso y disfrute del turismo para todas las personas**. Así como facilitar la gestión de la accesibilidad existente, su comunicación con otros agentes de turismo y seguir potenciando la mejora continua.

\*Cabe destacar que algunos de los recursos analizados, se encuentran en proceso de cambio de funciones o ubicación como la oficina de turismo o la Iglesia de la Asunción, por lo que se recomienda tener en cuenta los aspectos positivos y aquellos mejorables, como referencia para futuras iniciativas.

A través del siguiente documento se evalúa el **Iglesia de la Asunción (I. Vieja)**.



## 2. METODOLOGÍA

## 2. METODOLOGÍA

El objetivo metodología es evaluar el estado actual del recurso y contemplar posibles mejoras combinando la normativa vigente, la experiencia y perspectiva de la accesibilidad universal desde su enfoque más amplio y transversal. Teniendo en cuenta, las posibles necesidades de las personas con o sin discapacidad reconocida. Han sido utilizados los siguientes métodos y procedimientos:

### NORMATIVA DE REFERENCIA

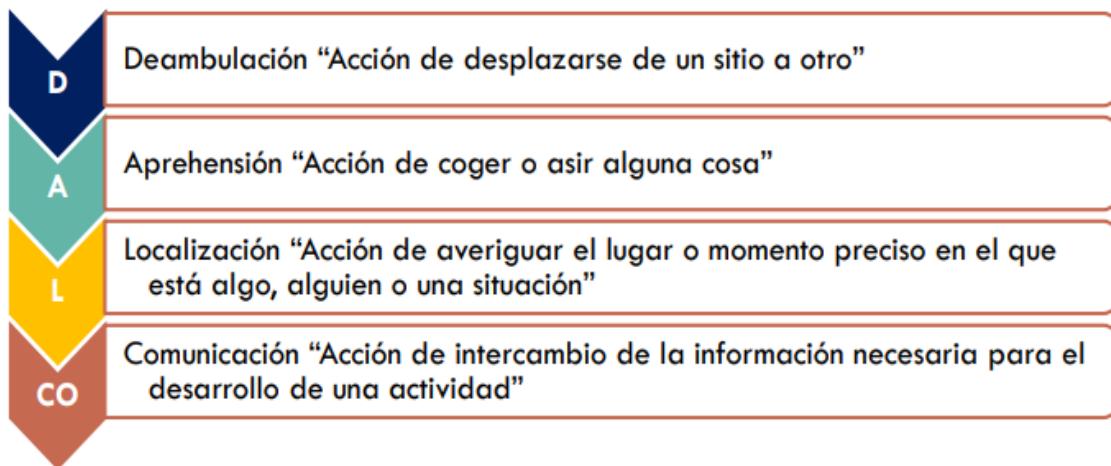
- ❖ Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.
- ❖ Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre. Y la Ley 6/2022, de 31 de marzo, de modificación del Texto Refundido de la Ley General, para establecer y regular la accesibilidad cognitiva y las condiciones de exigencia y aplicación.
- ❖ Real Decreto 450/2022, de 14 de junio, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo.
- ❖ 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.
- ❖ Decreto 177/2024, de 12 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Accesibilidad Universal de la Región de Murcia.
- ❖ Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de abril de 2019 sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios.
- ❖ Norma UNE 170001 – 1, Criterios DALCO para favorecer la accesibilidad al entorno.
- ❖ Norma UNE 170002. Requisitos de accesibilidad para los elementos de señalización en la edificación.

## 2. METODOLOGÍA

### CRITERIOS DALCO

Según la norma UNE citada anteriormente, los criterios DALCO son un “Conjunto de requisitos relativos a las acciones de deambulación, aprehensión, localización y comunicación que ha de satisfacerse para garantizar la accesibilidad universal.”

Gráfico 1. Desglose criterios DALCO



Teniendo en cuenta estos requisitos, se ha podido evaluar la posibilidad o facilidad de interacción con el entorno y las actividades que en él se encuentran.

### CADENA DE ACCESIBILIDAD

Término para referir la secuencia de procesos que implica el correcto disfrute, en este caso, del **Iglesia de la Asunción (I. Vieja)**., como si de eslabones de una cadena se tratara.

La evaluación individual de cada eslabón y su conexión con los demás, permite conocer las claves para garantizar la continuidad de la accesibilidad a lo largo de la experiencia, sus puntos fuertes y aquellos a los que se debe prestar mayor atención.

A continuación, se mencionan los principales elementos considerados en el análisis como procesos clave:

Gráfico 2. Esquema cadena de accesibilidad



## 2. METODOLOGÍA

### FASES DEL TRABAJO

Para el estudio de situación, se han combinado diferentes metodologías en cada fase del trabajo.

**Fase 1:** Toma de contacto con la entidad, planificación y definición de recursos, investigación previa y elaboración de herramientas de análisis para la recogida de datos.

**Fase 2:** Visitas presenciales a los recursos, recopilación de datos en base a fichas técnicas de accesibilidad y entrevistas con equipos responsables.

Fechas de recogida de datos: septiembre 2024

**Fase 3:** Análisis de las condiciones de accesibilidad universal (física, visual, auditiva y cognitiva) de los datos, redacción del diagnóstico y propuesta de mejoras.

A través de fichas técnicas se ha podido valorar el cumplimiento normativo. Las entrevistas, han aportado datos de gran valor, como: el grado de conocimiento e interés sobre la accesibilidad universal aplicado a su entorno, información e iniciativas que podrían pasar desapercibidas o la detección de mejoras derivadas del trato directo con los visitantes. Además, la observación de los espacios en plena actividad, ha permitido observar cómo se produce la interacción entre visitantes, personal de atención y el propio equipamiento.

**El diagnóstico a continuación, divide la valoración del recurso y propuestas de mejora según la Cadena de Accesibilidad, en combinación con los criterios DALCO y añadiendo el apartado de Elementos para la Gestión de la accesibilidad universal.**

## **3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA**

### **3.1 DATOS GENERALES Y ACCESO**

# DATOS GENERALES

A continuación, se describe brevemente la tipología de recurso y datos que podrían resultar de interés en la toma de decisiones y posibilidad de aplicar determinadas iniciativas o soluciones de accesibilidad universal:

## DATOS GENERALES DEL RECURSO TURÍSTICO

<b>Denominación:</b>	Parroquia de la Asunción o Iglesia Vieja
<b>Ubicación:</b>	Calle de la Iglesia, 2, // Plaza de la Asunción, 30510 Yecla
<b>Descripción general:</b>	La Iglesia se remonta al siglo XVI, siendo actualmente un monumento civil, ya que está desacralizado. Actualmente es un espacio de exposición.
<b>Función del recurso:</b>	Exposiciones fijas e itinerantes, visitas guiadas.
<b>Titularidad y gestión:</b>	Obispado, cedido al Ayuntamiento
<b>Edificio protegido:</b>	Monumento histórico-artístico nacional
<b>Itinerario exterior:</b>	El itinerario exterior al conjunto es la vía pública, una plaza cuya plataforma está en pendiente. En la plaza, desembocan varias calles con y sin desnivel.
<b>Plaza PMR más cercana:</b>	El aparcamiento reservado más cercano se encuentra frente a la puerta de acceso a la iglesia. Con señalización vertical y horizontal.
<b>Acceso a edificio:</b>	Actualmente, el acceso principal se realiza a través de escaleras. Si bien dispone de un acceso a cota cero, lateral, en el momento de la visita se encuentra bloqueado al tener elementos expositivos, al otro lado de la puerta.

# ¿CÓMO LLEGAR?

## ¿Cómo llego a la iglesia? ¿El itinerario hasta llegar a ella es accesible?

El itinerario exterior a la iglesia discurre a través de la vía pública. La iglesia se encuentra en una plaza cuya plataforma está en pendiente y en ella desembocan varias calles de diferentes características. Con escaleras, con mayor o menor desnivel.

La entrada principal, a través de un grupo de escalones, sí se encuentra en desnivel, no así el acceso secundario, actualmente bloqueado por estar ocupado en su lado interno.

- × Por lo que se valora contemplar dicho acceso, para facilitar la entrada a más personas.

## ¿Encontraré plazas de aparcamiento accesibles o reservadas?

El aparcamiento reservado para personas con movilidad reducida (PMR), más próximo, se encuentra frente a la entrada principal. La plaza está señalizada de acuerdo a norma de forma vertical y horizontal.

- × Se recomienda ubicar información específica sobre posibilidad de aparcamiento general y adaptado en los canales de difusión del conjunto.



# ¿CÓMO LLEGAR?

## Otras imágenes referenciadas



# ¿CÓMO LLEGAR?

## ¿Cómo llego al mirador de la iglesia? ¿El itinerario hasta llegar a él es accesible?

El estudio de la iglesia, ha incluido el mirador que se suele recomendar para observar la iglesia a distancia. El análisis determina que el recorrido a seguir desde la iglesia al mirador resulta de difícil acceso a personas con movilidad reducida, debido a las calles en pendientes continuadas, pavimento irregular y bordillos para acceder a la zona de mirador.

Se insta a valorar posibles rebajes de bordillos y determinar un itinerario con los menos obstáculos posibles para promocionar como recorrido nivel medio de accesibilidad. Que describa el desnivel de cada tramo, para favorecer la decisión de visitarlo.



# ENCONTRAR EL EDIFICO

## ¿Se identifica fácilmente el recurso? ¿Y sus accesos?

Si bien el edificio se identifica desde diferentes zonas de Yecla, y es representativo de la zona,

- × Se detecta la falta de señalización direccional clara, en los alrededores que facilite su localización.

Frente al campanario y en el acceso secundario, existen 2 tótems informativos de adecuado tamaño y contraste, relativos a la Iglesia Vieja que exponen información descriptiva e histórica del recurso, no obstante:

- × El título “Ayuntamiento de Yecla” llama más la atención que el nombre del propio recurso.
- × Ambos tótems presentan signos de vandalismo y mejora en el mantenimiento, no siendo posible leer al completo los enunciados que hacen referencia al nombre del recurso ni sus textos.
- × Se recomienda, actualizar la señalización general, teniendo en cuenta criterios de diseño universal: altura y tipografías accesibles, tamaño de letra en función de distancia de visión, contraste cromático, etc. (Normas de referencia UNE 170002:2022 y el Decreto 177/2024, art. 25 ).

## ¿Encuentro información útil sobre su disponibilidad o servicios?

Junto a la puerta principal, tras las escaleras, hay un cartel informativo que indica el horario y su situación actual como “Cerrado”.

- × Sin embargo, el cartel quedaría fuera del alcance de visión para personas que se acerquen en silla de ruedas o con movilidad reducida. Se recomienda aplicar un diseño accesible que aumente el tamaño de la letra o su cambio de ubicación.
- × También ampliar su contenido, a través de actividades, datos de contacto o dónde encontrar más información.



# ACCEDER AL EDIFICIO

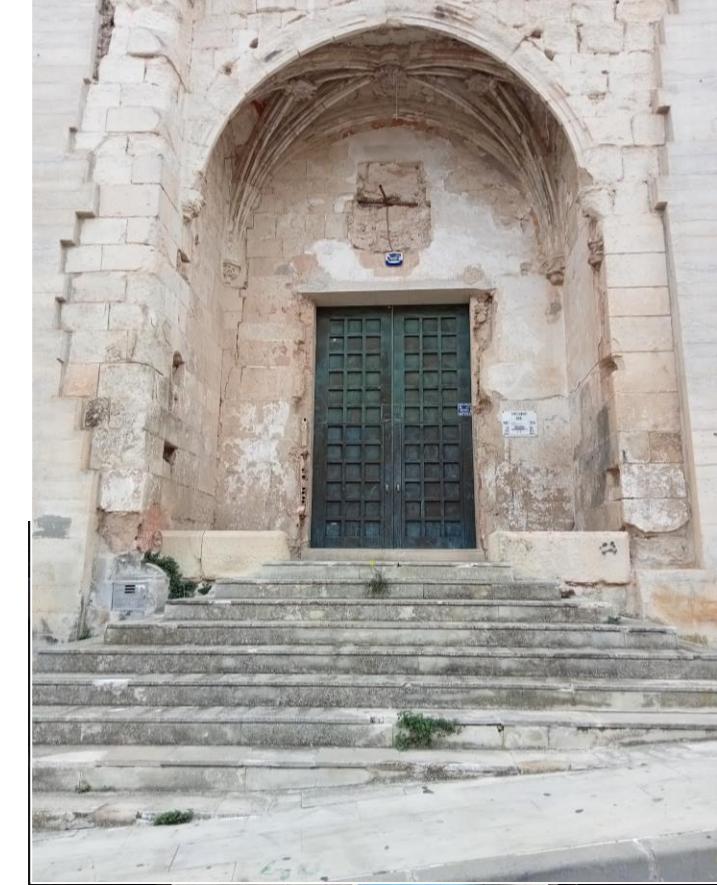
## ¿Puedo entrar en la iglesia?

- × La entrada actual de la iglesia se realiza salvando un grupo de 8 escalones y bordillo de 15 cm.
- × Se debería incluir señalización tactovisual en embarques y peldaños/ bordillo para favorecer su identificación. A tener en cuenta que, al no presentar ningún contraste de color, los peldaños pueden no distinguirse entre ellos, especialmente con efectos de luz.
- × También, disponer de pasamanos a doble altura (entre 0,90 y 1,10 m), en ambos laterales, con prolongación de al menos 30 cm.

No obstante, el umbral, consta de un pavimento no deslizante y sin resalte. Y el ancho de paso de la puerta es de 80 cm ampliable a 160cm.

Durante el estudio, se detecta una posible entrada alternativa desde el exterior, a través del portón lateral.

- × Si bien, el itinerario exterior, no presenta dificultades de acceso, existe un pequeño bordillo de fácilmente rebajable, de 2 cm y una vez cruzado el umbral, 2 escalones para acceder. No obstante, se recomienda valorar la posibilidad de ubicar rampas, para permitir el acceso a personas con movilidad reducida.
- × Se recomienda describir las posibilidades de acceso en los recursos de información y comunicación al público relacionados con la iglesia. Así como señalización direccional del acceso alternativo, en caso de habilitarse, desde la entrada principal. En caso de necesitarse un aviso previo, facilitar un horario y dato de contacto.



# ACCEDER AL EDIFICIO

Otras imágenes referenciadas



# **3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA**

## **3.2 INTERIOR DEL EDIFICIO**

# CIRCULACIÓN HORIZONTAL

## ¿Es cómodo y seguro deambular por la iglesia?

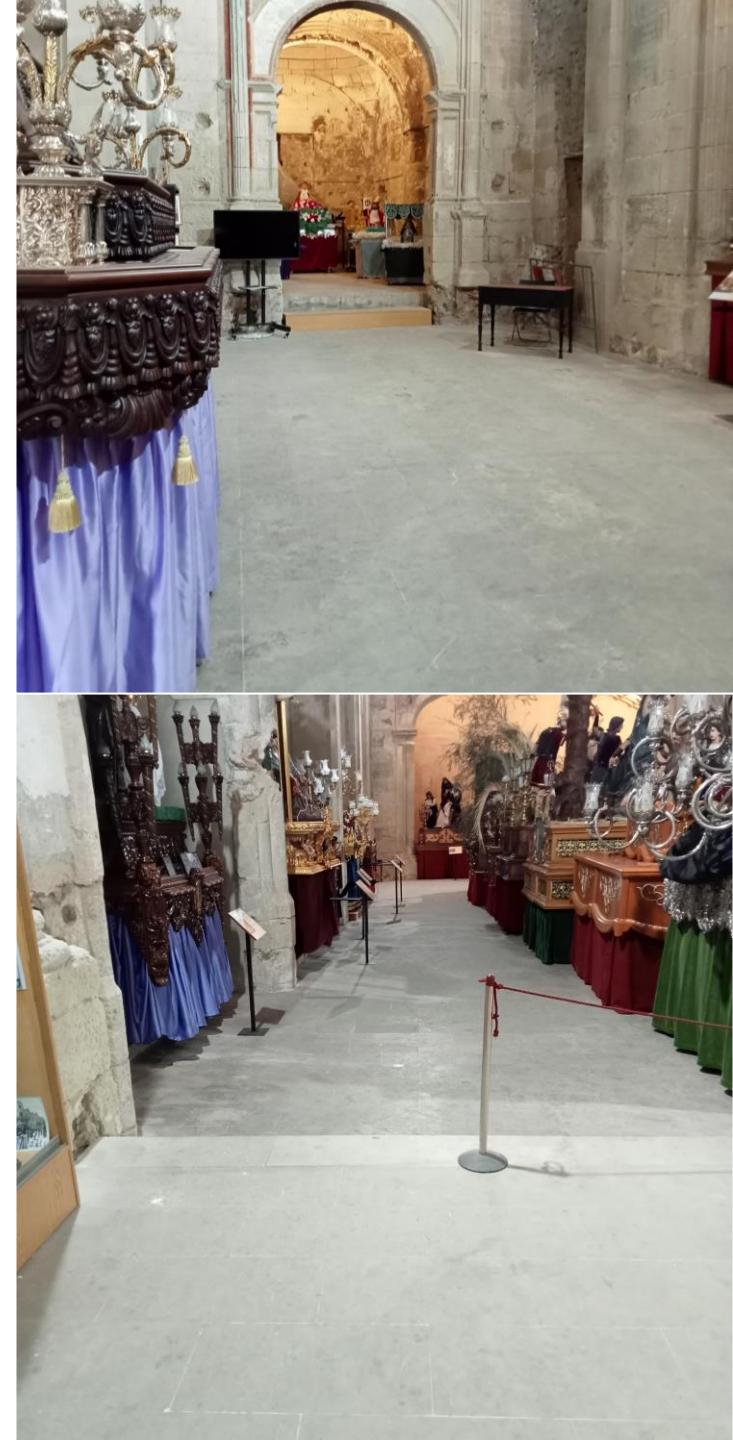
La iglesia es de planta rectangular con dimensiones de 40 metros de largo, por 14,5 metros de ancho. Consta de una sola nave y capillas laterales entre contrafuertes. Si bien el trazado se divide en 6 tramos, algunos de ellos no están abiertos al público por temas de seguridad.

Los diferentes espacios se caracterizan por su amplitud, con estrechamientos puntuales de 80 cm, desnivel cero en planta y pavimentos enrasados. A excepción de

- ✗ Bordillos y escaleras sin contraste, que resultan peligrosas al no detectarse con facilidad.
- ✗ Falta de contraste entre el pavimento y las paredes.

Las zonas de paso y aproximación entre vitrinas y peanas de exposición, permite la fácil deambulación en área.

- ✗ Se recomienda habilitar zonas de descanso con asientos ergonómicos u ofrecer productos de apoyo como sillas bastón.



# CIRCULACIÓN VERTICAL

## ¿Puedo acceder a las demás plantas?

La iglesia dispone de diferentes zonas de exposición, las principales son la nave central, sin cambios de planta y el presbiterio y algunas capillas laterales, a las que se accede por escalones.

- × Los escalones, así como su prolongación de extremo a extremo, no se encuentran claramente delimitadas, por lo que con frecuencia suponen una zona de peligro, al no detectarse.

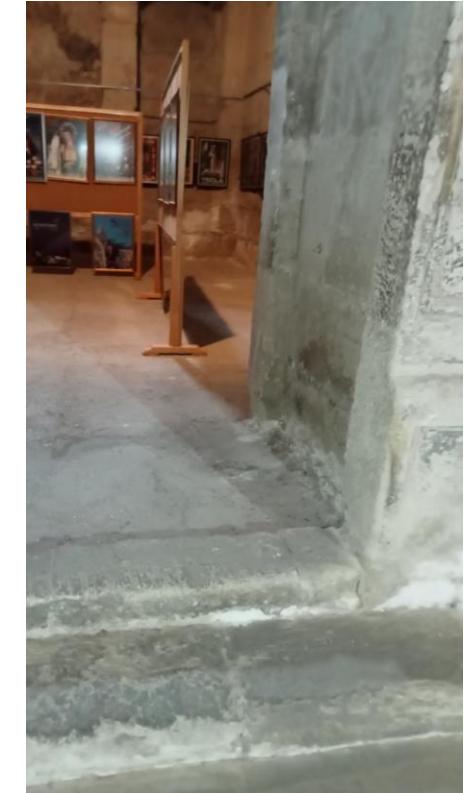
Si bien no presentan bocel, están dentro de las dimensiones, directriz, tipo de pavimentos y ancho acorde a normativa. Deberían mejorar su seguridad a través de:

- × Incluir señalización tactovisual en embarques y peldaños para favorecer su identificación. A tener en cuenta que, al no presentar ningún contraste de color, los peldaños pueden no distinguirse entre ellos, especialmente con efectos de luz.
- × Instalación de pasamanos, fácil de asir, a doble altura (entre 0,90 y 1,10 m), en ambos laterales, con prolongación de al menos 30 cm.
- × Ubicar una barandilla o barrera que proteja el cambio de altura.



# CIRCULACIÓN VERTICAL

## Otras imágenes referenciadas



### **3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA**

#### **3.3 RECURSOS DE SEÑALIZACIÓN, INFORMACIÓN Y EXPOSICIÓN**

# SISTEMA DE SEÑALIZACIÓN

## Señalización general

- × La iglesia no dispone de señalización direccional o de ubicación para indicar las diferentes salas abiertas o no al público.
- × Se recomienda indicar al menos aquellos espacios no abiertos, a través de señalización accesible con pictogramas.
- × Se recomienda diseñar la señalización y recursos de exposición teniendo como referencia el diseño para todas las personas, consiguiendo así un nivel más homogéneo de accesibilidad y llegando a un público más amplio. Se recomienda consultar la norma UNE 170002:2022, así como el Decreto 177/2024, art. 25.

## Información y mobiliario de exposición

Existe variedad en los criterios de mobiliario y diseño de cartelería utilizados en los recursos de vista vertical. Si bien los paneles, peanas (80 cm de alto e inclinadas) y las vitrinas, se consideran adecuadas, no siempre permiten la aproximación frontal (aunque sí lateral).

- × En el caso de aquellos soportes, no accesibles, que precisen de aproximación frontal, se debe tener en cuenta, una altura (85 cm aprox.) y hueco inferior en torno a 70 cm.
- × Las cartelas utilizadas, no siempre resultan fácilmente legibles. Por lo que se recomienda, aprovechando que el espacio está pendiente de cambiar su función, se tengan en cuenta las normativas referenciadas anteriormente para su nuevo diseño.
- × Así como ofrecer información en audio, lectura fácil, otros idiomas, lengua de signos, etc. Y señalizarlo de forma adecuada para lograr su máxima difusión y uso.



Lectura fácil



# SISTEMA DE SEÑALIZACIÓN

## Otras imágenes referenciadas



# SISTEMA DE SEÑALIZACIÓN E INFORMACIÓN

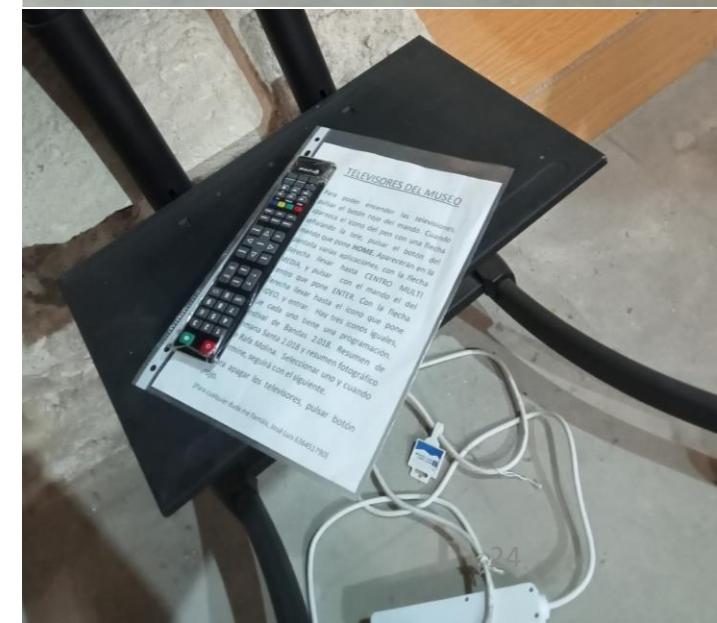
## Soportes audiovisuales

La iglesia cuenta con un espacio enfocado a contenido audiovisual con una pantalla para proyectar diferentes vídeos. Y ofrece unas instrucciones de uso para los guías.

- × Se recomienda añadir descripción escrita que explique el sonido de los videos. Ya que es esencial para entender la fiesta que se describe (“pólvora”).
- × También transcripción a lengua de signos y subtítulos de relatos auditivos. Y una explicación en documento que explique en lectura fácil los vídeos que se van a mostrar y permita entender el contexto.
- × Se insta a valorar asientos ergonómicos con respaldo y reposabrazos para facilitar su visionado.

## ¿En qué formatos puedo recibir información sobre el conjunto? ¿Son accesibles para mí?

- × Se recomienda la adaptación accesible de la información sobre el la iglesia, a pdf accesible, lengua de signos y lectura fácil, según los criterios presentes en la normativa vigente.
- × Convendría actualizar los documentos que hablan sobre el recurso en sus páginas web de referencia. Añadiendo información sobre los servicios accesibles , actividades o itinerarios de acceso.
- × Si bien el personal de atención, muestra interés por conocer el nivel de accesibilidad de sus instalaciones y equipamientos, para informar, en caso de consulta directa o indirecta a través de búsqueda web, pudiera ser insuficiente y no siempre actualizado.



# **3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA**

## **3.4 GESTIÓN DE LA AU**

# GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

## ¿Qué queremos mejorar?

Durante la visita, se comenta que el espacio se encuentra en plena valoración para cambiar su funcionalidad, como centro de visitantes. Por lo que en el análisis se han tenido en cuenta aspectos generales de infraestructura, que pudieran ayudar en dicha valoración. Así como pautas de diseño, señalización, información y exposición que serán necesarias diseñar desde cero. Por lo que supone un momento ideal para tener en cuenta criterios universal y evitar adaptaciones posteriores.

Además,

- × Se recomienda, tener en cuenta las observaciones en el presente diagnóstico, como punto de partida para el nuevo proyecto e incluirlo en el Plan de Acción “en proceso de desarrollo”, y defina las actuaciones necesarias para adaptar el recurso, priorizando y proponiendo diferentes etapas.
- × El plan de acción, debe contemplar un sistema de seguimiento periódico para evaluar el mantenimiento de las acciones llevadas a cabo y seguir avanzando en la mejora continua.
- × Así como ciclos de formación en pautas de accesibilidad universal y otras necesidades de accesibilidad, al personal que atienda a los visitantes o esté involucrado en la cadena de accesibilidad del recurso.
- × También, realizar un registro de las visitas y consultas que se realicen. Con información sobre perfiles de personas con discapacidad y solicitudes referentes a la accesibilidad.
- × Se recomienda valorar un acceso alternativo a la iglesia, que facilite la entrada a personas con movilidad reducida.

Destacar, la buena predisposición del personal de atención al público e iniciativa por solventar cualquier consulta o solicitud de información.



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



MINISTERIO  
DE INDUSTRIA  
Y TURISMO



Plan de Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia



Región de Murcia



itrem  
Instituto de turismo de la Región de Murcia



AVUNTAMIENTO  
DE YECLA

# Proyecto Turismo Accesible YECLA

## Diciembre 2024



AYUNTAMIENTO  
DE YECLA

**PUNTO DIS**  
Accessible Solutions



# Proyecto Turismo Accesible YECLA 2024

## Diagnóstico y propuestas: Museo Arqueológico

# ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	PÁG. 3
2. METODOLOGÍA	PÁG. 5
3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA	
3.1 DATOS GENERALES Y ACCESO	PÁG. 9
3.2 INTERIOR DEL EDIFICIO	PÁG. 14
3.3 OTROS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	PÁG. 21
3.4 GESTIÓN DE LA AU	PÁG. 26

# 1. INTRODUCCIÓN

# 1. INTRODUCCIÓN

Dentro del contexto de mejora continua de Turismo Yecla, se marca el objetivo inicial de conseguir una fotografía del estado actual de la accesibilidad universal del destino, comenzando con el análisis de 9 recursos de interés: Museo Mariano de las Fiestas Patronales, Iglesia de la Asunción (I. Vieja), Oficina de Turismo de Yecla, Ayuntamiento y Antiguo Palacio de los Alarcos, Auditorio Municipal, Sendero Azul Pasarelas Yecla Valora y Mirador de La Molineta, Conjunto de la Iglesia de San Francisco y Capilla de la Virgen de las Angustias, Museo Arqueológico Cayetano de Mergelina y la Casa de Los Mergelina (aún no abierto al público).

El estudio de esta muestra de recursos, actúa como punto de partida para la renovación y enriquecimiento del servicio turístico, incluyendo la accesibilidad universal como un aspecto normalizado dentro de su estrategia de calidad.

Como conclusión al diagnóstico, la entidad busca incorporar soluciones reales y efectivas, a través de líneas de trabajo innovadoras que ayuden a potenciar la imagen de Turismo Yecla como un **destino inclusivo a la vanguardia y comprometida con el acceso y disfrute del turismo para todas las personas**. Así como facilitar la gestión de la accesibilidad existente, su comunicación con otros agentes de turismo y seguir potenciando la mejora continua.

\*Cabe destacar que algunos de los recursos analizados, se encuentran en proceso de cambio de funciones o ubicación como la oficina de turismo o la Iglesia de la Asunción, por lo que se recomienda tener en cuenta los aspectos positivos y aquellos mejorables, como referencia para futuras iniciativas.

A través del siguiente documento se evalúa el **Museo Arqueológico**.



AYUNTAMIENTO  
DE YECLA

## 2. METODOLOGÍA

## 2. METODOLOGÍA

El objetivo metodología es evaluar el estado actual del recurso y contemplar posibles mejoras combinando la normativa vigente, la experiencia y perspectiva de la accesibilidad universal desde su enfoque más amplio y transversal. Teniendo en cuenta, las posibles necesidades de las personas con o sin discapacidad reconocida. Han sido utilizados los siguientes métodos y procedimientos:

### NORMATIVA DE REFERENCIA

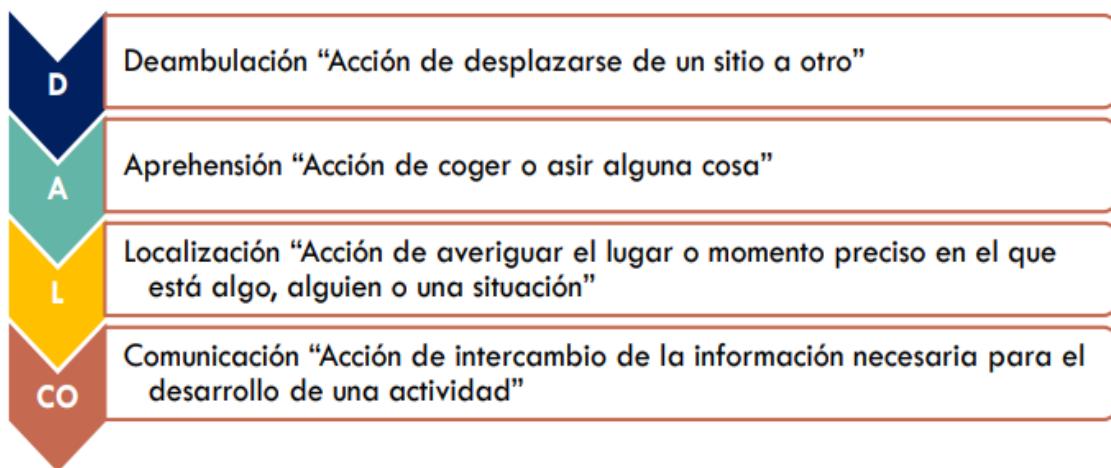
- ❖ Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.
- ❖ Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre. Y la Ley 6/2022, de 31 de marzo, de modificación del Texto Refundido de la Ley General, para establecer y regular la accesibilidad cognitiva y las condiciones de exigencia y aplicación.
- ❖ Real Decreto 450/2022, de 14 de junio, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo.
- ❖ 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.
- ❖ Decreto 177/2024, de 12 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Accesibilidad Universal de la Región de Murcia.
- ❖ Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de abril de 2019 sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios.
- ❖ Norma UNE 170001 – 1, Criterios DALCO para favorecer la accesibilidad al entorno.
- ❖ Norma UNE 170002. Requisitos de accesibilidad para los elementos de señalización en la edificación.

## 2. METODOLOGÍA

### CRITERIOS DALCO

Según la norma UNE citada anteriormente, los criterios DALCO son un “Conjunto de requisitos relativos a las acciones de deambulación, aprehensión, localización y comunicación que ha de satisfacerse para garantizar la accesibilidad universal.”

Gráfico 1. Desglose criterios DALCO



Teniendo en cuenta estos requisitos, se ha podido evaluar la posibilidad o facilidad de interacción con el entorno y las actividades que en él se encuentran.

### CADENA DE ACCESIBILIDAD

Término para referir la secuencia de procesos que implica el correcto disfrute, en este caso, del **Museo Arqueológico**, como si de eslabones de una cadena se tratara.

La evaluación individual de cada eslabón y su conexión con los demás, permite conocer las claves para garantizar la continuidad de la accesibilidad a lo largo de la experiencia, sus puntos fuertes y aquellos a los que se debe prestar mayor atención.

A continuación, se mencionan los principales elementos considerados en el análisis como procesos clave:

Gráfico 2. Esquema cadena de accesibilidad



## 2. METODOLOGÍA

### FASES DEL TRABAJO

Para el estudio de situación, se han combinado diferentes metodologías en cada fase del trabajo.

**Fase 1:** Toma de contacto con la entidad, planificación y definición de recursos, investigación previa y elaboración de herramientas de análisis para la recogida de datos.

**Fase 2:** Visitas presenciales a los recursos, recopilación de datos en base a fichas técnicas de accesibilidad y entrevistas con equipos responsables.

Fechas de recogida de datos: septiembre 2024

**Fase 3:** Análisis de las condiciones de accesibilidad universal (física, visual, auditiva y cognitiva) de los datos, redacción del diagnóstico y propuesta de mejoras.

A través de fichas técnicas se ha podido valorar el cumplimiento normativo. Las entrevistas, han aportado datos de gran valor, como: el grado de conocimiento e interés sobre la accesibilidad universal aplicado a su entorno, información e iniciativas que podrían pasar desapercibidas o la detección de mejoras derivadas del trato directo con los visitantes. Además, la observación de los espacios en plena actividad, ha permitido observar cómo se produce la interacción entre visitantes, personal de atención y el propio equipamiento.

**El diagnóstico a continuación, divide la valoración del recurso y propuestas de mejora según la Cadena de Accesibilidad, en combinación con los criterios DALCO y añadiendo el apartado de Elementos para la Gestión de la accesibilidad universal.**

## **3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA**

### **3.1 DATOS GENERALES Y ACCESO**

# DATOS GENERALES

A continuación, se describe brevemente la tipología de recurso y datos que podrían resultar de interés en la toma de decisiones y posibilidad de aplicar determinadas iniciativas o soluciones de accesibilidad universal:

## DATOS GENERALES DEL RECURSO TURÍSTICO

<b>Denominación:</b>	Museo Arqueológico Municipal "Cayetano de Mergelina"
<b>Ubicación:</b>	Calle España, 37, 30510 Yecla, Murcia
<b>Descripción general:</b>	Museo creado en 1983 en base a colecciones anteriores.
<b>Funciones del recurso:</b>	Conservación, catalogación y exhibición de bienes arqueológicos. Exposiciones y desarrollo de actividades divulgativas y didácticas.
<b>Titularidad y gestión:</b>	Municipal
<b>Edificio protegido:</b>	Sí
<b>Itinerario exterior:</b>	Calle llana
<b>Plaza PMR más cercana:</b>	A 6 metros, con vados rebajados en entorno. Los vados más cercanos son de pendiente pronunciada
<b>Acceso a edificio:</b>	Rampa con al menos 14% de desnivel

# ¿CÓMO LLEGAR?

## ¿Cómo llego al museo? ¿El itinerario hasta llegar a él es accesible?

El itinerario exterior al museo es una calle llana con vados rebajados que facilitan la aproximación al lugar, cumpliendo con los principios de accesibilidad universal.

## ¿Encontraré plazas de aparcamiento accesibles o reservadas?

En el entorno cercano al museo, hay al menos una plaza reservada para personas con movilidad reducida, correctamente señalizada. Si bien los vados de acceso más cercanos, presentan pendientes pronunciadas.

- × Se recomienda ubicar información específica sobre posibilidad de aparcamiento general y adaptado en los canales de difusión del museo.



# ENCONTRAR EL MUSEO

## ¿Se identifica fácilmente el museo? ¿Y sus accesos?

- × El museo carece de señalización clara en su fachada que lo identifique de manera visible, así como de señalización direccional en los alrededores que facilite su localización. El edificio presenta un rótulo con el enunciado “Casa Municipal de Cultura”, pero no así de museo.

Junto a un segundo cartel de la Casa Municipal de cultura, se encuentra un código de la App Navilens. Se valora como positiva, la apuesta del museo por tecnologías que favorezcan la accesibilidad, no obstante,

- × Dicho código es de utilidad para detectar el museo, sólo si se está buscando activamente. Y no se identifica junto al código qué es, qué se puede encontrar en él instrucciones que indiquen la necesidad de descarga.

Con el fin de mejorar la orientación e identificación del museo, se recomienda:

- × Mejorar la señalización direccional a través de cartelería/ tótems accesibles, a lo largo del trayecto hacia el museo y demás recursos en el entorno.
- × Actualizar la señalización general, especialmente en la fachada que identifique el museo teniendo en cuenta criterios de diseño universal: altura y tipografías accesibles, tamaño de letra en función de distancia de visión, contraste cromático, etc. (Normas de referencia UNE 170002:2022 y el Decreto 177/2024, art. 25 ).

## ¿Encuentro información útil sobre su disponibilidad o servicios?

- × Sobre la señal de “Casa Municipal de Cultura” hay un cartel de información sobre horarios.
- × Sin embargo, el cartel quedaría fuera del alcance de visión a 1,90 m y no queda claro a qué museo se refiere.
- × Se recomienda enunciar claramente el nombre del museo y aplicar un diseño accesible que aumente el tamaño del contenido o su cambio de ubicación.
- × Así como la utilización de una tipografía accesible y un pictograma normalizado de información, para llamar la atención y describir la función del cartel. También una referencia web o de audio para escuchar la información



# ACCEDER AL EDIFICIO

## ¿Puedo entrar en el museo?

La entrada al edificio, se realiza a través de una rampa que se encuentra bien contrastada respecto al entorno, así como la textura del suelo, sin embargo:

- × El ancho de paso, podría resultar estrecho y su pendiente es del 14%.
- × Se debe supervisar, que la alfombra no encastrada de la entrada, no se convierta en un obstáculo o peligro para la deambulación. Se recomienda fijar o encastrar al pavimento.

Una vez en el vestíbulo de entrada, la puerta de entrada sí se encuentra señalizada con el nombre del museo, por lo que facilita su identificación.

Para acceder al espacio expositivo, se debe traspasar una puerta, que se recomienda mantener abierta con ambas hojas, para facilitar su acceso, ya que una, podría resultar estrecha para personas con dificultades de coordinación, bastones, sillas de ruedas, etc.

- × Así como un pequeño resalte de 3 cm.
- × En el vestíbulo de entrada, si bien se valora el cartel que indica el permiso de acceso a perros “guía” debería valorarse, el sustituirlo por “perros de asistencia”, teniendo en cuenta así a las diferentes tipologías reconocidas.



# **3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA**

## **3.2 INTERIOR DEL EDIFICIO**

# CIRCULACIÓN HORIZONTAL

## ¿Es cómodo y seguro deambular por el museo?

Las diferentes salas y pasillos de paso se caracterizan por su amplitud, con estrechamientos puntuales de 80 cm, con ciertos desniveles en el recorrido que son salvados con rampas de pendiente adecuadas y pavimentos enrasados. Las zonas de paso y aproximación entre mesas de exposición, vitrinas, cuadros, postes de delimitación de áreas y demás equipamientos, permite la fácil deambulación en cada planta y sala.

En general, se aprecia una circulación cómoda y segura, a excepción de:

- ✗ Algunos espacios en sombra y con pavimento irregular. Sin embargo, se valora el trabajo de iluminación específica en espacios o elementos de exposición específicos para facilitar su ubicación.
- ✗ Algunos bancos se encuentran bajo paneles de lectura, que dificultan la aproximación.
- ✗ Se detectan varios extintores como elementos voladizos, ya que no presentan prolongación al suelo. Según normativa, deben tener algún elemento que avise de su presencia, pro ejemplo papeleras, indicadores tactovisuales en suelo, para reducir la posibilidad de chocar con ellos a personas con dificultades de visión.
- ✗ Si bien se encuentran bancos con cierta frecuencia en la planta de acceso, se recomienda contrastar con color y ofrecer algunos diseños con apoyabrazos. También habilitar alguna zona en la planta inferior u ofrecer productos de apoyo como sillas bastón.
- ✗ Se recomienda valorar el contraste de color en la grada negra, para ayudar a diferenciar los escalones.



# CIRCULACIÓN HORIZONTAL

Imágenes referenciadas:



Propuesta de buena práctica: Sillas bastón



# CIRCULACIÓN VERTICAL

## ¿Puedo acceder a las demás plantas?

El museo está bien comunicado entre sus plantas dando acceso a todas ellas, a través de escaleras y un ascensor adaptado.

También dispone de una entreplanta, comunicada a través de una rampa, de pendiente al 6% con barandilla en un lateral. Se recomienda:

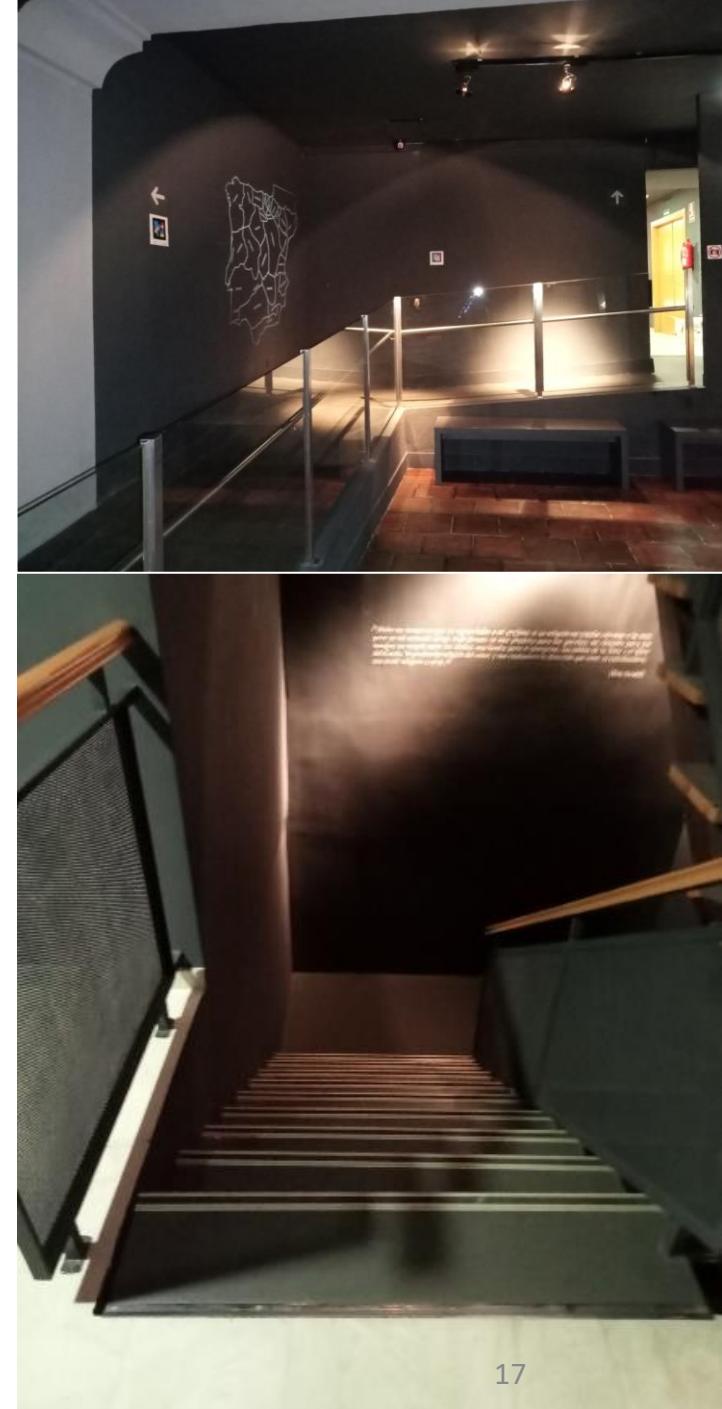
- ✗ Aportar color entre pavimento y paredes, incluir señalización tactovisual en embarques para favorecer su identificación.

Si bien la barandilla es de sección redonda y fácil de asir, convendría valorar

- ✗ La instalación a doble altura (entre 0,90 y 1,10 m), en ambos laterales, y prolongación de 45 cm.

Las escaleras, están dentro de las dimensiones, directriz, tipo de pavimentos y ancho acorde a normativa. También presenta un pasamanos y protección anticaídas. Sin embargo, según normativa, las escaleras deberían también:

- ✗ Incluir señalización tactovisual en embarques para favorecer su identificación. Así como contraste en las mesetas, entre el pavimento y paredes.
- ✗ No ser voladas, es decir, presentar contrahuella firme, ya que se considera un peligro de tropiezo.
- ✗ Permitir el apoyo a través de pasamanos de doble altura (entre 0,90 y 1,10 m), en ambos laterales, con prolongación de 45 cm y fácil de asir.



# CIRCULACIÓN VERTICAL

## ¿Puedo acceder a las demás plantas?

El ascensor, se considera accesible especialmente para personas con movilidad reducida, debido a las dimensiones de la cabina, ancho de puerta y espacio libre de acceso en cada planta. Así como la presencia de un pasamanos y tiempo del automatismo de cierre (mínimo 4/5 segundos).

- ✗ En consecuencia, se recomienda la señalización del ascensor con el pictograma SIA (Símbolo Internacional de la Accesibilidad) o su variante en movimiento: En cambio, a nivel sensorial, el ascensor presenta diversas mejoras:
- ✗ Se detecta la falta de acústica tanto interior como exterior al llegar a cada planta y en apertura/ cierre de puerta.
- ✗ Incluir señalización tactovisual en embarques para favorecer su identificación.
- ✗ Se recomienda añadir en el exterior/interior de la cabina, un directorio con las salas y temáticas en cada planta para facilitar la orientación.



# SERVICIOS E INSTALACIONES

## Aseos adaptados

En el edificio donde se alberga el museo, en la planta de acceso, existe un grupo de aseos generales, y una cabina de aseo adaptado, de uso mixto, que incluye un cambiador de bebés.

- × Se detecta la mejora de la señalización de los aseos, ya que pasa desapercibida la existencia de una cabina adaptada y cambiador. Se deben utilizar pictogramas de fácil comprensión (femenino/masculino/ adaptado (SIA)) y de cambiador, en contraste con el fondo, en braille, y preferiblemente en un lateral de la puerta, ya que de quedar abierta no se identificaría. Altura recomendada, entre 1,40 y 1,75 m.

Fuente: [Banco digital de pictogramas Plena Inclusión](#) (buscar "aseos")

El acceso directo a la cabina y equipamiento del aseo adaptado se consideran practicables, al contar con suficiente ancho de paso, a través de puerta y asa, sistema de apertura desde exterior y una dotación mínima de inodoro con 2 barras de apoyo y lavabo con dimensiones y alturas aproximadas a normativa.

- × A excepción del bordillo de 2 cm de alto, encontrado en el acceso a los aseos generales.
- × La apertura de la puerta debe ser al exterior, ya que, en caso de accidente, se protege a la persona que pueda estar caída.
- × La grifería del lavabo, no es accesible. Es recomendable el monomando, de palanca o célula.
- × La barra junto a la pared, debería tener una longitud aproximada de 60 cm para facilitar su uso.
- × Debe disponer un sistema de llamada de emergencias, con un botón de llamada e indicadores visuales/sonoros con conexión a un sistema central de monitoreo para atender la emergencia. Se recomienda instalar una señal con "SOS" para evitar una posible confusión con la cadena.
- × En cuanto a demás elementos, se recomienda favorecer el alcance a la jabonera, a un máximo de 1,20m de altura con fácil alcance frontal, evitando papeleras de pedal.



# SERVICIOS E INSTALACIONES

Imágenes referenciadas:



### **3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA**

#### **3.3 RECURSOS DE SEÑALIZACIÓN, INFORMACIÓN Y EXPOSICIÓN**

# SISTEMA DE SEÑALIZACIÓN

## Señalización general

El museo utiliza señalización direccional para indicar el recorrido entre las salas de forma homogénea través de fechas blancas, sobre fondo negro. Así como el sistema Navilens.

## Señalización informativa y de exposición

Existe homogeneidad en el sistema de información y variedad en los criterios de buena legibilidad utilizados en los recursos de vista vertical.

En general, la ubicación de paneles y carteles permite su aproximación o alejamiento para mejor lectura.

- El tamaño de letra en algunos casos, convendría aumentar de tamaño para mejor legibilidad. Así como el contraste de color, en el caso de negro/ verde o negro/ rojo, que resulta insuficiente y dificulta la lectura especialmente a personas con dificultades de visión.

Si bien la existencia de la App Navilens es muy positiva, ya que facilita la orientación y el acceso a información en lengua de signos y pictogramas ARASAAC, se recomienda,

- Señalar de forma más clara en cada código, con pictogramas oficiales e indicación de descarga. Así como los cajetines donde se encuentran los álbumes en lectura fácil y pictogramas. O información en inglés, añadiendo contraste y pictogramas en su parte exterior.
- También, valorar si el concepto “lectura Fácil” es correcto, acorde a la norma UNE 153102:2018 EX, y por tanto utilizar su pictograma oficial. O el pictograma que lo identifique como el sistema ARASAAC.
- Valorar mayor presencia de señalización informativa en la bodega del siglo XVIII o mejor iluminación.
- Se recomienda, en cuanto al mantenimiento y actualización de diseño, tener en cuenta la norma UNE 170002:2022, así como el Decreto 177/2024, art. 25.



DEL HISN YAKKA AL CASTILLO DE YECLA:  
TRANSICIÓN AL MODELO FEUDAL

El hisn Yakka debió formar parte del distrito de madina Bilyana. En el año 1240 la debieron conquistar los aragoneses, entregándola de Almizra (1244), a la corona castellana.

El pacto de capitulación o vasallaje se firma en Alcaraz. Los huidos se habían visto obligados capitular por dos motivos. Por una parte, el control sobre gran parte del territorio de la taifas; y por otra, a la presión del reino de Granada que, bajo el control de la dinastía nazarí, mostraba un claro interés por el control territorial de Murcia.

La capitulación o pacto de Alcaraz (1243) se firmó en términos relativamente favorables para la población islámica. A cambio del pago de rentas y la posesión de las fortalezas, recibió las garantías morales, que garantizaban la continuidad de su cultura, el respeto a su cultura y adquisición del control sobre gran parte del territorio de la taifas; y por otra, a la presión del reino de Granada que, bajo el control de la dinastía nazarí, mostraba un claro interés por el control territorial de Murcia.

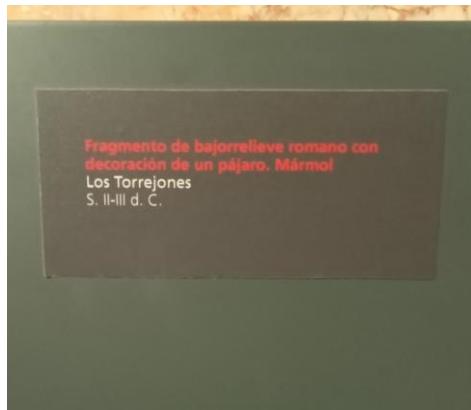
El acuerdo de Alcaraz permitió la posibilidad de repartimiento de tierras entre los nuevos pobladores y durante el reinado de Fernando III el Santo (1217-1252) se respectó este pacto. A partir del reinado de Alfonso X el Sabio (1252-1284), ya iniciado el proceso de repoblación cristiana, los nuevos pobladores cristianos que irán imponiendo su control sobre la propiedad de la tierra y por tanto de los recursos económicos. A ello se añade la presión fiscal sobre la población musulmana: pago del peaje, impuesto sobre el producto de la tierra, la alcabalera, el alcabalazgo y también el pago, en algunos casos, del diezmo eclesiástico. Estas serán las causas que provocarán la sublevación de 1284-1286.

Tras sofocar la revuelta musulmán, con la intervención de Jaime I de Aragón en el reino de Murcia, este, perderá su condición de protectorado de Castilla, por lo que el compromiso de Alcaraz dejaba de tener validez. A partir de este momento, el rey de Aragón comenzó a imponer la explotación de la población musulmana lo que producirá un importante despoblamiento. Este pudo ser el caso de Yecla, lo que explicaría su escasa presencia en los documentos hasta bien entrado el siglo XIV. La población musulmana de Yecla se trasladó hacia la actividad ganadera, que requería menos aporte humano, dentro de la agricultura, actividad que había sido predominante en época islámica. Tal circunstancia vendrá a justificar la presencia de cuatro tumbas de la cultura de los Almohades en la Calzada Real de los Serranos. Este val constituyó el principal elemento de desarrollo económico para Yecla a partir de la primera mitad del siglo XIV. El Señorío de Villena surgió en este contexto. El Infante don Manuel recibió



# SISTEMA DE SEÑALIZACIÓN

## Imágenes referenciadas:



# ELEMENTOS EXPOSITIVOS

## Vitrinas, atriles y otros elementos expositivos

Existe variedad en la tipología y dimensiones de soportes independientes. No obstante, se detecta una buena accesibilidad en su mayoría. Si bien algunos no permiten la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas, al no disponer de hueco inferior, acercarse de lateral es siempre posible.

Cabe destacar aquellos elementos fuera de vitrina o paneles a diferentes alturas, que permiten su fácil visión desde diferentes perspectivas, distancias y alturas.

- × En el caso de aquellos soportes, no accesibles, que precisen de aproximación frontal para mejorar su visibilidad, se debe tener en cuenta, una altura (85 cm aprox.) y hueco inferior en torno a 70 cm.
- × En la planta inferior, se encuentra una mesa interactiva, que se recomienda contrastar respecto al entorno y añadir indicaciones claras de uso.
- × Contrastar los bordes de las barreras en zonas expositivas, para facilitar su identificación.

## Soportes audiovisuales

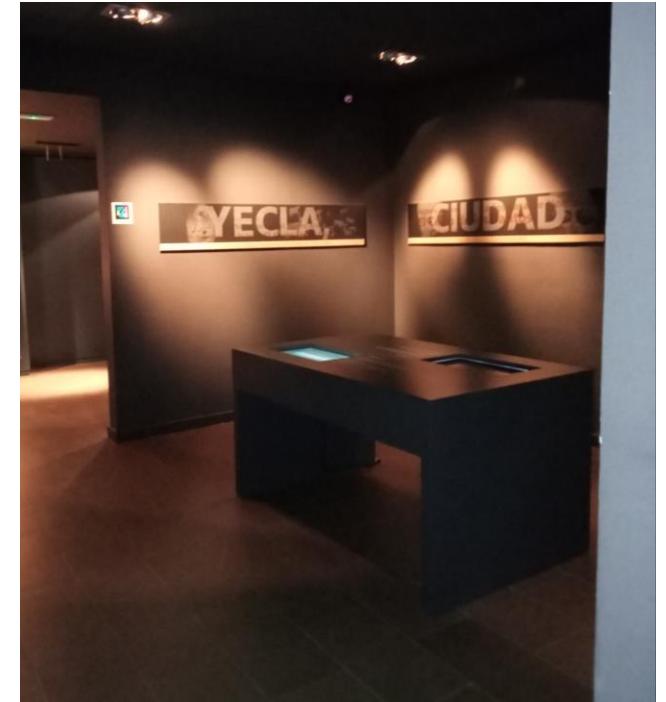
Se cuenta con varias zonas audiovisuales, y accesos amplios que permiten visión a diferentes distancias.

- × Algunas pantallas, como la perteneciente la “Dama” se encuentra a considerable altura, lo que dificulta su visión, se recomienda aumentar el tamaño del contenido y mejorar el contraste, especialmente del apartado que combina letra amarilla sobre fondo negro.
- × Se recomienda añadir descripción escrita que explique el sonido de los videos. Así como el aviso claro de qué videos se pueden encontrar transcritos a lengua de signos.



# SISTEMA DE SEÑALIZACIÓN

Imágenes referenciadas:



# **3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA**

## **3.4 GESTIÓN DE LA AU**

# GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

## ¿Qué queremos mejorar?

El museo ha sido valorado anteriormente y se aprecian las mejoras a lo largo de su cadena de accesibilidad, encontrándose en el camino de la mejora continua.

A través de su web, se puede tener acceso a las diferentes iniciativas llevadas a cabo, no obstante,

- × Se recomienda naturalizar la información, no sólo como promoción de las iniciativas, sino como descripción de todo el museo a través de fichas físicas o apartados en la web con imágenes, describiendo las características de accesibilidad, que pudieran resultar de interés, sobre el museo.
- × Se recomienda, tener en cuenta las observaciones encontradas en el presente diagnóstico, así como en futuros, e incluirlo en el Plan de Acción “en proceso de desarrollo” por la entidad que evalúe el nivel de las barreras existentes, y defina las actuaciones necesarias para adaptar el recurso, priorizando y proponiendo diferentes etapas.
- × El plan de acción, debe contemplar un sistema de seguimiento periódico para evaluar el mantenimiento de las acciones llevadas a cabo y seguir avanzando en la mejora continua.
- × Así como ciclos de formación en pautas de accesibilidad universal y otras necesidades de accesibilidad.
- × El museo no realiza un registro de las visitas y consultas que se realizan. Se recomienda valorar la posibilidad de incorporar un registro e incluir en él, perfiles de personas con discapacidad y solicitudes referentes a la accesibilidad.

Destacar, la buena predisposición del personal de atención al público e iniciativa por solventar cualquier consulta o solicitud de información.



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



MINISTERIO  
DE INDUSTRIA  
Y TURISMO



Plan de Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia



Región de Murcia

**itrem**  
Instituto de turismo región de murcia



AVUNTAMIENTO  
DE YECLA

# Proyecto Turismo Accesible YECLA

## Diciembre 2024



# Proyecto Turismo Accesible YECLA 2024

## Diagnóstico y propuestas: Museo Mariano

# ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	PÁG. 3
2. METODOLOGÍA	PÁG. 5
3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA	
3.1 DATOS GENERALES Y ACCESO	PÁG. 9
3.2 INTERIOR DEL EDIFICIO	PÁG. 17
3.3 OTROS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	PÁG. 23
3.4 GESTIÓN DE LA AU	PÁG. 30

# 1. INTRODUCCIÓN

# 1. INTRODUCCIÓN

Dentro del contexto de mejora continua de Turismo Yecla, se marca el objetivo inicial de conseguir una fotografía del estado actual de la accesibilidad universal del destino, comenzando con el análisis de 9 recursos de interés: Museo Mariano de las Fiestas Patronales, Iglesia de la Asunción (I. Vieja), Oficina de Turismo de Yecla, Ayuntamiento y Antiguo Palacio de los Alarcos, Auditorio Municipal, Sendero Azul Pasarelas Yecla Valora y Mirador de La Molineta, Conjunto de la Iglesia de San Francisco y Capilla de la Virgen de las Angustias, Museo Arqueológico Cayetano de Mergelina y la Casa de Los Mergelina (aún no abierto al público). El estudio de esta muestra de recursos, actúa como punto de partida para la renovación y enriquecimiento del servicio turístico, incluyendo la accesibilidad universal como un aspecto normalizado dentro de su estrategia de calidad.

Como conclusión al diagnóstico, la entidad busca incorporar soluciones reales y efectivas, a través de líneas de trabajo innovadoras que ayuden a potenciar la imagen de Turismo Yecla como un **destino inclusivo a la vanguardia y comprometida con el acceso y disfrute del turismo para todas las personas**. Así como facilitar la gestión de la accesibilidad existente, su comunicación con otros agentes de turismo y seguir potenciando la mejora continua.

\*Cabe destacar que algunos de los recursos analizados, se encuentran en proceso de cambio de funciones o ubicación como la oficina de turismo o la Iglesia de la Asunción, por lo que se recomienda tener en cuenta los aspectos positivos y aquellos mejorables, como referencia para futuras iniciativas.

A través del siguiente documento se evalúa el **Museo Mariano de las Fiestas Patronales**.



AYUNTAMIENTO  
DE YECLA



## 2. METODOLOGÍA

## 2. METODOLOGÍA

El objetivo metodología es evaluar el estado actual del recurso y contemplar posibles mejoras combinando la normativa vigente, la experiencia y perspectiva de la accesibilidad universal desde su enfoque más amplio y transversal. Teniendo en cuenta, las posibles necesidades de las personas con o sin discapacidad reconocida. Han sido utilizados los siguientes métodos y procedimientos:

### NORMATIVA DE REFERENCIA

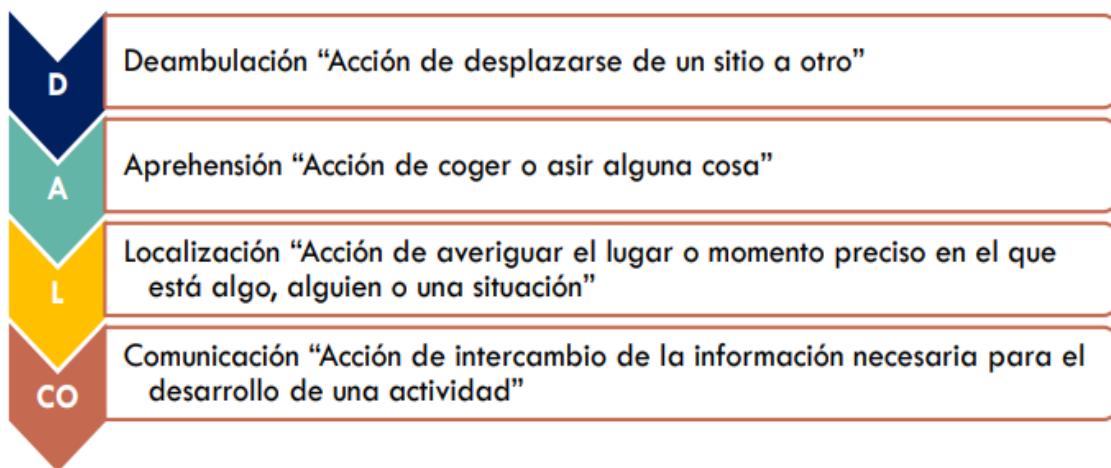
- ❖ Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.
- ❖ Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre. Y la Ley 6/2022, de 31 de marzo, de modificación del Texto Refundido de la Ley General, para establecer y regular la accesibilidad cognitiva y las condiciones de exigencia y aplicación.
- ❖ Real Decreto 450/2022, de 14 de junio, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo.
- ❖ 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.
- ❖ Decreto 177/2024, de 12 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Accesibilidad Universal de la Región de Murcia.
- ❖ Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de abril de 2019 sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios.
- ❖ Norma UNE 170001 – 1, Criterios DALCO para favorecer la accesibilidad al entorno.
- ❖ Norma UNE 170002. Requisitos de accesibilidad para los elementos de señalización en la edificación.

## 2. METODOLOGÍA

### CRITERIOS DALCO

Según la norma UNE citada anteriormente, los criterios DALCO son un “Conjunto de requisitos relativos a las acciones de deambulación, aprehensión, localización y comunicación que ha de satisfacerse para garantizar la accesibilidad universal.”

Gráfico 1. Desglose criterios DALCO



Teniendo en cuenta estos requisitos, se ha podido evaluar la posibilidad o facilidad de interacción con el entorno y las actividades que en él se encuentran.

### CADENA DE ACCESIBILIDAD

Término para referir la secuencia de procesos que implica el correcto disfrute, en este caso, del **Museo Mariano de las Fiestas Patronales**, como si de eslabones de una cadena se tratara.

La evaluación individual de cada eslabón y su conexión con los demás, permite conocer las claves para garantizar la continuidad de la accesibilidad a lo largo de la experiencia, sus puntos fuertes y aquellos a los que se debe prestar mayor atención.

A continuación, se mencionan los principales elementos considerados en el análisis como procesos clave:

Gráfico 2. Esquema cadena de accesibilidad



## 2. METODOLOGÍA

### FASES DEL TRABAJO

Para el estudio de situación, se han combinado diferentes metodologías en cada fase del trabajo.

**Fase 1:** Toma de contacto con la entidad, planificación y definición de recursos, investigación previa y elaboración de herramientas de análisis para la recogida de datos.

**Fase 2:** Visitas presenciales a los recursos, recopilación de datos en base a fichas técnicas de accesibilidad y entrevistas con equipos responsables.

Fechas de recogida de datos: septiembre 2024

**Fase 3:** Análisis de las condiciones de accesibilidad universal (física, visual, auditiva y cognitiva) de los datos, redacción del diagnóstico y propuesta de mejoras.

A través de fichas técnicas se ha podido valorar el cumplimiento normativo. Las entrevistas, han aportado datos de gran valor, como: el grado de conocimiento e interés sobre la accesibilidad universal aplicado a su entorno, información e iniciativas que podrían pasar desapercibidas o la detección de mejoras derivadas del trato directo con los visitantes. Además, la observación de los espacios en plena actividad, ha permitido observar cómo se produce la interacción entre visitantes, personal de atención y el propio equipamiento.

**El diagnóstico a continuación, divide la valoración del recurso y propuestas de mejora según la Cadena de Accesibilidad, en combinación con los criterios DALCO y añadiendo el apartado de Elementos para la Gestión de la accesibilidad universal.**

## **3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA**

### **3.1 DATOS GENERALES Y ACCESO**

# DATOS GENERALES

A continuación, se describe brevemente la tipología de recurso y datos que podrían resultar de interés en la toma de decisiones y posibilidad de aplicar determinadas iniciativas o soluciones de accesibilidad universal:

## DATOS GENERALES DEL RECURSO TURÍSTICO

<b>Denominación:</b>	Museo Mariano de las Fiestas Patronales
<b>Ubicación:</b>	Paseo del Barco de Ávila, 30510 Yecla, Murcia
<b>Descripción general:</b>	Museo sobre las Fiestas Patronales, en honor de la Purísima Concepción.
<b>Funciones del recurso:</b>	Exposiciones fijas e itinerantes, visitas guiadas.
<b>Titularidad y gestión:</b>	Municipal
<b>Edificio protegido:</b>	No se tiene constancia de certificado como recurso protegido
<b>Itinerario exterior:</b>	Está ubicado en la cima de un cerro, con pendientes pronunciadas y continuadas. Permite el acceso en vehículo hasta la explanada del museo.
<b>Plaza PMR más cercana:</b>	El aparcamiento, a 5 metros, es un área sin señalización, reserva o delimitación de plazas. Por lo que, en caso de disponibilidad, se adapta al tamaño necesario.
<b>Acceso a edificio:</b>	A través de acera no rebajada (bordillo de 15cm) y escalón en umbral de la puerta (13-20 cm). En interior, 7 escalones de acceso. Sin entrada alternativa.

# ¿CÓMO LLEGAR?

## ¿Cómo llego al museo? ¿El itinerario hasta llegar a él es accesible?

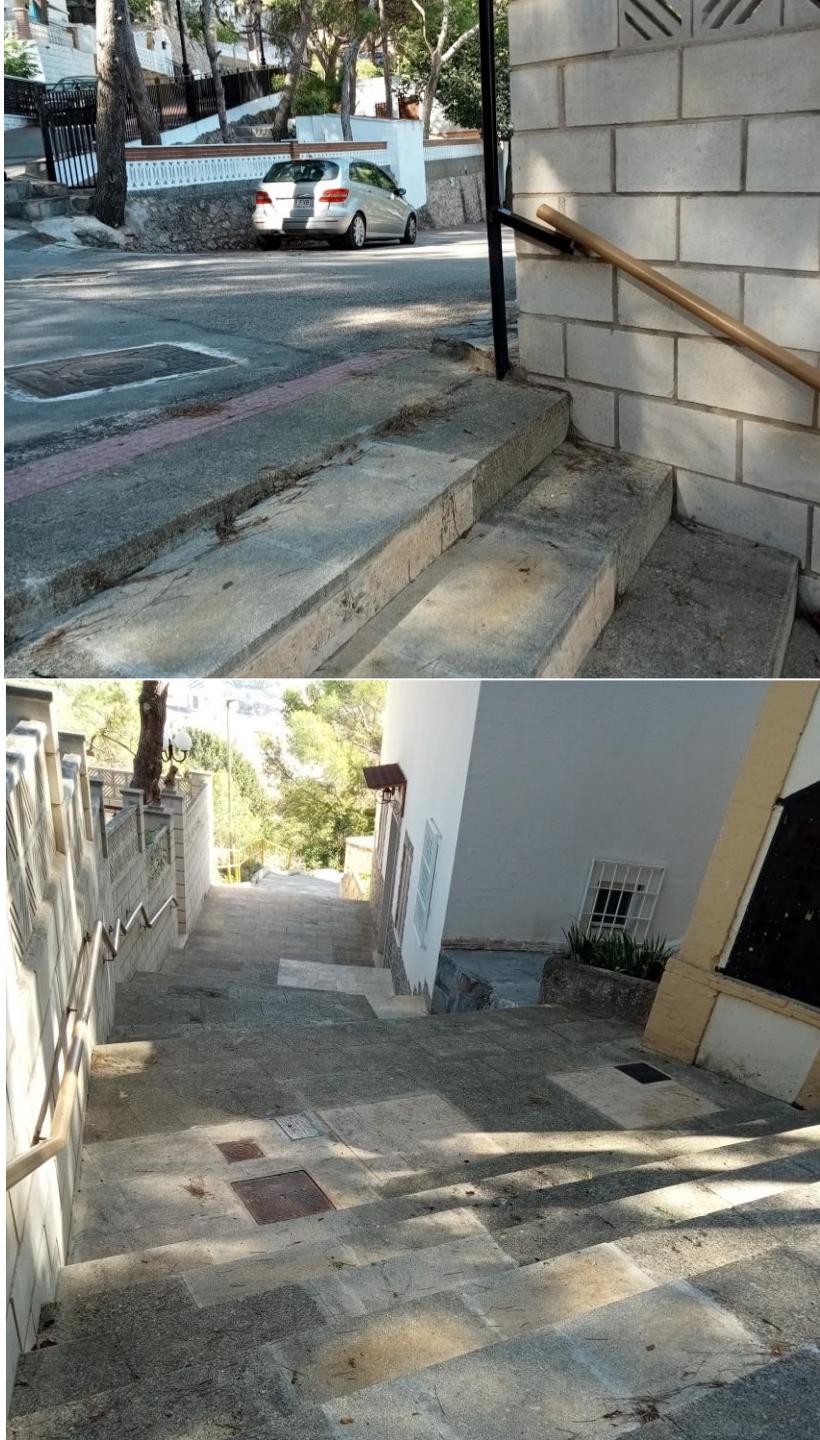
El museo se encuentra en la zona alta de un cerro, a través de pendientes o escaleras pronunciadas y de forma continuada. No obstante, el entorno permite la circulación de vehículos, y su aparcamiento en la explanada donde se encuentran el museo, la ermita Santuario del Castillo y el mirador.

## ¿Encontraré plazas de aparcamiento accesibles o reservadas?

No se ha detectado ninguna plaza de aparcamiento reservada o señalizada para personas con movilidad reducida (PMR), en su entorno más cercano.

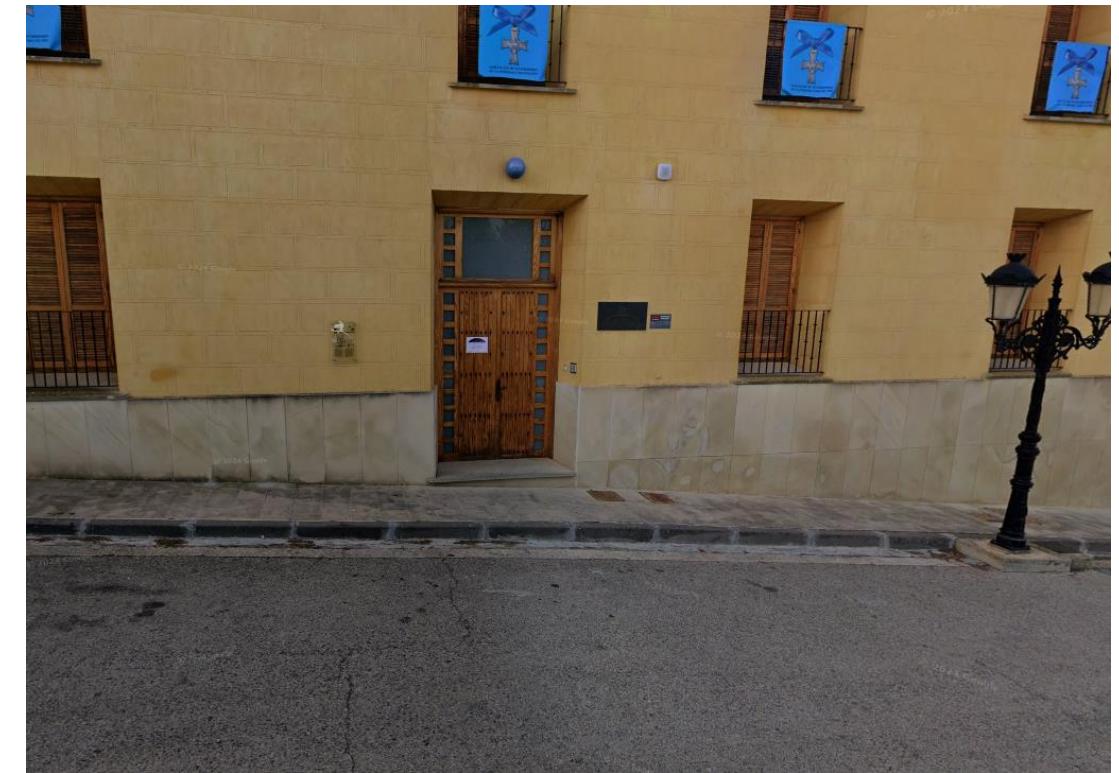
No obstante, la explanada frente al museo se utiliza como aparcamiento público, sin delimitaciones de espacio, por lo que, habiendo disponibilidad, el espacio se adapta a la orientación y tamaño necesario.

- × Se recomienda ubicar información específica sobre posibilidad de aparcamiento general y adaptado en los canales de difusión del museo.



# ¿CÓMO LLEGAR?

Otras imágenes referenciadas (explanada). Fuente: Google Maps



# ENCONTRAR EL MUSEO

## ¿Se identifica fácilmente el museo? ¿Y sus accesos?

- × El museo carece de señalización clara en su fachada que lo identifique de manera visible, así como de señalización direccional en los alrededores que facilite su localización. Durante el recorrido, se observó que algunos visitantes dudaban sobre si estaban siguiendo el camino correcto hacia el lugar.

El edificio presenta una placa metálica monocromática con el nombre "Museo Mariano Virgen del Castillo" en relieve, ubicada en la jamba de la puerta de entrada. Además, en los balcones se encuentran carteles-insignias de la Asociación encargada de la gestión del museo. Junto a la entrada, hay un panel informativo sobre la ermita cercana, pero este no hace referencia al museo en sí.

Con el fin de mejorar la orientación e identificación del museo, se recomienda:

- × Mejorar la señalización direccional a través de cartelería/ tótems accesibles, a lo largo del trayecto hacia el museo y demás recursos en el entorno.
- × Actualizar la señalización general, especialmente en la fachada que identifique el museo teniendo en cuenta criterios de diseño universal: altura y tipografías accesibles, tamaño de letra en función de distancia de visión, contraste cromático, etc. (Normas de referencia UNE 170002:2022 y el Decreto 177/2024, art. 25 ).



# ENCONTRAR EL MUSEO

## ¿Encuentro información útil sobre su disponibilidad o servicios?

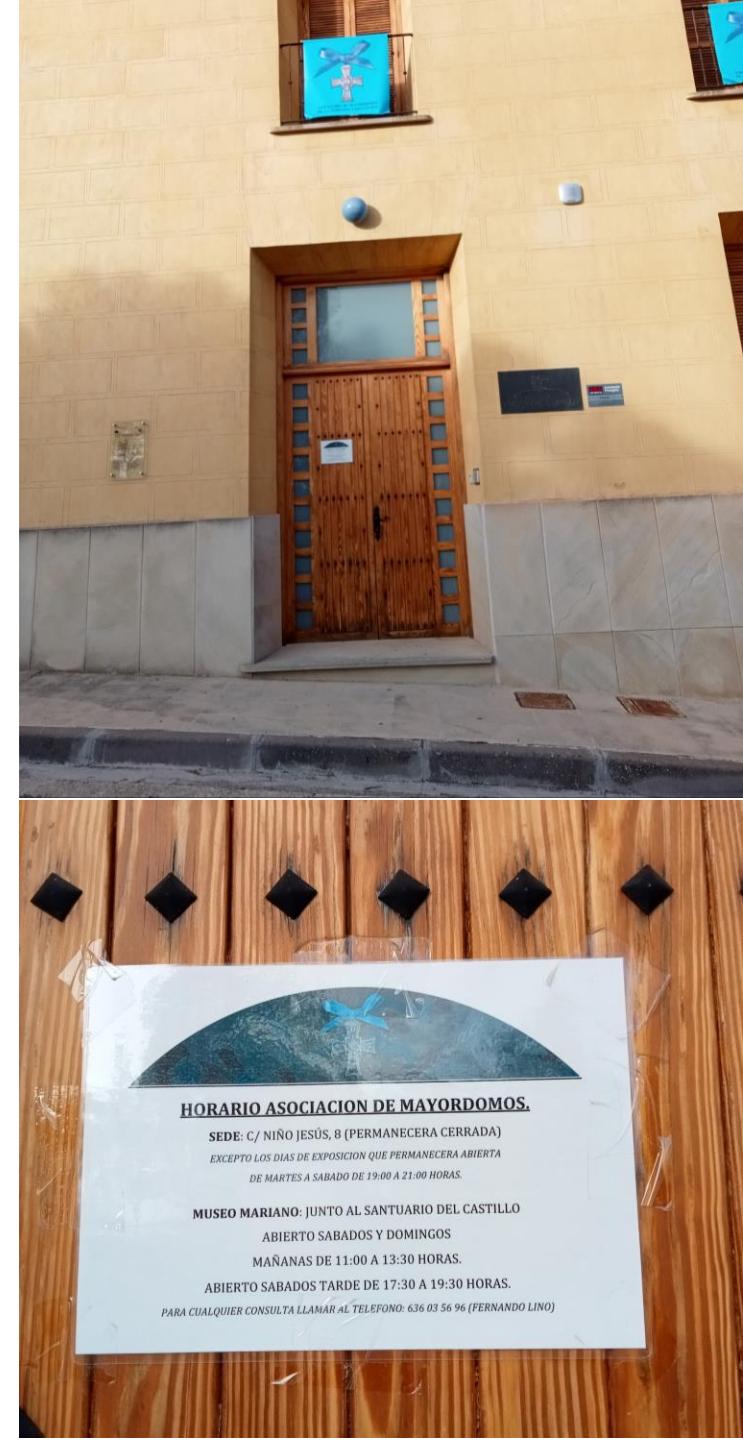
En la puerta de entrada al museo, hay un cartel informativo ubicado a 1,53 m del umbral, que hace referencia al horario de la “Asociación de Mayordomos” y de forma secundaria, el horario del museo.

- × Sin embargo, el cartel quedaría fuera del alcance de visión para personas que se acerquen en silla de ruedas o de talla baja. Se recomienda aplicar un diseño accesible que aumente el tamaño del contenido o su cambio de ubicación.
- × Así como la utilización de una tipografía accesible y un pictograma normalizado de información, para llamar la atención y describir la función del cartel.
- × También una referencia web o de audio para escuchar la información



La entrada dispone de un intercomunicador, que permite avisar de una posible visita, a la persona de atención, que se encuentra en el interior.

- × No obstante, el dispositivo se encuentra a 1,30 m del umbral, dificultando su alcance.
- × Se recomienda señalizar el intercomunicador con un pictograma y enunciado que indiquen su función, para facilitar la comprensión y favorecer su uso correcto.



# ACCEDER AL EDIFICIO

## ¿Puedo entrar en el museo?

- La entrada actual del museo se realiza salvando un bordillo de 15 cm y un escalón de 13- 20 cm. Así como una escalera de 8 escalones en su interior.

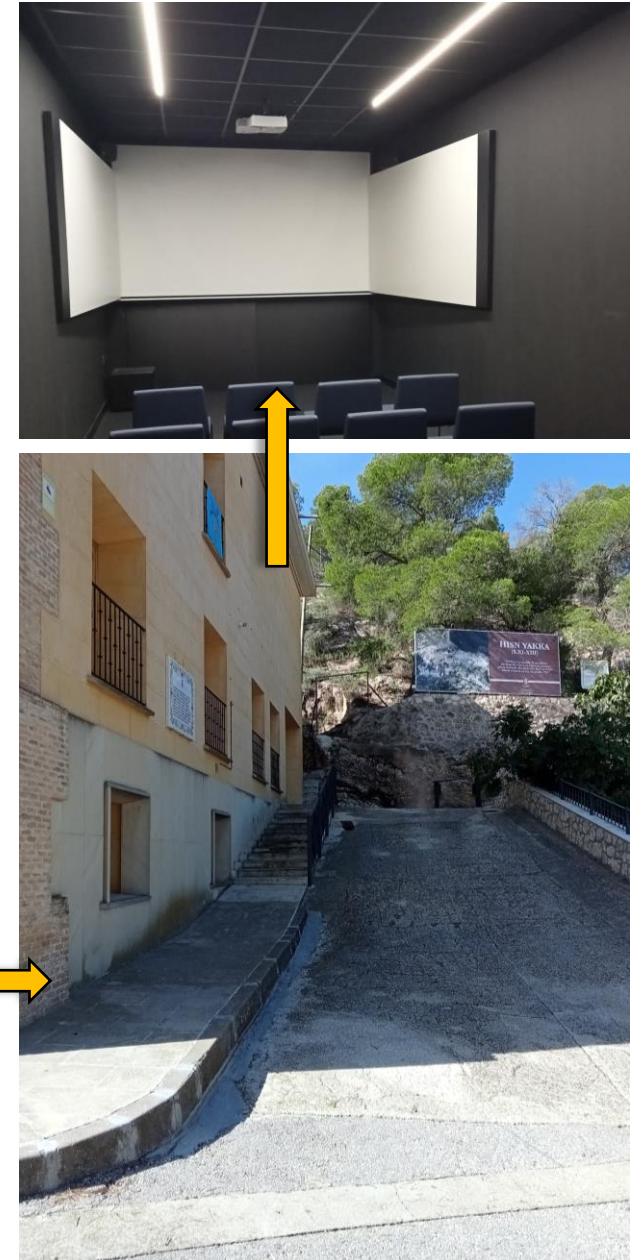
No obstante, la acera y el umbral, aunque en cierta pendiente, constan de un pavimento no deslizante y sin resaltos. Y el ancho de paso de la puerta es de 80 cm ampliable a 160cm.

- Se recomienda, señalizar el bordillo de la entrada, a través del contraste de color, para evitar posibles tropiezos.
- En el interior del museo, se ha reservado un espacio para la futura instalación de un ascensor o elevador, aunque el proyecto está actualmente en pausa. Esto permitiría la entrada, (una vez salvado el bordillo y escalón) en el interior del museo y su accesibilidad a las diferentes plantas.
- Durante el estudio, se detecta una posible entrada alternativa desde el exterior, a través del portón que da acceso a la sala de audiovisuales (directa a la planta baja de exposiciones). Si bien, el itinerario exterior, consiste en escalones o una rampa pronunciada, permite su aproximación en vehículo hasta el portón, facilitando la aproximación a la puerta/ portón. Cabe destacar, que actualmente la pantalla de video, se encuentra sobre el portón en la parte interior, por lo que no permite la apertura del mismo .
- Se recomienda describir las posibilidades de acceso en los recursos de información y comunicación al público relacionados con el museo. Así como señalización direccional del acceso alternativo, en caso de habilitarse, desde la entrada principal. En caso de necesitarse un aviso previo, facilitar un horario y dato de contacto.



# ACCEDER AL EDIFICIO

Otras imágenes referenciadas. Acceso alternativo a valorar.



### **3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA**

#### **3.2 INTERIOR DEL EDIFICIO**

# CIRCULACIÓN HORIZONTAL

## ¿Es cómodo y seguro deambular por el museo?

Los diferentes espacios se caracterizan por su amplitud, con estrechamientos puntuales de 80 cm, desnivel cero en planta y pavimentos enrasados. Las zonas de paso y aproximación entre mesas de exposición, vitrinas, cuadros, postes de delimitación de áreas y demás equipamientos, permite la fácil deambulación en cada planta y sala.

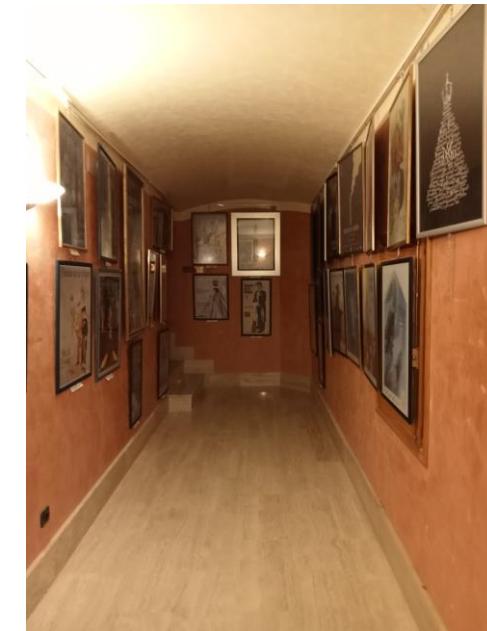
En general, se aprecia una circulación cómoda y segura, a excepción de:

- ✗ El peligro de las mesas de exposición en la planta superior, debido a esquinas vivas a 90 cm, en pasos estrechos.
- ✗ Paredes acristaladas, si bien disponen de bordillos previos, no tienen contraste en su interior.
- ✗ En planta superior, se recomienda contrastar y mejorar el asidero de la barrera/ barandilla acristalada del final de escalera y en el perímetro del hueco de planta.
- ✗ Algunas columnas, podrían mejorar su contraste respecto al entorno para facilitar su detección a personas con dificultades visuales.
- ✗ En algunas zonas, las luces en combinación al pavimento crean brillos y deslumbramientos. Pudiendo desequilibrar o confundir a personas con dificultades visuales.
- ✗ Se recomienda habilitar zonas de descanso con asientos ergonómicos u ofrecer productos de apoyo como sillas bastón.
- ✗ La falta de una mayor iluminación en algunos pasillos cerrados.



# CIRCULACIÓN HORIZONTAL

Imágenes referenciadas:



Propuesta de buena práctica: Sillas bastón



# CIRCULACIÓN VERTICAL

## ¿Puedo acceder a las demás plantas?

El museo presenta 2 grupos de escaleras, para entrar en el museo desde su vestíbulo de acceso y las que conectan con la planta superior.

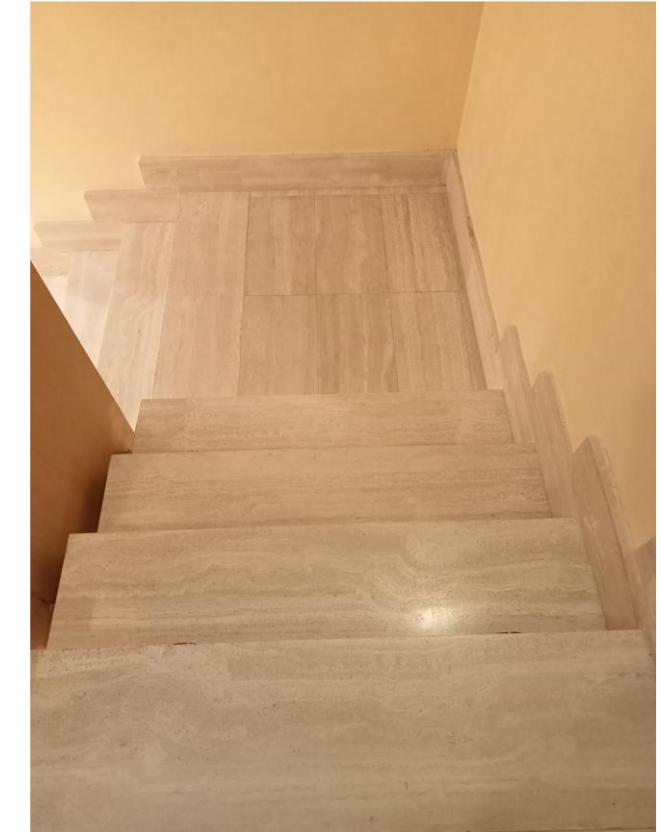
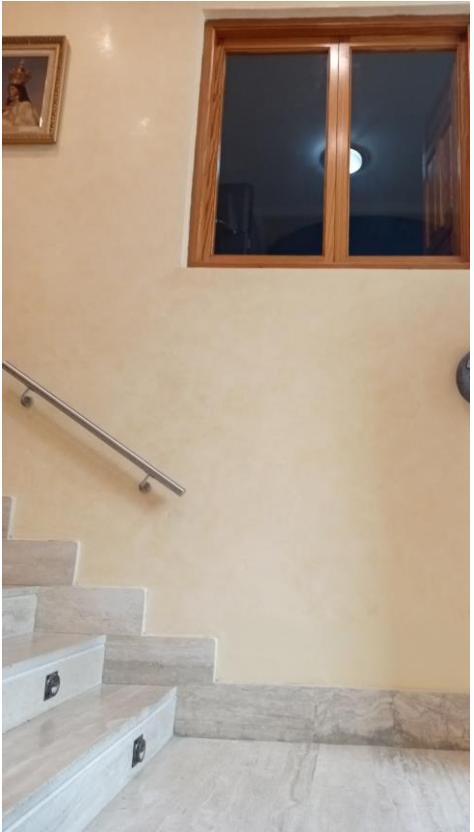
Ambas **escaleras**, no presentan bocel, están dentro de las dimensiones, directriz, tipo de pavimentos y ancho acorde a normativa. Sin embargo, según la misma deberían también:

- ✗ Incluir señalización tactovisual en embarques y peldaños para favorecer su identificación. A tener en cuenta que, al no presentar ningún contraste de color, los peldaños pueden no distinguirse entre ellos, especialmente con efectos de luz.
- ✗ Si bien ambas disponen de pasamanos, estos serían susceptibles de mejora. En común, la presencia de doble altura (entre 0,90 y 1,10 m), en ambos laterales, con prolongación de al menos 30 cm.
- ✗ En el caso de la escalera de entrada, debería ser continua.
- ✗ El pasamanos entre plantas, no es cómodo o fácil de asir. Y su proyección al suelo, presenta un hueco de 5 a 12 cm respecto al escalón.
- ✗ Se debe supervisar, que la alfombra no encastrada de la entrada, no se convierta en un obstáculo o peligro para la deambulación. Se recomienda fijar o encastrar al pavimento.



# CIRCULACIÓN VERTICAL

Imágenes referenciadas:



# SERVICIOS E INSTALACIONES

## Aseos adaptados

En el museo hay un aseo femenino, uno masculino y una cabina señalizada como accesible, de uso mixto. Si bien, según normativa, **no se consideraría como aseo accesible**, se procede a su evaluación con el objetivo de proponer una guía y mejoras para adaptarlo.

El itinerario de acceso y aproximación a la puerta es amplio. No obstante:

- ✗ Se recomienda mejorar la señalización en los aseos, aumentando el contraste de color con el entorno y ubicándola a una altura de 1,40 a 1,75 m en las jambas de las puertas para una mejor visibilidad.
- ✗ La puerta abre hacia dentro, no dispone de sistema de apertura desde el exterior y el ancho de paso es de 79 cm, que podría ser insuficiente para algunas personas según el tamaño de su silla de ruedas.

Si bien el lavabo dispone de fácil aproximación, altura superior e inferior adecuada, y alcance a la grifería,

- ✗ el mecanismo de control, no es accesible. Es recomendable el monomando, de palanca o célula.

El inodoro, dispone de respaldo que facilita el equilibrio y unas dimensiones adecuadas, sin embargo,

- ✗ No dispone de barras de apoyo verticales en ambos lados, separadas entre sí por 60 cm. siendo fundamentales para facilitar su uso. (Dimensiones: alto ±75 , longitud ± 60)
- ✗ Debe disponer un sistema de llamada de emergencias, con un botón de llamada e indicadores visuales/sonoros con conexión a un sistema central de monitoreo para atender la emergencia. Se recomienda instalar una señal con "SOS" para evitar una posible confusión con la cadena.
- ✗ En cuanto a demás elementos, se recomienda favorecer el alcance de jabonera, papel, etc. a un máximo de 1,20m de altura, evitando papeleras de pedal. E instalando un cambiador de bebé.



### **3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA**

#### **3.3 RECURSOS DE SEÑALIZACIÓN, INFORMACIÓN Y EXPOSICIÓN**

# SISTEMA DE SEÑALIZACIÓN

## Señalización general

El museo utiliza señalización direccional para indicar las diferentes salas de las que dispone abiertas o no al público. Esta tiene un tamaño y altura adecuada y enunciados claros y concisos, no obstante,

- ✗ Son difíciles de leer debido a los reflejos y al bajo contraste entre los enunciados y el fondo.

A excepción del cartel “Sala audiovisuales”, el cual si presenta un contraste adecuado.

## Señalización informativa y de exposición

Existe variedad en los criterios de buena legibilidad utilizados en los recursos de vista vertical.

El museo ofrece un servicio de audioguía, a través de su propia App señalizada a través de un cartel principal en el vestíbulo principal, de buen tamaño, contraste y altura, con indicaciones claras de uso.

- ✗ No obstante, existe una mesa baja delante, que dificulta la aproximación al cartel y QR a escanear.
- ✗ Las cartelas que indican las diferentes estaciones a través de números, se encuentran a diferentes alturas, en ocasiones demasiado altas como para garantizar su detección.
- ✗ Tampoco disponen de pictograma o enunciados, que las relacionen con la audioguía o recuerden que la existencia de la misma y, por lo tanto, favorezcan su difusión.

Si bien la existencia de una audioguía es muy positiva, y su disponibilidad en inglés, se recomienda,

- ✗ Valorar una versión que no requiera la descarga de los contenidos, ya que su uso depende del espacio libre en los dispositivos.
- ✗ Aprovechar la plataforma para ofrecer la información en lectura fácil.



# SISTEMA DE SEÑALIZACIÓN

## Paneles, cartelas y otros similares

En el vestíbulo de entrada, la barrera lateral de vidrio, se utiliza como panel de información y anuncios.

- ✗ Su ubicación sobre las escaleras, no resulta una zona segura o accesible para leer el contenido.
- ✗ Se detecta un cartel que prohíbe la entra a perros. Se recomienda especificar la posibilidad de entrada a perros de asistencia, tal y como establece la normativa.

Si bien no se detecta homogeneidad en el sistema de información, si existen criterios adecuados de diseño y ubicación, que permiten la buena visión de las cartelas de los cuadros y en vitrinas. Algunas de ellos son la altura entre 40 y 130cm en vertical o vitrinas inclinadas, buen contraste cromático en blanco/negro y tamaño de letra en cuanto a distancia de visión o la facilidad de aproximación.

- ✗ A excepción de, en la planta superior, el cartel del mecanismo para bajar la virgen de su trono, que al tener el cordón de seguridad delante, a determinada distancia, no facilita la lectura.
- ✗ Algunos criterios a mejorar sería el excesivo uso mayúsculas, o tipografías decoradas, que pueden dificultar la lectura a personas con dificultades de comprensión.
- ✗ Se recomienda diseñar los medios de exposición teniendo como referencia el diseño para todas las personas, consiguiendo así un nivel más homogéneo de accesibilidad y llegando a un público más amplio. Se recomienda consultar la norma UNE 170002:2022, así como el Decreto 177/2024, art. 25.



# ELEMENTOS EXPOSITIVOS

## Vitrinas, atriles y otros elementos expositivos

Existe variedad en la tipología y dimensiones de soportes independientes. No obstante, se detecta una buena accesibilidad en su mayoría. Si bien algunos no permiten la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas, al no disponer de hueco inferior, acercarse de lateral es siempre posible.

Cabe destacar aquellas vitrinas de cristal que al ubicarse en nivel suelo, permiten su fácil visión desde diferentes perspectivas y alturas.

- ✗ Lamentablemente, el tener como obstáculo la cristalera, personas con dificultades visuales, sí verían su capacidad de aproximarse, limitada.
- ✗ En el caso de aquellos soportes, no accesibles, que precisen de aproximación frontal, se debe tener en cuenta, una altura (85 cm aprox.) y hueco inferior en torno a 70 cm.
- ✗ En el vestíbulo de entrada, existe un dispositivo interactivo cuya función no se entiende. Se recomienda señalizar y añadir indicaciones de uso.
- ✗ Se recomienda añadir transcripciones de cartas y otros elementos con texto, a lectura fácil y lengua de signos, para facilitar su comprensión por parte de personas con dificultades de comprensión o que no conocen bien el español.



Lectura fácil



# ELEMENTOS EXPOSITIVOS

Imágenes referenciadas:

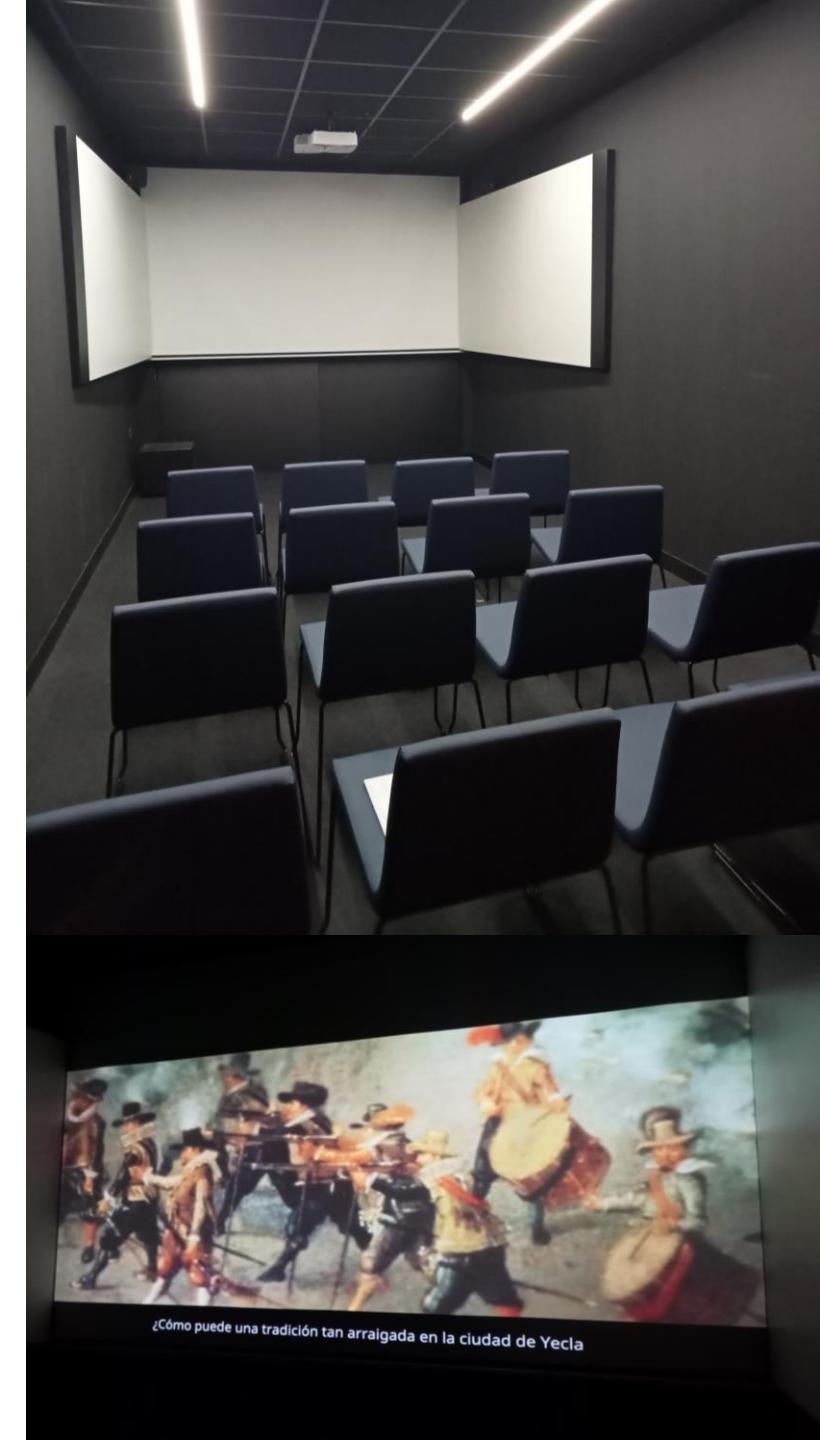


# ELEMENTOS EXPOSITIVOS

## Soportes audiovisuales

El museo cuenta con una sala audiovisual. El acceso a la sala es amplio y dispone de mobiliario portátil que permite ampliar las zonas de paso o adaptar el espacio a las necesidades de los visitantes. Su función es la proyección de vídeos con sonido y subtítulos. Aquellos visionados durante la visita, disponen de criterios de accesibilidad (tamaño, tipografía, contraste de color, etc.).

- × Se recomienda añadir descripción escrita que explique el sonido de los videos. Ya que es esencial para entender la fiesta que se describe (“pólvora”).
- × También transcripción a lengua de signos de relatos auditivos. Y una explicación en documento que explique en lectura fácil los vídeos que se van a mostrar y permita entender el contexto.
- × Si bien se valora la existencia de asientos, recomendándose incluir asientos con reposabrazos.



# INFORMACIÓN Y ATENCIÓN

## ¿En qué formatos puedo recibir información sobre el museo?

Dentro del museo, se ofrece información visual y auditiva por parte del personal de atención al público.

- × Se recomienda la adaptación accesible de la información sobre el museo, a pdf accesible, lengua de signos y lectura fácil, según los criterios presentes en la normativa vigente.
- × Convendría actualizar los documentos que hablan sobre el museo en sus páginas web de referencia. Añadiendo información sobre los servicios accesibles dentro del museo y posible itinerario para llegar a él.

## ¿El entorno, equipamiento, contenidos, son accesibles para mí?

Si bien el personal del museo, muestra interés por conocer el nivel de accesibilidad de sus instalaciones y equipamientos, para informar, en caso de consulta directa o indirecta a través de búsqueda web, pudiera ser insuficiente y no siempre actualizado.

- × Además, es importante tener en cuenta el criterio de acceso a esta información, de forma autónoma y usable durante la planificación inicial de la visita. Momento en el que las personas con ciertas necesidades se encuentran con un alto nivel de incertidumbre al no conocer previamente el destino.
- × Se recomienda elaborar fichas físicas o apartados en la web con imágenes, describiendo las características de accesibilidad, que pudieran resultar de interés, sobre el museo. Por ejemplo, imágenes y descripción de aseos, elementos táctiles en caso de haberlos, etc.  
Esta iniciativa, conseguiría ayudar al museo a conocer su nivel de accesibilidad de forma esquemática, implantar posibles mejoras y al visitante, reconocer fácilmente qué espacios son más adecuados para sus necesidades.

# **3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA**

## **3.4 GESTIÓN DE LA AU**

# GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

## ¿Qué queremos mejorar?

El museo no cuenta con informes o certificaciones recientes relacionadas con la accesibilidad universal. Si bien cuenta con vídeos ofreciendo audio y subtítulos, no dispone actualmente de una variada oferta de formatos o herramientas enfocadas a la diversidad.

En el momento de tenerlas, se recomienda visibilizarlas en los medios de difusión convencionales y el exterior del museo.

Además,

- × Se recomienda, tener en cuenta las observaciones encontradas en el presente diagnóstico, así como en futuros, e incluirlo en el Plan de Acción “en proceso de desarrollo” por la entidad que evalúe el nivel de las barreras existentes, y defina las actuaciones necesarias para adaptar el recurso, priorizando y proponiendo diferentes etapas.
- × El plan de acción, debe contemplar un sistema de seguimiento periódico para evaluar el mantenimiento de las acciones llevadas a cabo y seguir avanzando en la mejora continua.
- × Así como ciclos de formación en pautas de accesibilidad universal y otras necesidades de accesibilidad.
- × El museo no realiza un registro de las visitas y consultas que se realizan. Se recomienda valorar la posibilidad de incorporar un registro e incluir en él, perfiles de personas con discapacidad y solicitudes referentes a la accesibilidad.
- × Se recomienda valorar un acceso alternativo al museo, que facilite la entrada a personas con movilidad reducida.

Destacar, la buena predisposición del personal de atención al público e iniciativa por solventar cualquier consulta o solicitud de información.



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



MINISTERIO  
DE INDUSTRIA  
Y TURISMO



Plan de Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia



Región de Murcia



AVUNTAMIENTO  
DE YECLA

# Proyecto Turismo Accesible YECLA

## Diciembre 2024



# Proyecto Turismo Accesible YECLA 2024.

Diagnóstico y propuestas: Oficina Turismo Yecla

# ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	PÁG. 3
<b>2. METODOLOGÍA</b>	PÁG. 5
<b>3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA</b>	
<b>3.1 DATOS GENERALES Y ACCESO</b>	PÁG. 9
<b>3.2 INTERIOR DEL EDIFICIO</b>	PÁG. 15
<b>3.3 OTROS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	PÁG. 20
<b>3.4 SALIDA, EVACUACIÓN Y EMERGENCIAS</b>	PÁG. 24
<b>3.5 GESTIÓN DE LA AU</b>	PÁG. 26

# 1. INTRODUCCIÓN

# 1. INTRODUCCIÓN

Dentro del contexto de mejora continua de Turismo Yecla, se marca el objetivo inicial de conseguir una fotografía del estado actual de la accesibilidad universal del destino, comenzando con el análisis de 9 recursos de interés: Museo Mariano de las Fiestas Patronales, Iglesia de la Asunción (I. Vieja), Oficina de Turismo de Yecla, Ayuntamiento y Antiguo Palacio de los Alarcos, Auditorio Municipal, Sendero Azul Pasarelas Yecla Valora y Mirador de La Molineta, Conjunto de la Iglesia de San Francisco y Capilla de la Virgen de las Angustias, Museo Arqueológico Cayetano de Mergelina y la Casa de Los Mergelina (aún no abierto al público). El estudio de esta muestra de recursos, actúa como punto de partida para la renovación y enriquecimiento del servicio turístico, incluyendo la accesibilidad universal como un aspecto normalizado dentro de su estrategia de calidad.

Como conclusión al diagnóstico, la entidad busca incorporar soluciones reales y efectivas, a través de líneas de trabajo innovadoras que ayuden a potenciar la imagen de Turismo Yecla como un **destino inclusivo a la vanguardia y comprometida con el acceso y disfrute del turismo para todas las personas**. Así como facilitar la gestión de la accesibilidad existente, su comunicación con otros agentes de turismo y seguir potenciando la mejora continua.

\*Cabe destacar que algunos de los recursos analizados, se encuentran en proceso de cambio de funciones o ubicación como la oficina de turismo o la Iglesia de la Asunción, por lo que se recomienda tener en cuenta los aspectos positivos y aquellos mejorables, como referencia para futuras iniciativas.

A través del siguiente documento se evalúa la **Oficina de Turismo de Yecla**.



AYUNTAMIENTO  
DE YECLA

## 2. METODOLOGÍA

## 2. METODOLOGÍA

El objetivo metodología es evaluar el estado actual del recurso y contemplar posibles mejoras combinando la normativa vigente, la experiencia y perspectiva de la accesibilidad universal desde su enfoque más amplio y transversal. Teniendo en cuenta, las posibles necesidades de las personas con o sin discapacidad reconocida. Han sido utilizados los siguientes métodos y procedimientos:

### **NORMATIVA DE REFERENCIA**

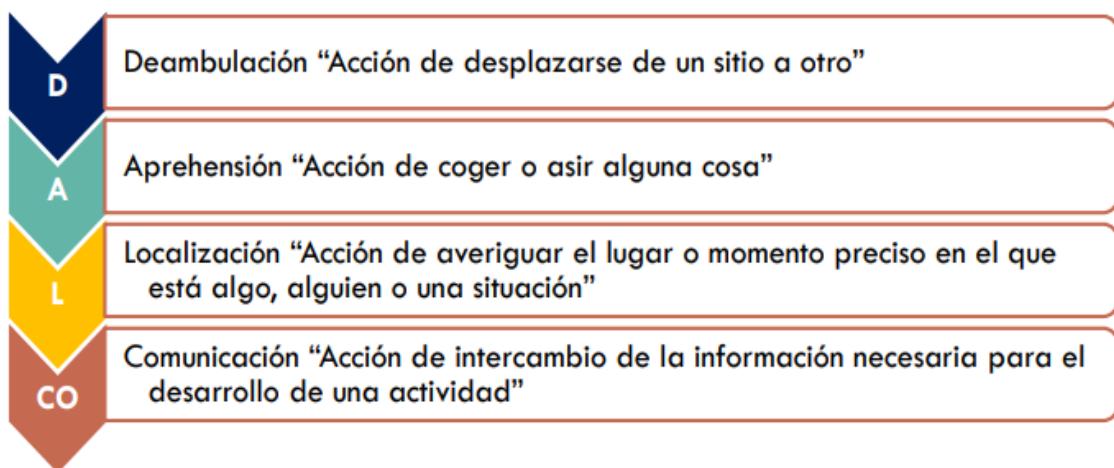
- ❖ Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.
- ❖ Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre. Y la Ley 6/2022, de 31 de marzo, de modificación del Texto Refundido de la Ley General, para establecer y regular la accesibilidad cognitiva y las condiciones de exigencia y aplicación.
- ❖ Real Decreto 450/2022, de 14 de junio, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo.
- ❖ 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.
- ❖ Decreto 177/2024, de 12 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Accesibilidad Universal de la Región de Murcia.
- ❖ Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de abril de 2019 sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios.
- ❖ Norma UNE 170001 – 1, Criterios DALCO para favorecer la accesibilidad al entorno.
- ❖ Norma UNE 170002. Requisitos de accesibilidad para los elementos de señalización en la edificación.

## 2. METODOLOGÍA

### CRITERIOS DALCO

Según la norma UNE citada anteriormente, los criterios DALCO son un “Conjunto de requisitos relativos a las acciones de deambulación, aprehensión, localización y comunicación que ha de satisfacerse para garantizar la accesibilidad universal.”

Gráfico 1. Desglose criterios DALCO



Teniendo en cuenta estos requisitos, se ha podido evaluar la posibilidad o facilidad de interacción con el entorno y las actividades que en él se encuentran.

### CADENA DE ACCESIBILIDAD

Término para referir la secuencia de procesos que implica el correcto disfrute, en este caso, de **Oficina de Turismo de Yecla**, como si de eslabones de una cadena se tratara.

La evaluación individual de cada eslabón y su conexión con los demás, permite conocer las claves para garantizar la continuidad de la accesibilidad a lo largo de la experiencia, sus puntos fuertes y aquellos a los que se debe prestar mayor atención.

A continuación, se mencionan los principales elementos considerados en el análisis como procesos clave:

Gráfico 2. Esquema cadena de accesibilidad



## 2. METODOLOGÍA

### FASES DEL TRABAJO

Para el estudio de situación, se han combinado diferentes metodologías en cada fase del trabajo.

**Fase 1:** Toma de contacto con la entidad, planificación y definición de recursos, investigación previa y elaboración de herramientas de análisis para la recogida de datos.

**Fase 2:** Visitas presenciales a los recursos, recopilación de datos en base a fichas técnicas de accesibilidad y entrevistas con equipos responsables.

Fechas de recogida de datos: septiembre 2024

**Fase 3:** Análisis de las condiciones de accesibilidad universal (física, visual, auditiva y cognitiva) de los datos, redacción del diagnóstico y propuesta de mejoras.

A través de fichas técnicas se ha podido valorar el cumplimiento normativo. Las entrevistas, han aportado datos de gran valor, como: el grado de conocimiento e interés sobre la accesibilidad universal aplicado a su entorno, información e iniciativas que podrían pasar desapercibidas o la detección de mejoras derivadas del trato directo con los visitantes. Además, la observación de los espacios en plena actividad, ha permitido observar cómo se produce la interacción entre visitantes, personal de atención y el propio equipamiento.

**El diagnóstico a continuación, divide la valoración del recurso y propuestas de mejora según la Cadena de Accesibilidad, en combinación con los criterios DALCO y añadiendo el apartado de Elementos para la Gestión de la accesibilidad universal.**

## **3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA**

### **3.1 DATOS GENERALES Y ACCESO**

# DATOS GENERALES

A continuación, se describe brevemente la tipología de recurso y datos que podrían resultar de interés en la toma de decisiones y posibilidad de aplicar determinadas iniciativas o soluciones de accesibilidad universal:

## DATOS GENERALES DEL RECURSO TURÍSTICO

<b>Denominación:</b>	Oficina de Turismo de Yecla
<b>Ubicación:</b>	Calle Epifanio Ibáñez, 2, 30510 Yecla, Murcia
<b>Descripción general:</b>	Oficina local, ubicada en zona céntrica, frente al Mercado Central. Ubicación temporal.
<b>Funciones del recurso:</b>	Sus funciones principales son la entrega de información turística local y de la zona, generación de actividades, registro de visitas y consultas.
<b>Titularidad y gestión:</b>	Municipal
<b>Edificio protegido:</b>	No se tiene constancia de ser recurso protegido
<b>Itinerario exterior:</b>	Calle en pendiente
<b>Plaza PMR más cercana:</b>	a 10 metros aprox.
<b>Acceso a edificio:</b>	Escalón 10 cm

# ¿CÓMO LLEGAR?

## ¿Cómo llego a la oficina de turismo? ¿El itinerario hasta llegar a ella es accesible?

Los alrededores más próximos a la oficina de turismo, tienen diferentes niveles de pendiente, desde leve hasta pronunciada, presentan un suelo accesible, con cruces de vados enrasados y anchos de acera de 1,20 m aproximadamente.

- × Se recomienda informar sobre los itinerarios más accesibles, con menor pendiente, para personas con movilidad reducida.

## ¿Encontraré plazas de aparcamiento accesibles o reservadas?

La plaza de aparcamiento reservada para personas con movilidad reducida (PMR), más cercana a la oficina de turismo actual, se encuentra frente a ella, en la acera contraria, vía itinerario accesible.

Es una plaza de tamaño correcto, pavimento enrasado, no deslizante, señalizada en horizontal. Y con acceso a la acera sin desniveles, a través de un vado continuo.

- × La presencia de un buzón y una farola, junto a la plaza PMR, podría dificultar o impedir, la transferencia lateral de la persona, desde el vehículo hasta la acera.
- × Si bien se ofrece un vado cercano para la incorporación a la acera sin desniveles, se debe para ello, invadir la zona de circulación de vehículos. Lo cual se debe evitar en la medida de lo posible.
- × Se detecta la falta de señalización vertical.



# ENCONTRAR LA OT

## ¿Se identifica fácilmente la oficina de turismo? ¿Y sus accesos?

La oficina de turismo tiene un acceso abierto al público, a través de una calle.

La **ubicación general** de la oficina dispone de señalización con un tamaño y contraste correcto para ser vista a distancia, si se está frente a ella.

- ✗ Sin embargo, desde los extremos de la calle, es imperceptible.
- ✗ Tampoco existe señalización direccional a la oficina en sus alrededores. Debido a su localización temporal.
- ✗ Por lo que se recomienda, añadir una banderola de señalización con el pictograma “punto de información” para ser vista a distancia, así como tótems desde diferentes puntos estratégicos de la ciudad, con el fin de facilitar su guiado y localización.

La **puerta principal**, está señalizada, en lo alto con un enunciado y pictograma universal de información,

- ✗ Sin embargo, se recomienda añadir un segundo en la pared contigua para mejorar su detección a menor altura.
- ✗ En caso de disponer de entrada accesible en su próxima ubicación, se recomienda señalizar con un pictograma de entrada accesible:



# ENCONTRAR LA OT

## ¿Encuentro información útil sobre su disponibilidad o servicios?

La señalización exterior, si bien es completa (horarios, info turística, planos, idiomas, App del destino, etc.) es mejorable en cuanto a su ubicación.

En la puerta, se encuentra un cartel de información general, una herramienta muy útil, especialmente cuando los visitantes encuentran la oficina cerrada.

- ✗ Sin embargo, se localiza entre el cristal y la forja, dificultando su detección y lectura adecuada.
- ✗ Los paneles, y demás cartelería informativa en entradas y fachadas deben estar a una altura fácilmente accesible por todos los públicos, sin obstáculos delante, con la posibilidad de aproximarse, para leer de cerca, por ejemplo, una persona en silla de ruedas (Tener en cuenta altura inferior del cartel entre 0,90 y 1,45 m).

En el caso del plano turístico, logos de calidad y QR con página web, se encuentran a una altura adecuada,

- ✗ Aunque el tamaño de la leyenda del plano, se recomienda aumentarla, teniendo en cuenta la altura y distancia de visión.
- ✗ Así como promover la adaptación de sus contenidos a otros formatos: visual de mayor tamaño, audio, Lectura Fácil, Lengua de Signos. Formatos que pueden alojarse en plataformas digitales para acceder desde el propio dispositivo móvil. Por ejemplo, a través de códigos QR, correctamente señalizado y ubicado.

Ref. normativa: Decreto 177/2024, Art 25.



# ACCEDER AL EDIFICIO

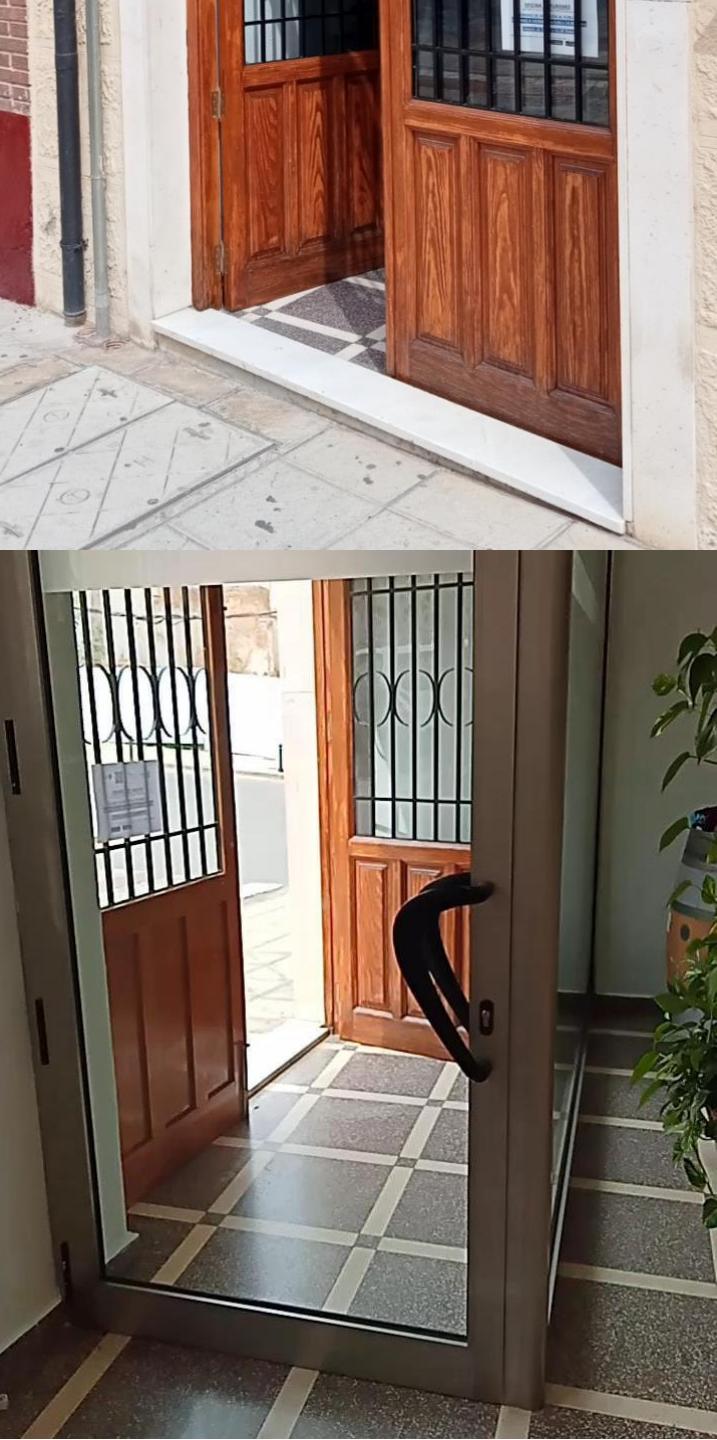
## ¿Puedo entrar a la oficina de turismo?

La entrada a la OT de Yecla, se realiza a través de un escalón que iguala el desnivel de la acera exterior. Si bien el escalón es bilateral (sin contrahuella) se encuentra en correcto contraste cromático respecto al pavimento.

- × El escalón de la entrada, alcanza una altura máxima de 10 cm en ambos laterales, dificultando o impidiendo la entrada de algunos visitantes. Se recomienda añadir en el exterior un timbre o cartel con información de contacto, para facilitar la atención o entrega de información en el exterior, en caso necesario. (Referencia de buena práctica, cartel y timbre de entrada al Ayuntamiento)
- × Además, el escalón, presenta bocel, un elemento no permitido, ya que se considera un peligro de tropiezo.

Tras la puerta principal, existe un pasillo con paredes y puerta acristalada, si bien las dimensiones cumplen la normativa, con un paso  $\geq$  a 90cm,

- × el espacio debería señalizarse con mayor contraste cromático respecto al entorno, a través de 2 bandas horizontales de 20 cm de ancho cada una, colocadas a una distancia de sus bordes inferiores de 1,50 y 0,90 m de altura.



# **3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA**

## **3.2 INTERIOR DEL EDIFICIO**

# CIRCULACIÓN INTERIOR

## ¿Es cómodo deambular en la oficina de turismo?

Una vez en el vestíbulo, el espacio libre de aproximación y giro es mayor que 1,50 m permitiendo la cómoda deambulación.

La zona de atención, es un espacio amplio, sin resaltes o pendientes, con suelo no deslizante, en contraste cromático respecto a las paredes y demás equipamientos. No se detectan durante la visita, elementos voladizos u obstáculos para la correcta deambulación.

- × Se debe supervisar, que los elementos decorativos, no se conviertan en un obstáculo o peligro para la deambulación, en caso de aproximarse a las mesas de atención/ trabajo o al cambiar su localización.

Además, se trata de un espacio, donde sus diferentes áreas están iluminadas y son fáciles de comprender. No obstante, según normativa se recomienda señalizar:

- × A través de suelo tactovisual, el itinerario desde la entrada hasta el punto de información más cercano.



# SERVICIOS E INSTALACIONES

## ¿Cómo se organiza su interior?

La oficina se compone de un mostrador de atención, oficina de uso interno y otros puntos de información (estanterías, soportes audiovisuales, etc.) que se analizan, a continuación.

- × La oficina no dispone de zona de espera con asientos, aseo adaptado de acceso público o información a la vista sobre los aseos públicos accesibles más cercanos.
- × Se recomienda disponer de una **zona de descanso o espera** con asientos ergonómicos, respaldo y apoyabrazos. Ampliable en función de la afluencia detectada.
- × Se recomienda incluir un pictograma de “zona de espera” para facilitar la compresión de personas con dificultades cognitivas:



Fuente: [Banco digital de pictogramas Plena Inclusión](#)

# SERVICIOS E INSTALACIONES

El **mostrador de atención al público** tiene una única altura de 1,10 metros, dificultando la comunicación con personas de talla baja, o en silla de ruedas. Si bien la zona de oficinas, con mesas más bajas, puede actuar como mostradores a menor altura,

- × Según normativa, las zonas de atención deben ofrecer mostradores con doble altura, teniendo la más baja las siguientes medidas: espacio  $\geq$  80 cm de ancho, altura superior  $\leq$  85 cm, altura inferior  $\leq$  70. Y fondo libre de obstáculos bajo el mostrador de al menos de 50 cm de profundidad. Para permitir la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas.

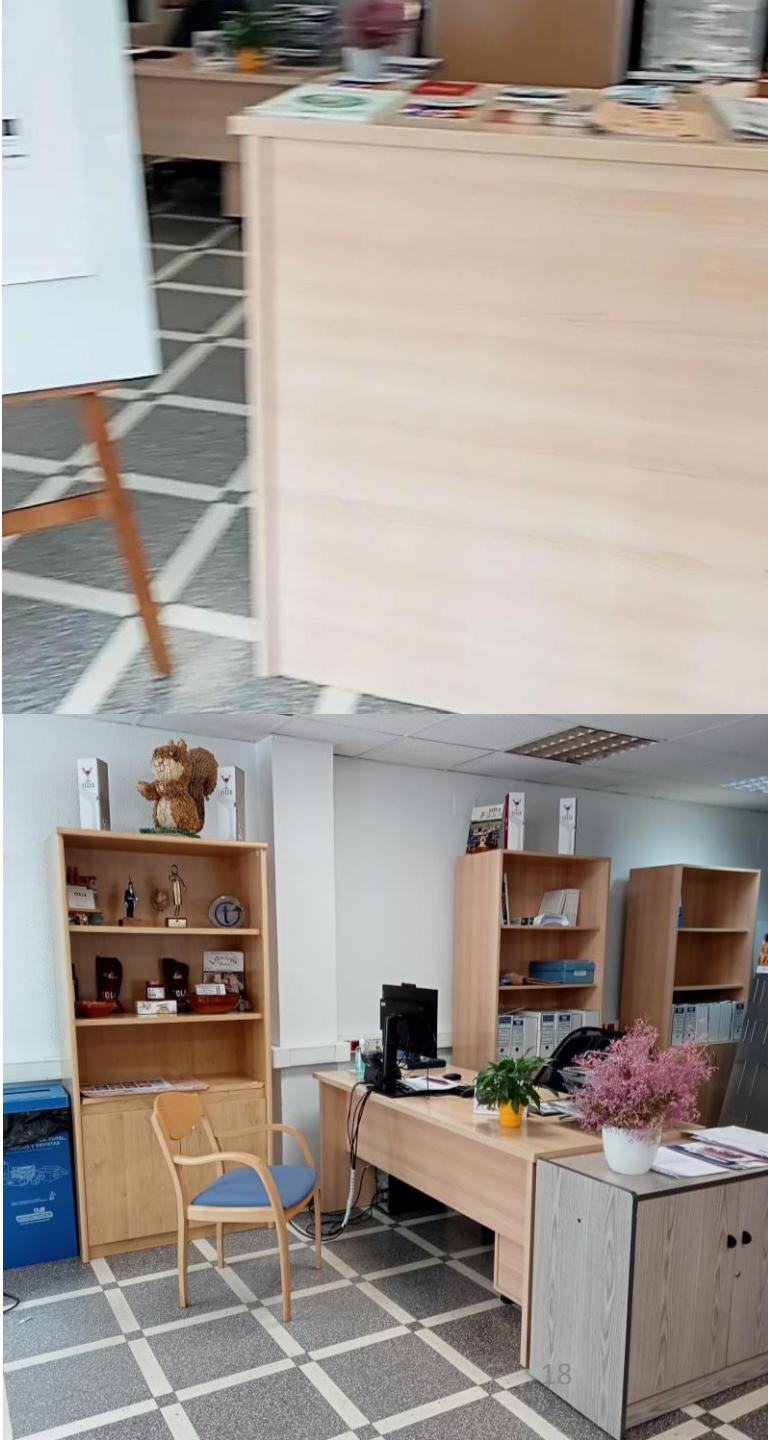
En cuanto a **herramientas de comunicación en mostrador**, se ha solicitado la implantación de un bucle magnético, para mejorar la accesibilidad auditiva de las personas usuarias de audífono o implante coclear. (Acción aún no ejecutada)

- × Se recomienda garantizar la comprensión por parte del personal de atención, las instrucciones de uso e importancia de señalizar la existencia del bucle magnético.
- × Se valoraría como positivo, la presencia de personal conocedor de lengua de signos (LSE) o de herramientas de interpretación en LS. Por ejemplo, la plataforma SVIsual.
- × Aunque la ubicación del mostrador de información resulta intuitiva, se recomienda reafirmar su función, a través de pictogramas accesibles:



Fuente:

[Banco digital de pictogramas Plena Inclusión](#)



# SERVICIOS E INSTALACIONES

La oficina se encuentra en proceso de organización e instalación de soportes, disponiendo de diferentes **espacios informativos** de consulta autónoma, como:

**1. Estantería con medios de información gráficos y escritos**, fácilmente alcanzables a diferentes alturas. Por ejemplo, para personas de talla baja o usuarias en silla de ruedas.

- × Se recomienda situar folletos variados en cada balda, para facilitar el acceso a toda la información, independientemente de la altura que requiera el visitante.

**2. Paneles varios**, se valora como muy positivo el panel sobre rutas con QR, por su fácil identificación, tamaños y bandera identificativa de idioma. También el tablón de anuncios (corcho) dispone de información variada ubicada a diferentes alturas,

- × Sin embargo, la instalación bajo él dificulta la aproximación, así como los paneles ubicados en el suelo.
- × Debido a la importancia de la información, se recomienda facilitarla en diferentes formatos como audio o lectura fácil. Y así facilitar su comprensión por personas con dificultades cognitivas o que no conocen bien el idioma.

**3. Caballete con información temporal**, si bien es un soporte válido para la muestra de información, se debe asegurar su estabilidad y favorecer el alcance a la lectura de su contenido adecuando la altura y dimensiones de letra.



### **3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA**

#### **3.3 OTROS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

# INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

## ¿En qué formatos puedo recibir información sobre el destino y sus recursos?

Dentro de la oficina de turismo, se ofrece información visual y auditiva por parte del personal de atención al público. Así como una pantalla digital.

- Se recomienda la adaptación accesible de la información sobre el destino, en formatos de audio para ser escuchados de forma autónoma, lengua de signos y lectura fácil, según los criterios presentes en la normativa vigente.

Logo internacional para identificar documentos en Lectura Fácil



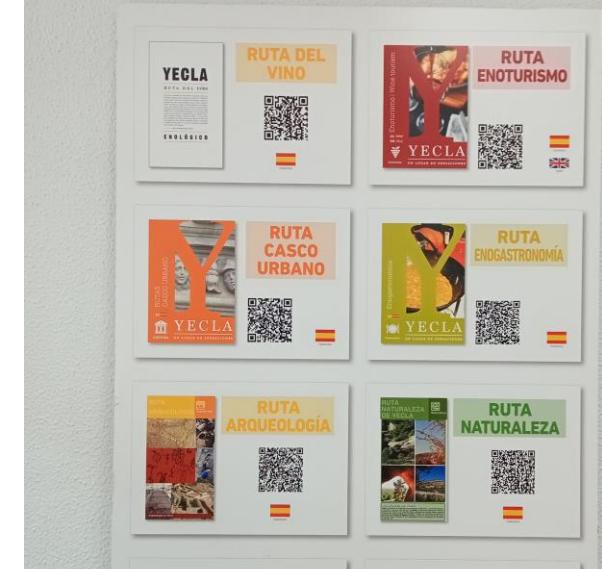
Lectura fácil

- Se recomienda ofrecer recursos táctiles, como planos o representaciones 3D, ya que ayudan a entender los espacios y recursos del destino a personas con dificultades visuales, de comprensión, atención o público infantil.
- La página web de referencia, presenta mejoras en accesibilidad digital, así como la manipulación de la pantalla digital.

## ¿Las visitas guiadas, se adaptan a mis necesidades?

Según la entidad, las guías oficiales de turismo residentes en Yecla, sí realizan visitas accesibles, con la posibilidad de adaptarse a las necesidades del grupo. Así como el desarrollo de nuevas rutas adaptadas a público con autismo.

- Se recomienda la difusión de los diferentes tipos de visitas, así como sus requisitos y la evaluación, tanto de su frecuencia como nivel de satisfacción.



# INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

## ¿Los entornos, puntos de interés, transporte, actividades, son accesibles para mí?

El personal de atención al público, muestra un gran interés e iniciativa propia por conocer el nivel de accesibilidad de los entornos, infraestructuras, equipamientos, servicios y productos del destino, para informar, en caso de consulta. Incluyendo el desarrollo de un Excel interno. No obstante, dependiendo de las necesidades del público, podría ser insuficiente y no siempre actualizado.

- × Además, es importante tener en cuenta el criterio de acceso a esta información, de forma autónoma y usable durante la planificación inicial de la visita. Momento en el que las personas con ciertas necesidades se encuentran con un alto nivel de incertidumbre al no conocer previamente el destino.
- × Se recomienda elaborar fichas físicas o apartados en la web con imágenes, describiendo las características de accesibilidad, que pudieran resultar de interés, sobre los diferentes recursos turísticos.

Ejemplos de buenas prácticas:

- [Turismo Valencia](#)
- [Turismo Barcelona](#)

Esta iniciativa, conseguiría ayudar al destino a conocer su nivel de accesibilidad por recurso, implantar posibles mejoras y al visitante, reconocer fácilmente qué espacios son más adecuados para sus necesidades.

# INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

**¿Conoce el personal de atención, los recursos accesibles en la OT? ¿Y en el destino? ¿Saben cómo atender a una persona con discapacidad u otras necesidades?**

Durante la visita, el personal de atención muestra sensibilidad sobre las diferentes necesidades de los visitantes y la necesidad de mejorar la accesibilidad universal, pasando por el recurso humano de atención. Además, comentan recibir cierta formación básica, de forma cíclica a través de la Región de Murcia y la Red de Destinos Turísticos Inteligentes.

- × No obstante, se recomienda ofrecer ciclos de formación en pautas de atención a personas con discapacidad y otras necesidades, así como en recursos accesibles para el turismo, que actualicen los conocimientos del personal de atención en todos los recursos y permitan la solución de consultas e ideas a proyectar.
- × Como parte del plan de formación, su manual de bienvenida podría incluir un apartado sobre atención a personas con discapacidad y otras necesidades.

**Como entidad ¿cómo puedo asegurar que la señalización y los formatos en los que ofrezco información, son accesibles?**

- × Diseñar con un enfoque para Todas las Personas, conlleva estar al día en la normativa de referencia, solicitudes de la población y un equipo con conocimientos y experiencia en su aplicación. Se recomienda contar siempre con profesionales de la Accesibilidad Universal, que puedan asesorar y adaptarse a las necesidades de la entidad sin poner en riesgo el Diseño Universal.

**Recientemente se ha aprobado, para la Región de Murcia, el Decreto 177/2024, de 12 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Accesibilidad Universal de la Región de Murcia.**

### **3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA**

#### **3.4 SALIDA, EVACUACIÓN Y EMERGENCIAS**

# SALIDA, EVACUACIÓN Y EMERGENCIAS

## ¿Encuentro la salida? ¿Y en caso de emergencia?

La salida de la oficina, resulta intuitiva, ya que el espacio no es muy grande y su itinerario es igual que el de entrada.

- × El protocolo de evacuación y emergencias, debería contemplar un apartado sobre el procedimiento a seguir en caso de presencia de personas con discapacidad u otras necesidades, en la oficina. Así como la posible ubicación de las zonas de refugio en caso de no poder evacuar el edificio.
- × El sistema de información, señalización y aviso de emergencias debería emitirse en variedad de formatos, para llegar al máximo de personas posible. Por ejemplo, aviso visual, sonoro o táctil.



# **3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA**

## **3.5 GESTIÓN DE LA AU**

# GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

## ¿Qué queremos mejorar?

Si bien la oficina no dispone actualmente de una variada oferta de formatos o herramientas enfocadas a la accesibilidad. En el momento de tenerlas, se recomienda visibilizarlas desde el exterior de la oficina.

Además,

- × Se recomienda, tener en cuenta las observaciones encontradas en el presente diagnóstico, así como en pasados o futuros, e incluirlo en el Plan de Acción “en proceso de desarrollo” por la entidad que evalúe el nivel de las barreras existentes, y defina las actuaciones necesarias para adaptar el recurso, priorizando y proponiendo diferentes etapas.
- × El plan de acción, debe contemplar un sistema de seguimiento periódico para evaluar el mantenimiento de las acciones llevadas a cabo y seguir avanzando en la mejora continua.
- × La oficina de turismo, realiza un registro de las visitas y consultas que se realizan. Se recomienda valorar la posibilidad de ampliar los tipos de perfiles a personas con discapacidad y solicitudes referentes a la accesibilidad.

Destacar, la buena predisposición del personal de atención al público e iniciativa propia por conocer y desarrollar experiencias más accesibles y adaptadas a diferentes necesidades.



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



MINISTERIO  
DE INDUSTRIA  
Y TURISMO



Plan de Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia



Región de Murcia



AVUNTAMIENTO  
DE YECLA

# Proyecto Turismo Accesible YECLA

## Diciembre 2024



## Proyecto Turismo Accesible YECLA 2024

Diagnóstico y propuestas: Sendero Azul y Mirador de La Molineta

# ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	PÁG. 3
2. METODOLOGÍA	PÁG. 5
3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA	
3.1 DATOS GENERALES Y ACCESO	PÁG. 9
3.2 INTERIOR DEL SENDERO/ MIRADOR	PÁG. 15
3.3 OTROS RECURSOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	PÁG. 24
3.4 GESTIÓN DE LA AU	PÁG. 28

# 1. INTRODUCCIÓN

# 1. INTRODUCCIÓN

Dentro del contexto de mejora continua de Turismo Yecla, se marca el objetivo inicial de conseguir una fotografía del estado actual de la accesibilidad universal del destino, comenzando con el análisis de 9 recursos de interés: Museo Mariano de las Fiestas Patronales, Iglesia de la Asunción (I. Vieja), Oficina de Turismo de Yecla, Ayuntamiento y Antiguo Palacio de los Alarcos, Auditorio Municipal, Sendero Azul Pasarelas Yecla Valora y Mirador de La Molineta, Conjunto de la Iglesia de San Francisco y Capilla de la Virgen de las Angustias, Museo Arqueológico Cayetano de Mergelina y la Casa de Los Mergelina (aún no abierto al público). El estudio de esta muestra de recursos, actúa como punto de partida para la renovación y enriquecimiento del servicio turístico, incluyendo la accesibilidad universal como un aspecto normalizado dentro de su estrategia de calidad.

Como conclusión al diagnóstico, la entidad busca incorporar soluciones reales y efectivas, a través de líneas de trabajo innovadoras que ayuden a potenciar la imagen de Turismo Yecla como un **destino inclusivo a la vanguardia y comprometida con el acceso y disfrute del turismo para todas las personas**. Así como facilitar la gestión de la accesibilidad existente, su comunicación con otros agentes de turismo y seguir potenciando la mejora continua.

\*Cabe destacar que algunos de los recursos analizados, se encuentran en proceso de cambio de funciones o ubicación como la oficina de turismo o la Iglesia de la Asunción, por lo que se recomienda tener en cuenta los aspectos positivos y aquellos mejorables, como referencia para futuras iniciativas.

A través del siguiente documento se evalúa el **Sendero Azul Pasarelas Yecla Valora y Mirador de La Molineta**.



AYUNTAMIENTO  
DE YECLA



## 2. METODOLOGÍA

## 2. METODOLOGÍA

El objetivo metodología es evaluar el estado actual del recurso y contemplar posibles mejoras combinando la normativa vigente, la experiencia y perspectiva de la accesibilidad universal desde su enfoque más amplio y transversal. Teniendo en cuenta, las posibles necesidades de las personas con o sin discapacidad reconocida. Han sido utilizados los siguientes métodos y procedimientos:

### NORMATIVA DE REFERENCIA

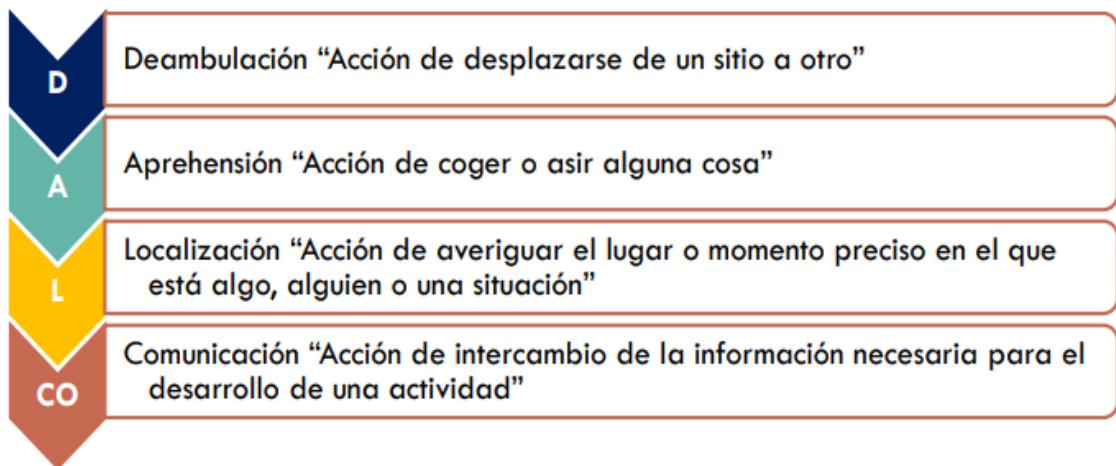
- ❖ Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.
- ❖ Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre. Y la Ley 6/2022, de 31 de marzo, de modificación del Texto Refundido de la Ley General, para establecer y regular la accesibilidad cognitiva y las condiciones de exigencia y aplicación.
- ❖ Real Decreto 450/2022, de 14 de junio, por el que se modifica el Código Técnico de la Edificación, aprobado por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo.
- ❖ 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.
- ❖ Decreto 177/2024, de 12 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Accesibilidad Universal de la Región de Murcia.
- ❖ Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de abril de 2019 sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios.
- ❖ Norma UNE 170001 – 1, Criterios DALCO para favorecer la accesibilidad al entorno.
- ❖ Norma UNE 170002. Requisitos de accesibilidad para los elementos de señalización en la edificación.

## 2. METODOLOGÍA

### CRITERIOS DALCO

Según la norma UNE citada anteriormente, los criterios DALCO son un “Conjunto de requisitos relativos a las acciones de deambulación, aprehensión, localización y comunicación que ha de satisfacerse para garantizar la accesibilidad universal.”

Gráfico 1. Desglose criterios DALCO



Teniendo en cuenta estos requisitos, se ha podido evaluar la posibilidad o facilidad de interacción con el entorno y las actividades que en él se encuentran.

### CADENA DE ACCESIBILIDAD

Término para referir la secuencia de procesos que implica el correcto disfrute, en este caso, del **Sendero Azul Pasarelas Yecla Valora y Mirador de La Molineta**, como si de eslabones de una cadena se tratara.

La evaluación individual de cada eslabón y su conexión con los demás, permite conocer las claves para garantizar la continuidad de la accesibilidad a lo largo de la experiencia, sus puntos fuertes y aquellos a los que se debe prestar mayor atención.

A continuación, se mencionan los principales elementos considerados en el análisis como procesos clave:

Gráfico 2. Esquema cadena de accesibilidad



## 2. METODOLOGÍA

### FASES DEL TRABAJO

Para el estudio de situación, se han combinado diferentes metodologías en cada fase del trabajo.

**Fase 1:** Toma de contacto con la entidad, planificación y definición de recursos, investigación previa y elaboración de herramientas de análisis para la recogida de datos.

**Fase 2:** Visitas presenciales a los recursos, recopilación de datos en base a fichas técnicas de accesibilidad y entrevistas con equipos responsables.

Fechas de recogida de datos: septiembre 2024

**Fase 3:** Análisis de las condiciones de accesibilidad universal (física, visual, auditiva y cognitiva) de los datos, redacción del diagnóstico y propuesta de mejoras.

A través de fichas técnicas se ha podido valorar el cumplimiento normativo. Las entrevistas, han aportado datos de gran valor, como: el grado de conocimiento e interés sobre la accesibilidad universal aplicado a su entorno, información e iniciativas que podrían pasar desapercibidas o la detección de mejoras derivadas del trato directo con los visitantes. Además, la observación de los espacios en plena actividad, ha permitido observar cómo se produce la interacción entre visitantes, personal de atención y el propio equipamiento.

**El diagnóstico a continuación, divide la valoración del recurso y propuestas de mejora según la Cadena de Accesibilidad, en combinación con los criterios DALCO y añadiendo el apartado de Elementos para la Gestión de la accesibilidad universal.**

## **3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA**

### **3.1 DATOS GENERALES Y ACCESO**

# DATOS GENERALES

A continuación, se describe brevemente la tipología de recurso y datos que podrían resultar de interés en la toma de decisiones y posibilidad de aplicar determinadas iniciativas o soluciones de accesibilidad universal:

## DATOS GENERALES DEL RECURSO TURÍSTICO

<b>Denominación:</b>	Sendero Azul Pasarelas Yecla Valora y Mirador de La Molineta
<b>Ubicación:</b>	Cerro del Castillo, Yecla, Murcia
<b>Descripción general:</b>	Recorrido al aire libre en la ladera sur del Cerro del Castillo a través de pasarelas de madera, con un gran mirador con vistas a la ciudad, un auditorio abierto y diferentes espacios de descanso.
<b>Funciones del recurso:</b>	Espacio natural de uso público para actividades recreativas, educativas y culturales.
<b>Titularidad y gestión:</b>	Municipal
<b>Edificio protegido:</b>	No se tiene constancia de ser recurso protegido
<b>Itinerario exterior:</b>	El recorrido dispone de varias entradas/ puentes, cuyos itinerarios exteriores varían en tipo de suelo y pendiente. Así como posibilidad de aproximación en coche.
<b>Plaza PMR más cercana:</b>	Dependiendo el acceso, en la Plaza Mayor a 5 metros aproximadamente. También a menos de 10 metros de las entradas en Puerta nº4 y nº3
<b>Acceso a itinerario:</b>	Diferentes facilidades de acceso, según la puerta de entrada/ salida

# ¿CÓMO LLEGAR?

## ¿Cómo llego al sendero? ¿El itinerario hasta llegar a él es accesible?

El sendero permite el acceso desde diferentes puntos de Yecla. Existe variedad de itinerarios, según pavimento, inclinación o facilidad de aparcamiento en sus alrededores. Sin embargo, el folleto informativo que se entrega en la oficina de turismo “Pasarelas del Yecla Valora”, marca su inicio desde la Plaza Mayor, recorriendo parte del centro de Yecla.

- En este caso, el itinerario para personas con movilidad reducida, podría resultar poco accesible debido a sus pendientes, pavimento de adoquines o vados no enrasados.

No obstante, tal y como se indica anteriormente, existe la posibilidad de acercarse a diferentes entradas cuyos alrededores pueden resultar de fácil acceso.

- Se recomienda indicar en el folleto general, las entradas más accesibles, para su fácil identificación.

## ¿Encontraré plazas de aparcamiento accesibles o reservadas?

Dependiendo de la entrada seleccionada, existen diferentes posibilidades de aparcamiento. Desde la Plaza Mayor (inicio del itinerario marcado en el folleto), se puede encontrar una plaza PMR señalizada a 5 metros aproximadamente. Así como a menos de 30 metros de la entrada del Edificio Bioclimático (Puerta nº3). No obstante, junto a otras puertas, se puede encontrar, amplias zonas de libre aparcamiento, sin delimitación de tamaño de plaza.

- Se recomienda ubicar información específica sobre posibilidad de aparcamiento general y adaptado en los recursos de información y difusión del sendero/ mirador.



# ENCONTRAR EL SENDERO/ MIRADOR

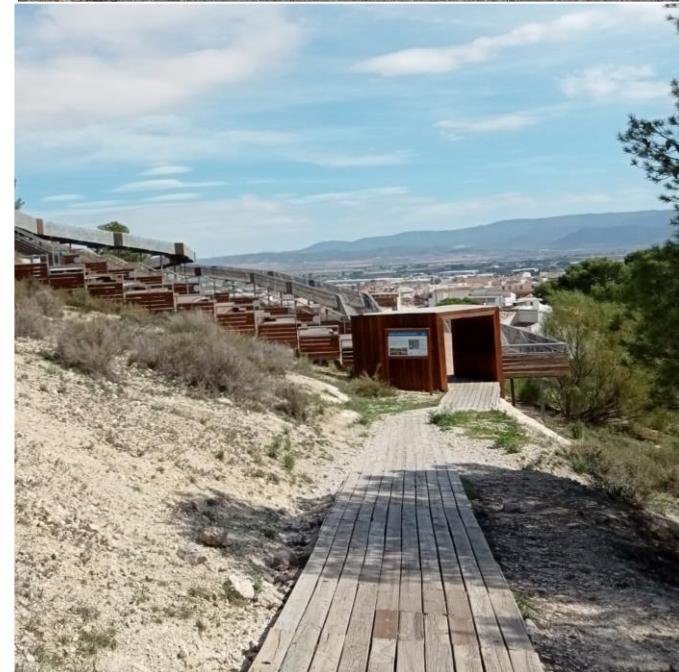
## ¿Se identifica fácilmente el sendero/mirador? ¿Y sus accesos?

Se detectan dificultades para encontrar la ubicación del sendero y sus diferentes entradas, desde el centro de Yecla, debido a la falta de señalización direccional.

- × Se recomienda ampliar la frecuencia de señalización direccional que guíe desde la oficina de turismo o Plaza Mayor, recurso marcado como inicio del itinerario, hasta las diferentes puertas, por las que se permite su acceso. Permitiendo también conocer su info de interés.
- × También, señalizar claramente el número de cada puerta con su título, con el fin de ser visto a distancia desde dentro y fuera del sendero. Y acompañar en los paneles, junto al titulo del recurso, su número correspondiente.
- × Así como, diseñar el plano del folleto en combinación con el de los paneles en cada acceso, Ya que el folleto marca un recorrido circular, mientras los paneles indican las diferentes ramificaciones/ pasarelas. Pudiendo dar lugar a confusión a la hora de identificar entradas.

El mirador de la Molineta se encuentra en la zona superior del auditorio. Es parte del sendero y según el recorrido circular del folleto corresponde al punto 2. No obstante,

- × Se detecta que los paneles, no están orientados en función de la dirección del recorrido circular, por lo que en ocasiones se encuentran una vez pasado los puntos marcados, no en su inicio, como es el caso del Mirador, dificultando la confirmación de su ubicación.
- × El pedestal que indicaría su presencia, se encuentra junto a las escaleras del auditorio, por lo que podría no verse, desde el itinerario a través de las rampas.



# ENCONTRAR EL SENDERO/ MIRADOR

Otras imágenes referenciadas:

Plano en paneles



Plano en folleto



Escalera- mirador, panel información



# ACCEDER EL SENDERO/ MIRADOR

## ¿Puedo entrar en el sendero?

El sendero dispone de 9 accesos, diferentes entre sí. Algunos con entrada a través de pavimento firme, madera o tierra.

- × Los accesos con tierra en sus alrededores, podrían presentar desniveles y huecos, difíciles de superar por personas con movilidad reducida. Se recomienda evaluar su estado y mantenimiento actual y especialmente tras lluvias o temporales.
- × Se recomienda describir e indicar en el folleto general, las entradas más accesibles, para su fácil identificación. Favoreciendo una segura elección.

Una vez en la entrada del sendero, su acceso es en general, firme, sin grandes resalte y en zona cubierta.

## ¿Puedo entrar en el mirador?

Su acceso, puede realizarse a través de escaleras o rampa de madera. Dependiendo de la entrada escogida, el itinerario que precede a las escaleras o rampa pudiera ser diferente.

Las escaleras y rampas, son descritas en el diagnóstico en el apartado de circulación horizontal y vertical.

- × Se recomienda, indicar el itinerario más accesible al mirador. Describiendo características del mismo como tipos de pavimento, porcentaje de pendiente, zonas de descanso , etc. Que puedan servir para decidir si el acceso e itinerario se adapta a las necesidades del visitante.



### **3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA**

#### **3.2 INTERIOR DEL SENDERO/MIRADOR**

# CIRCULACIÓN HORIZONTAL

Según el Decreto 177/2024, Capítulo IV, los espacios públicos naturales “siempre que sea viable, dispondrán de un itinerario accesible que recorra los espacios naturales representativos y sus elementos naturales”, además éstos “deben estar correctamente conectados mediante un itinerario accesible con las plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida”

Se valora, la inversión en desarrollar un recorrido de pasarelas de madera, salvando la ladera de un cerro, con sus diversos obstáculos y desniveles. Considerando que existen partes del itinerario potencialmente accesibles para todas las personas, aunque susceptibles de mejora.

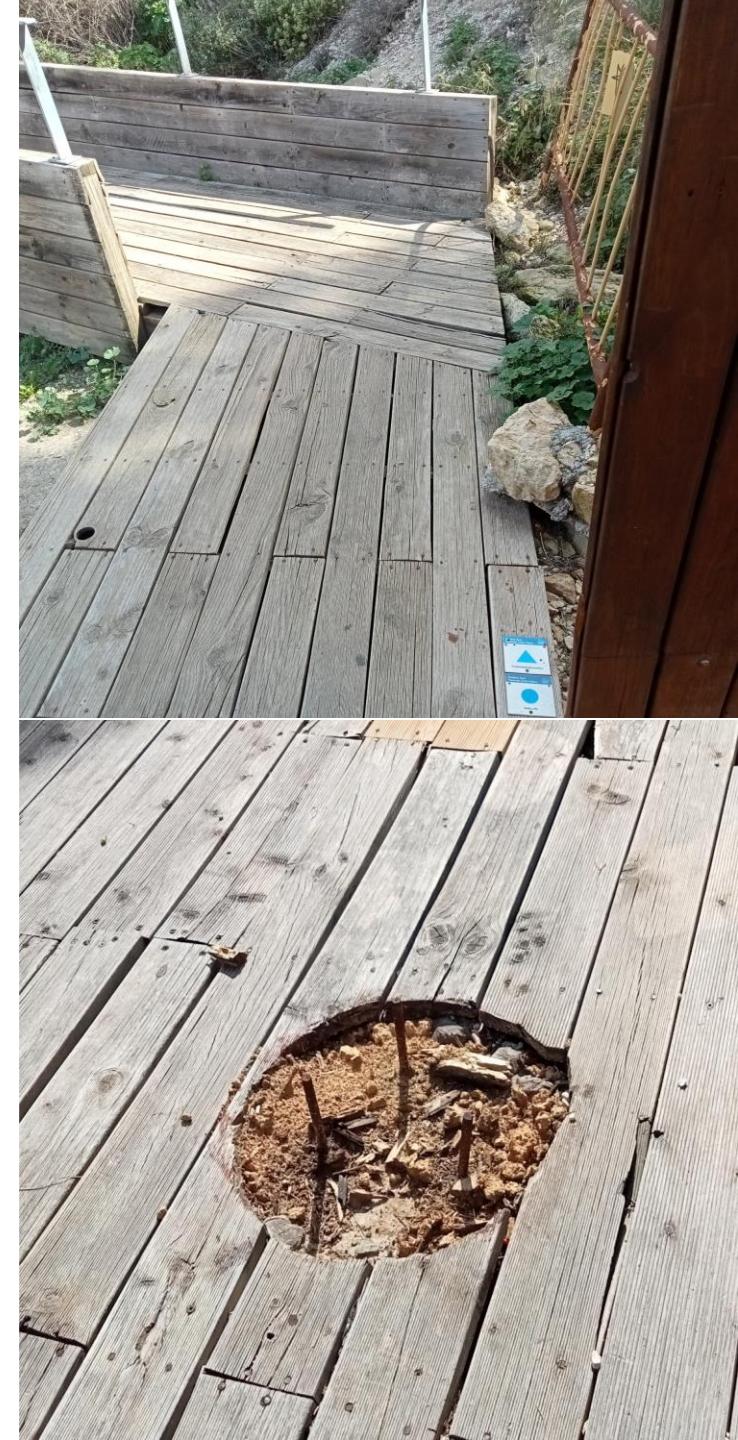
## ¿Es cómodo y seguro deambular por el sendero?

Las pasarelas del sendero, son en su mayoría de madera, y partes del recorrido marcado en el folleto, en tierra y asfalto. Con un ancho de paso amplio de estrechamientos no menores a 1 metro y libre de obstáculos voladizos por debajo de 2,20 m.

- × Se detectan obstáculos, resalte no contrastados, que podrían afectar a la seguridad, por potenciales colisiones o caídas, como piedras, plantas, agujeros, separación entre tablones, resalte en las pasarelas de tamaño suficiente para un bastón, ruedas, etc. Así como tablones astillados o con clavos que sobresalen.

Si bien las pasarelas son de distinto material al entorno (tierra, roca, plantas),

- × según el decreto 177/2024, “los límites laterales de los itinerarios se materializarán con elementos que sirvan de orientación y guía, tipo bordillo, o con contraste de textura y color a nivel de pavimento”. Teniendo en cuenta, que en la mayorá del recorrido, existe cierto desnivel entre las pasarelas y el pavimento, se recomienda especialmente seguir esta indicación.



# CIRCULACIÓN HORIZONTAL

A lo largo de las pasarelas, se detectan diferentes áreas de descanso, sin embargo,

- ✗ según normativa, su frecuencia debe encontrarse como máximo, cada 250 metros.
- ✗ También, debe disponer de bancos accesibles y de diseño ergonómico con una profundidad y altura de siento comprendidas entre 40-45 cm. Con respaldo y apoyabrazos, entre otras características. Así como apoyos isquiáticos, de acuerdo a los artículos 24 y 36 del Decreto 177/2024.
- ✗ Se recomienda tener en cuenta las zonas de sombra, especialmente en las áreas de descanso.
- ✗ Y señalizarlas ambas zonas en los planos, para facilitar la planificación de la visita u orientación mientras ella.



# CIRCULACIÓN HORIZONTAL

Otras imágenes comentadas:



# CIRCULACIÓN HORIZONTAL

## ¿Es cómodo y seguro deambular por el mirador?

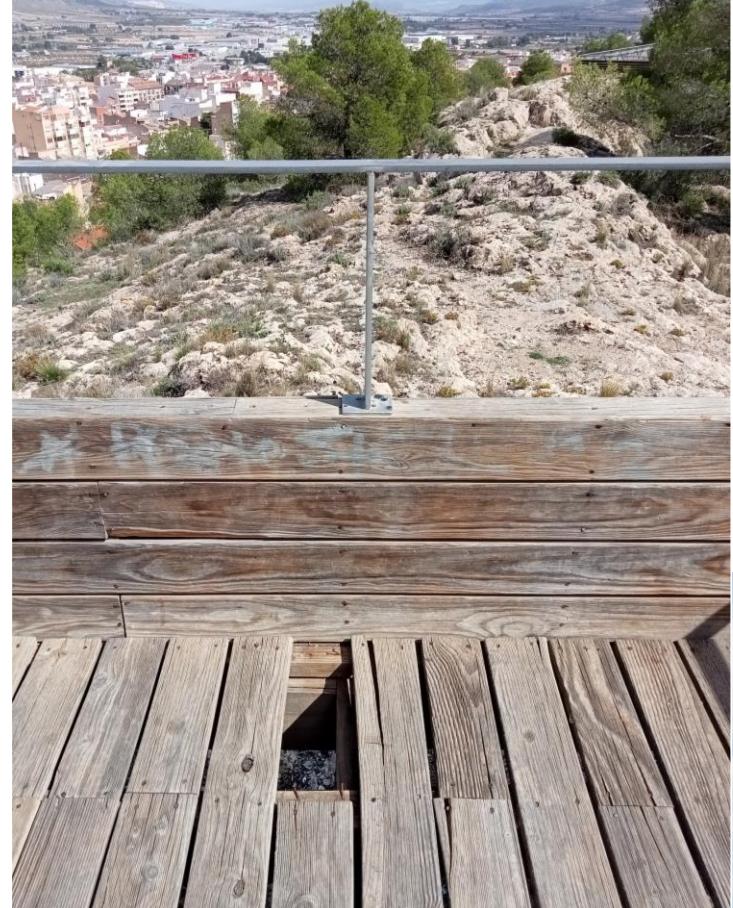
La plataforma del mirador, es de tablones de madera, con un ancho de paso muy amplio con estrechamientos no menores a 2 metros y libre de obstáculos voladizos por debajo de 2,20 m.

- ✗ Se detectan obstáculos y resalte no contrastados, que podrían afectar a la seguridad, por potenciales colisiones o caídas, como agujeros o resaltes de suficiente tamaño para un bastón, ruedas, etc.
- ✗ También en el mirador intermedio entre la pasarela del punto de inicio (según plano en paneles) y las pasarelas en dirección al mirador de la Molineta, se detecta un agujero de gran tamaño sin señalizar.

En el caso del mirador la Molineta, su perímetro está protegido por barandillas, a doble altura, no escalables, de diámetro adecuado y fácil de asir.

La barandilla se encuentra de forma continua y conecta con las escaleras y rampas de acceso, a excepción de una zona, donde el pavimento de roca, es superior a la plataforma en algunos segmentos.

- ✗ La roca no actúa como delimitación de la pasarela, resultando en un escalón de más de 30 centímetros en algunas áreas, sin señalizar o elemento de protección. Se recomienda ampliar el recorrido de la barandilla.



# CIRCULACIÓN VERTICAL

## ¿El sendero tiene desniveles? ¿Puedo superarlos?

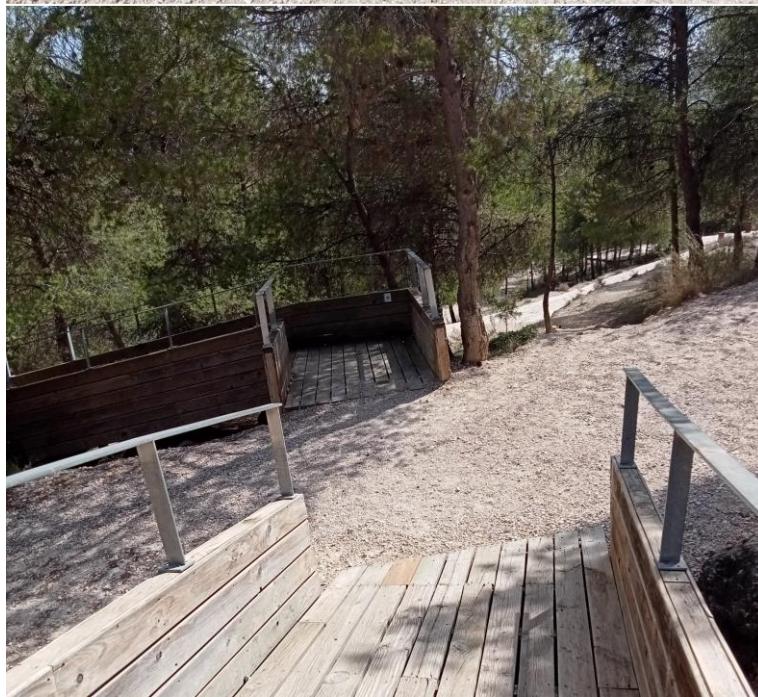
El recorrido marcado en el folleto del sendero, tiene una longitud de 3,24 m y un desnivel acumulado de 125 m. Las diferentes pasarelas en el parque del cerro, se encuentran mayoritariamente a cota cero o con leve desnivel.

- ✗ No obstante, durante el recorrido por las calles de Yecla (especialmente del punto 1 al 2, del 3 al 4 y del 5 al 1) y algunos tramos de pasarelas (Puerta de inicio, nº 3, nº4) presentan pendientes superiores al 12%, que podrían resultar difíciles de superar sin asistencia, a personas con movilidad reducida o usuarios de silla de ruedas manuales.
- ✗ Por lo que se recomienda, valorar cada tramo, indicarlo y describirlo en la ficha del sendero o plano de las pasarelas.
- ✗ También se detectan algunos embarques no rebajados, con pequeños bordillos de acceso.

En cuanto al pavimento, se describe de forma general, durante el apartado anterior en la circulación horizontal.

En el caso de las barandillas, sólo se encuentran en las pasarelas en pendiente. Estas se encuentran de forma continua y en ambos laterales, aunque, según normativa, deberían también:

- ✗ Presentar doble altura, la superior, entre 90 y 110cm y la inferior entre 65 y 75cm.
- ✗ Prolongarse 30 cm en los extremos, hasta la pared o el suelo.
- ✗ Disponer un ancho de agarre entre 3 y 4,5 cm de diámetro de agarre, sin cantos vivos.



# CIRCULACIÓN VERTICAL

## ¿Y el mirador La Molineta?

La plataforma del mirador, no tiene desniveles, sin embargo, sí se debe salvar un gran desnivel para llegar a él, a través de un grupo de rampas o escaleras sobre el auditorio.

Las rampas, si bien presentan las mismas características que el pavimento en la circulación horizontal, son de mayor amplitud que en el resto de pasarelas y sus barandillas, sí se adecuan a la normativa. A excepción de,

- ✗ un hueco que podría comprometer la seguridad de ese segmento, al faltar un tablón vertical de protección.

En el caso de las escaleras, existen 2 tramos con escaleras. Un primer tramo, que coincide con las gradas del auditorio y un segundo tramo diferenciado de acceso directo a la plataforma del mirador.

Ambos grupos, son de directriz recta, con barandillas, ancho de paso y altura de peldaño adecuado a normativa, si bien,

- ✗ No presentan señalización tactovisual en embarques y peldaños para favorecer su identificación. A tener en cuenta que, al no presentar ningún contraste de color, los peldaños pueden no distinguirse entre ellos, especialmente con efectos de luz.
- ✗ Las escaleras- mirador, presentan contrahuella volada, debiendo evitarse, ya que se considera un peligro de tropiezo.
- ✗ El pasamanos, de metal, puede llegar a alcanzar altas temperaturas al sol, impidiendo su uso.



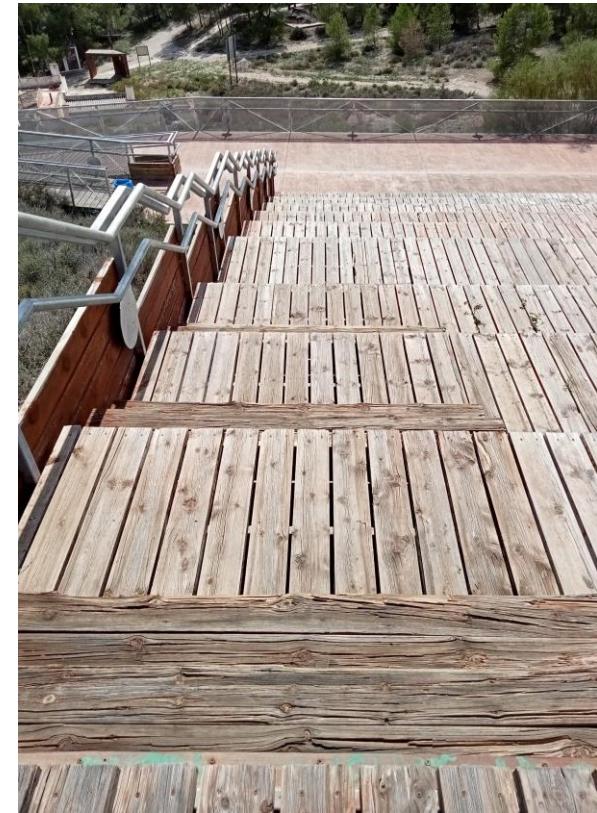
# CIRCULACIÓN VERTICAL

Otras imágenes comentadas:

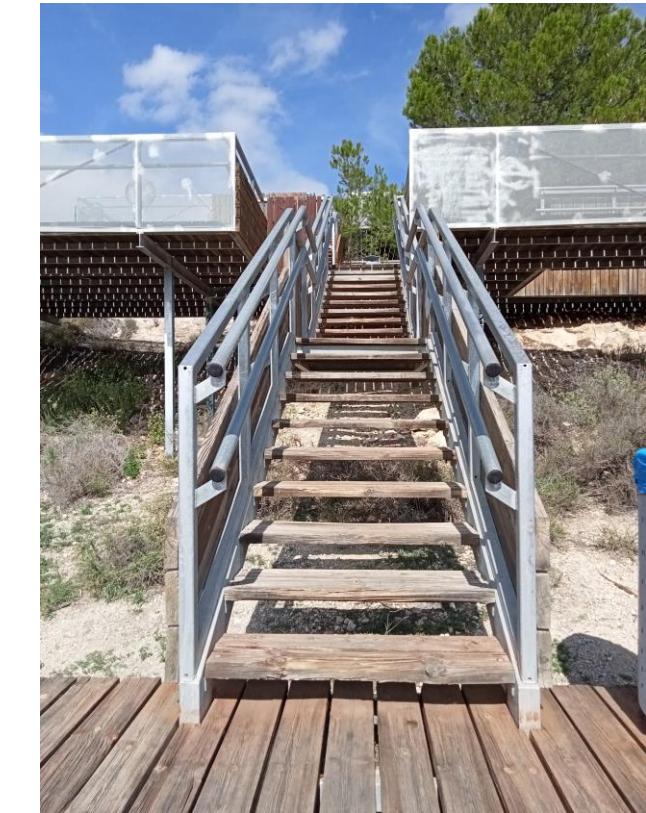
Escaleras -grada



Escaleras -grada



Escaleras -mirador



# SERVICIOS E INSTALACIONES

## ¿El sendero dispone de aseos?

El recorrido y área de pasarelas, no disponen de aseo estándar o adaptado de uso público.

- × Se recomienda indicar la existencia, ubicación y descripción de los aseos estándar y accesibles, de uso público o privado, más cercanos. Así como sus condiciones de uso en caso de haberlas, para facilitar la visita al entorno.

## ¿Y otros servicios o instalaciones de interés?

En el parque de pasarelas, existen diferentes áreas de juego y aparcamientos para bicicletas. También un centro cultural y medio ambiental “Edificio bioclimático”, yacimientos arqueológicos, un santuario, cementerio, calles y plazas de interés.

Si bien dichos espacios, no están contemplados en el diagnóstico, se recomienda valorar su nivel de accesibilidad y especialmente la señalización y recursos de información sobre los mismos.

En el caso de las áreas infantiles y aparcamiento de bicis, se recomienda:

- × Incluir las en la señalización o planos del recorrido y pasarelas. Coinciendo, las áreas de juego, en la mayoría de los casos, con áreas de descanso.
- × Por lo que se anima a implementar las mismas mejoras que se plantean en dichos espacios.
- × Incluir la historia o significado, indicaciones y cuidados de uso.



### **3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA**

#### **3.3 RECURSOS DE SEÑALIZACIÓN Y INFORMACIÓN**

# SISTEMA DE SEÑALIZACIÓN

## Señalización general y específica

- × En base al **folleto** de "Pasarelas del Yecla Valora", no se detecta señalización direccional que corresponda con el plano en dicho folleto, y que facilite su identificación durante el recorrido. Así como señalización, en general, desde el centro o alrededores de las entradas a las pasarelas.

En las entradas de las pasarelas, hay **paneles** de gran tamaño que las identifican y aportan información de interés variada. Se valora positivamente la existencia de leyendas, contacto en caso de emergencias con pictogramas, datos de los tramos, etc. Dicha leyenda, se encuentra distribuida a lo largo de las pasarelas, con un diseño homogéneo.

No obstante,

- × La ubicación de los paneles está orientada en ocasiones hacia en interior de los senderos y otras al exterior, a modo de entrada. Pudiendo dificultar su identificación, o alcanzar sólo su parte trasera; sin información.
- × Algunos paneles, no están ubicados sobre la pasarela, sino a distancia y a través del escalón entre la pasarela y el pavimento original. Por lo que dificulta la aproximación para su lectura a personas con movilidad reducida.
- × Cuando los paneles de entrada, refieren a un yacimiento o recurso de especial de interés, el panel queda alejado del recurso, por lo que, en caso de acceder a través del interior de la red de pasarelas, no se encuentra información próxima sobre el mismo.



# SISTEMA DE SEÑALIZACIÓN

- × Se recomienda ofrecer la información en formatos alternativos, como audio, o lectura fácil. Esta última, presente en el Decreto 177/2024, Capítulo IV, los espacios públicos naturales, artículo 44.6 “ La información disponible al público, debe ser cognitivamente accesible mediante sistema de lectura fácil”.
- × Se recomienda añadir en el plano, algunas referencias como la Plaza Mayor u oficina de turismo, para facilitar la orientación.
- × Acompañar el título del panel, con el número que corresponda en el plano. Así como la estructura de madera/ puertas que dan acceso a las pasarelas para facilitar su identificación.
- × Se debe tener especial cuidado con el contraste de color utilizado para el inglés, que podría ser insuficiente.

El **sistema de señalización en las pasarelas**, consiste en cartelas, ubicadas en el pavimento, con pictogramas, acorde a la leyenda de los paneles con el enunciado de su significado, con buen contraste cromático.

- × Si bien, resultan fáciles de identificar, se echa en falta una mayor frecuencia. Como por ejemplo en cruces o nudos y un mayor tamaño en zonas de paso amplias.
- × Para mejorar su legibilidad, se recomienda aumentar el tamaño de los enunciados, ya que resultan pequeños, respecto a la distancia de lectura, de pie.
- × Se recomienda el diseño del sistema de señalización direccional, de orientación o ubicación, teniendo como referencia la norma UNE 170002:2022, así como el Decreto 177/2024, art. 25.



# SISTEMA DE SEÑALIZACIÓN/ INFORMACIÓN

- × Respecto al mantenimiento, se han detectado algunas cartelas y paneles quemadas o vandalizadas. Tanto en suelo, paneles de entrada y en el mirador.

## Folleto referenciado

La información sobre el sendero, se puede encontrar a través del folleto “Pasarelas del Yecla Valora”. No obstante,

- × su plano no coincide con el plano existente en los paneles de las entradas a las pasarelas. Ni tampoco hace referencia a ellas, pudiendo resultar confuso, una vez en el entorno.

## ¿En qué formatos puedo recibir información sobre el sendero?

Además, del folleto comentado, la página web de turismo Yecla, ofrece información sobre el recorrido, fauna, flora y el propio sendero, de forma visual.

- × Se recomienda la adaptación accesible de la información a pdf accesible o en formatos de audio para ser escuchados de forma autónoma, lengua de signos y lectura fácil..

Si bien el personal de turismo, muestra interés por conocer el nivel de accesibilidad de sus instalaciones y equipamientos, para informar, en caso de consulta directa o indirecta, se recomienda

- × Elaborar una ficha física y digital con imágenes, describiendo las características de accesibilidad, las descritas durante el diagnóstico. Esta iniciativa, permite al destino, conocer el nivel de accesibilidad de forma esquemática, implantar posibles mejoras y al visitante, reconocer fácilmente qué espacios son más adecuados para sus necesidades.



# **3. DIAGNÓSTICO Y PROPUESTAS DE MEJORA**

## **3.4 GESTIÓN DE LA AU**

# GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

## ¿Qué líneas de trabajo podemos mejorar?

El sendero y sus pasarelas no cuentan con informes o certificaciones recientes relacionadas con la accesibilidad universal. Si bien se recomienda realizar una evaluación frecuente para confirmar su nivel de mantenimiento y usos.

De especial importancia, es el mantenimiento de las pasarelas, ya que es un eslabón que sirve a la accesibilidad y seguridad global de los recorridos. Por lo que se recomienda implantar un indicador para actuar con facilidad y eficiencia en caso de avisos y reposiciones.

Si bien el parque cuenta con un sistema de señalización, éste es susceptible de mejora siguiendo criterios de diseño universal. Y se recomienda adaptar los recursos de información y señalización del interior y exterior del parque para una mejor comprensión de los recorridos e identificación de accesos.

La variedad de formatos, facilita la difusión de la información, por lo que se insta a adaptar diseñar los recursos de comunicación sobre el sendero combinando formatos e información. Por ejemplo, un vídeo descriptivo visualmente del recorrido o senderos, con información en audio, lengua de signos y subtítulos. Así como su adaptación en texto, a lectura fácil. Disponible en web, paneles, folletos, redes sociales, etc.

Por último, se recomienda, tener en cuenta las observaciones encontradas en el presente diagnóstico, e incluirlos en el Plan de Acción “en proceso de desarrollo” por la entidad. Con el fin de evaluar el nivel de las barreras existentes, y definir las actuaciones necesarias para adaptar el recurso, priorizando y proponiendo diferentes etapas.

Contar con la experiencia de usuario, es esencial para la mejora, por lo que se recomienda facilitar encuestas de satisfacción sobre el recurso, para registrar posibles solicitudes referentes a la accesibilidad.



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



MINISTERIO  
DE INDUSTRIA  
Y TURISMO



Plan de Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia



Región de Murcia



AVUNTAMIENTO  
DE YECLA

# Proyecto Turismo Accesible YECLA

## Diciembre 2024



# DESTINO TURÍSTICO YECLA

## PLAN DE COMUNICACIÓN INCLUSIVO

# PLANES DE COMUNICACIÓN INCLUSIVOS

Los planes de comunicación inclusivos ofrecen una serie de beneficios clave para los destinos turísticos, entre los cuales destacan:

1. **Mayor visibilidad**, aumenta la visibilidad del destino y atrae a un público más amplio, incluyendo personas con necesidades de accesibilidad.
2. **Fidelización de los visitantes**, fomenta la lealtad de los turistas, alentando que comparten sus experiencias positivas y recomiendan el destino gracias a vivencias memorables.
3. **Optimización de la comunicación**, al aplicar criterios de diseño universal, la comunicación mejora para todas las personas.
4. **Mayor valor percibido**, aumenta el valor percibido del destino, infraestructuras y servicios, permitiendo en determinado momento, justificar el aumento de calidad-precio.

## PUNTO DE PARTIDA / CONTEXTO:

Crear un **plan de comunicación para Turismo Yecla**, como **destino turístico inclusivo**. Un documento abreviado, pero con aspectos tanto de carácter interno como externo.

El objetivo es incorporar la Accesibilidad Universal a los procesos de promoción y estrategias de comunicación turística, con el fin de convertir el destino en un referente territorial, a través de la creación de valor, gracias a su apuesta por la inclusión.

Asimismo, busca fortalecer la fidelización de los visitantes y fomentar sinergias con entidades profesionales y del tercer sector.



## EJE ESTRATÉGICO:

Queremos **ofrecer un destino** donde las personas con o sin discapacidad, vivan una **mejor experiencia turística** y en igualdad de oportunidades. **Una misión interiorizada en el destino, que perdure en el tiempo.**

Nuestro enfoque busca **eliminar barreras**, a la hora de diseñar las estrategias y acciones de comunicación e información, y llegar a **estar presentes en las conversaciones de los visitantes** presentes y potenciales, aportando información de valor en su búsqueda y planificación turística.

Además, buscamos un eje que nos ayude a **comunicar la Accesibilidad de los diferentes recursos e itinerarios** turísticos y así potenciar una imagen de destino implicado con la Accesibilidad Universal, destacando por su información veraz, actualizada, completa y accesible.

Para desarrollar un eje estratégico, **se cuenta con profesionales de la accesibilidad universal y entidades del tercer sector**, que aporten aspectos globales y técnicos, así como la visión final de las personas usuarias. Desde una filosofía donde todas las partes suman y comparten un propósito común, la mayor Accesibilidad Universal en el destino.

Para lograr los objetivos y que el Posicionamiento Estratégico tenga un impacto significativo.

Proponemos...



M	T	W	T	F	S
6	7	8	9	10	11
13	14	15	16	17	18
20	21	22	23	24	25
27	28				

Con el objetivo de conseguir los objetivos de comunicación, el plan de acción se basará en 3 pilares estratégicos:



**Lograr que el mayor número posible de personas conozcan Yecla, a través de diversos canales de comunicación, campañas, acciones especiales, difusión de experiencias y valores del destino.**



**Conseguir que personas y entidades tengan el destino como referente en buenas prácticas turísticas y a su vez ser fuente de información oficial para la búsqueda y planificación de viajes a Yecla.**



**Interactuar con el mayor porcentaje posible de público objetivo a través de información que consideren de valor, auténtico y atractivo que anime a visitar Yecla.**

# OBJETIVOS GENERALES

## 1. Aumentar el reconocimiento como destino:

Incrementar la visibilidad del destino y el conocimiento de la AU en él, entre nuestro público objetivo.

## 2. Consolidar la reputación del destino turístico:

Fortalecer la percepción positiva y seguir construyendo una imagen sólida y confiable.

## 3. Posicionarse como referente en “inclusión”:

Lograr que nuestro público objetivo (visitantes y otros destinos) nos tenga como fuente de referencia para buenas prácticas y de información.

## 4. Promover la comunicación interna:

Potenciar e incentivar a los trabajadores de todas las departamentos convirtiéndose en nuestros aliados en la aplicación del diseño universal.

## 5. Fidelizar a los clientes-visitantes:

Mantener una relación duradera con los visitantes, fomentando y facilitando su recomendación. Como nuestros principales prescriptores.

## 6. Establecer alianzas estratégicas:

Colaborar con profesionales de la AU, que aporten una visión global, técnica e innovadora, así como con entidades del tercer sector, validadores de las soluciones a aplicar.

## 7. Interiorizar el Diseño para todas las personas:

Normalizar criterios de diseño universal en procesos, estrategias y contenidos internos de comunicación e información turística, evitando adaptaciones posteriores.

# PROPUESTA DE ACCIONES

# PÁGINA WEB

Si bien disponer de una página web de turismo, es clave para promocionar el destino, transmitir experiencias, y comunicar sus servicios. Fomentar su accesibilidad universal, garantiza que todos sus usuarios, independientemente de sus capacidades o dispositivos, puedan acceder a la información y servicios de manera fácil y equitativa.

Para lo cual, se propone realizar un estudio de accesibilidad web que valore aspectos como:

- Compatibilidad con lectores de pantalla y otras tecnologías de asistencia.
- Contraste de colores
- Navegación por teclado
- Estructura semántica del contenido
- Texto alternativo y transcripciones
- Formulario accesible
- Velocidad de carga y rendimiento

# REDES SOCIALES

En la era digital, las redes sociales de un destino son esenciales para aumentar su visibilidad, interactuar con turistas potenciales y actuales, promocionar servicios, y construir una comunidad leal que apoya y recomienda el lugar.

Además, permiten adaptarse rápidamente a las tendencias y necesidades del mercado turístico.

Precisamente, han avanzado considerablemente en la inclusión de características de accesibilidad, adaptándose a las necesidades de una audiencia diversa. Algunas de ellas, deben activarse por el gestor de las RRSS:

- Texto alternativo para imágenes (descripciones alternativas o atributo “alt”)
- Opción de agregar subtítulos
- Y descripciones de audio (YouTube)

Se propone incluir en el manual de publicaciones, el recordatorio de activar siempre estas opciones.

# FORMATOS ALTERNATIVOS

Llamamos “formatos” a aquellos recursos digitales o físicos que utilizamos para almacenar, compartir y comunicar información de forma eficiente a través de plataformas electrónicas o medios no digitales.

Un “formato alternativo” es una versión de un contenido, documento o recurso diseñado para ser accesible a personas con diversas necesidades, como aquellas con discapacidades visuales, auditivas, cognitivas o de movilidad. Estos formatos buscan garantizar que la información sea comprendida y utilizada por todos, independientemente de sus capacidades.

Se propone, la incorporación de criterios y pautas de diseño universal, de forma inherente a la creación y desarrollo de los formatos. Teniendo en cuenta, por ejemplo:

- Pdf accesibles
- Imágenes: descripción alternativa y criterios de accesibilidad visual
- Videos: lengua de signos, subtitulación, audio descripción
- Audios: transcripción a texto
- Textos: criterios de accesibilidad visual, cognitiva, así como uso de braille, otros idiomas, versiones infantiles o adaptación y validación en Lectura Fácil.

# PRODUCCIÓN AUDIOVISUAL

Hacemos especial hincapié en el formato audiovisual, ya que es uno de los que más alcance genera, especialmente en canales online.

Desarrollar contenidos audiovisuales que cubran las necesidades de generación y producción de contenido audiovisual del destino, tanto promocional como informativo. Para llegar tanto a turistas potenciales como a actuales, es esencial, aplicar formatos alternativos y señalizarlos: Haciendo uso de contrastes de color adecuados, lengua de signos, subtitulación y audio descripción.

# PICTOGRAMAS IDENTIFICATIVOS

¿Cómo hacemos para que las personas hagan uso de los formatos ?

\*Ejemplo de biblioteca con pictogramas accesibles:  
<https://pictogramas.plenainclusion.org/>

A través del uso de pictogramas identificativos oficiales, de cada formato, por ejemplo:

Marcar un video con el pictograma de lengua de signos es fundamental para identificar rápidamente que el contenido es accesible para personas sordas o con dificultades auditivas.

Este símbolo promueve la inclusión, la accesibilidad y la igualdad de oportunidades, permitiendo a la comunidad sorda acceder al contenido sin barreras.

Además, sensibiliza sobre la diversidad lingüística y los derechos de las personas con discapacidad.



# INFORMACIÓN TURÍSTICA

La información turística no debe sólo estar en formatos alternativos, sino informar sobre la accesibilidad del destino, recursos y actividades para permitir a los turistas planificar y tomar decisiones informadas sobre qué lugares o actividades se adaptan mejor a sus necesidades.

Además, fomenta la igualdad de oportunidades, mejora la reputación del destino como inclusivo y amplía su mercado potencial, atrayendo a turistas con diversas necesidades.

Por lo que se propone :

- Elaboración de fichas descriptivas de la accesibilidad de los diferentes recursos turísticos, itinerarios, y actividades.
- Información de otros servicios de asistencia relacionados.
- La información debe ser precisa, pero completa, veraz, clara, actualizada y accesible.
- Fácil de identificar a través de página web del destino y sus recursos , redes sociales, QR en mapas o programas, etc.
- Así como la identificación a través de pictogramas de aquellos que gocen de acceso a la información en formatos alternativos.

# INFORMACIÓN TURÍSTICA

\*Ejemplo de buenas prácticas de identificación:



\*Ejemplos de buenas prácticas sobre información turística accesible:

- Barcelona:  
<https://www.barcelonaturisme.com/wv3/es/page/47/barcelona-accesible.html>
- Córdoba:  
<https://www.turismodecordoba.org/cordoba-accesible#>
- Cartagena:  
[https://turismo.cartagena.es/turismo\\_accesible.asp](https://turismo.cartagena.es/turismo_accesible.asp)

\*Ejemplos siempre mejorables y adaptables a cada destino.

# MARKETING EXPERIENCIAL

El marketing experiencial es una estrategia que busca crear experiencias únicas y emocionales, conectando de manera más profunda con el público y fortaleciendo la relación con el destino. Busca involucrar al turista potencial o actual, generando una conexión emocional y dejando una impresión duradera.

Por lo que resulta esencial, tener en cuenta a personas con discapacidad y otras necesidades, para que se sientan identificadas/ representadas y se animen a vivir la experiencia.

Con este fin, se propone:

- Elaboración de fam trips y blog trips, con personas con diferentes tipos de discapacidad o necesidades.
- Inclusión normalizada de espacios/ herramientas accesibles y personas con discapacidad en campañas de comunicación (ej. fotos y videos), favorece la identificación e idea de una visita posible.
- Creación de eventos, actividades interactivas y tecnologías innovadoras. Ej. tours virtuales
- Compatibilidad de su difusión en redes sociales, ampliando el alcance y atrayendo a más turistas con necesidades de accesibilidad.

# EVENTOS Y ACTOS INSTITUCIONALES

Los eventos institucionales son fundamentales para generar experiencias inolvidables que estén en sintonía con los valores y metas de comunicación del destino.

También son clave para ampliar el alcance y asegurar una comunicación continua con los diversos grupos de interés.

Por ello, proponemos realizar un Plan de Eventos Institucionales/ turísticos, que contemple al menos:

- Promoción en formatos y canales inclusivos
- Formularios de inscripción accesibles
- Accesibilidad del entorno y adaptaciones para público que ha comentado necesidades concretas.
- Formatos y herramientas de comunicación e información inclusivas
- Señalización clara y comprensible
- Comida y bebidas adaptadas
- Evaluación post-evento

# PROCESOS DE CALIDAD INCLUSIVA

Los procesos de calidad son cruciales para asegurar que los productos y servicios cumplan con los estándares y expectativas de los clientes, mejorando la satisfacción, reduciendo costos, fomentando la mejora continua e innovando.

Además, permiten cumplir con normativas, ofrecen una ventaja competitiva y optimizan la eficiencia operativa, lo que ayuda a mantener la competitividad y la reputación de la entidad, en este caso, destino turístico, a largo plazo.

Definir un Manual de Procedimientos en Comunicación que incluya:

- Checklist o lista de verificación a tener en cuenta en el proceso de creación, diseño, ejecución y publicación de recursos online/offline.
- Normativa de accesibilidad universal y ejemplos de buenas prácticas.
- Tipologías y correspondencias de formatos alternativos.
- Incluir un proceso sistemático de revisión y evaluación, respecto a la conformidad del manual y checklist para identificar su cumplimiento y áreas de mejora.

# SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

¿Dispone o está planteado en Turismo Yecla la presencia de herramientas como chatbots, CRMs, plataformas de automatización de marketing?

En caso de tener, recomendamos incluir en ellas, aspectos relacionados con la accesibilidad universal, y personalizar determinadas respuestas que puedan necesitar personas con discapacidad u otras necesidades.

De esta forma, se optimizarían las interacciones con los diferentes perfiles de visitantes potenciales y actuales.

# ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Asimismo, consideramos que se podría llevar a cabo un Plan de alianzas, a través de la creación de una mesa de trabajo “Turismo Inclusivo de Yecla”. En la que se invitara tanto a profesionales de la accesibilidad universal como a representantes de entidades del tercer sector (de discapacidad).

Con esta iniciativa, queremos lograr los siguientes objetivos:

1.

Generar sinergias para fortalecer tanto la identidad del destino como nuestros servicios.

2.

Obtener un mayor reconocimiento y aprecio por parte de todos los grupos de interés, y que nos ayude a seguir mejorando en materia de inclusión turística.

3.

Atraer el interés de nuevos turistas ya que estos acuerdos y alianzas nos aportarán mayor visibilidad.

# KPIs (Indicadores Clave de Desempeño)

Los indicadores KPI son esenciales para monitorear el progreso y realizar ajustes cuando sea necesario, asegurando que se cumplan los objetivos estratégicos.

- **Alcance en canales digitales:** Comparar el alcance actual con el del mismo período del año anterior para medir el crecimiento.
- **Participación en redes sociales:** Evaluar el número de seguidores y las interacciones en las cuentas de redes sociales. Así como visitas web.
- **Compromiso del público:** Medir la participación de los asistentes a los recursos y actividades turísticas con características de accesibilidad.
- **Enlaces web externos:** Analizar la cantidad de enlaces que dirigen hacia la página o servicios descritos con accesibilidad universal o formatos alternativos, desde otros sitios web.
- **Percepción pública sobre la accesibilidad:** Realizar encuestas periódicas para evaluar el cambio en la percepción y el nivel de conocimiento sobre la accesibilidad en los recursos turísticos y sus campañas de comunicación.
- **Impacto en los medios de comunicación:** Medir la cobertura mediática de las campañas, incluyendo menciones en prensa escrita, medios digitales, televisión y radio.

**Además, sería útil recopilar y registrar el Feedback en forma de opiniones o testimonios.**



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



MINISTERIO  
DE INDUSTRIA  
Y TURISMO



Plan de Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia



Región de Murcia

itrem  
Instituto de turismo región de murcia



AYUNTAMIENTO  
DE YECLA



# DESTINO TURÍSTICO YECLA

## PLAN DE COMUNICACIÓN INCLUSIVO



AYUNTAMIENTO  
DE YECLA



# Proyecto Turismo Accesible YECLA 2024. Campaña de sensibilización



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



MINISTERIO  
DE INDUSTRIA  
Y TURISMO



Plan de Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia



Región de Murcia

itrem



AYUNTAMIENTO  
DE YECLA

## Índice

Introducción .....	2
Campaña de sensibilización .....	2
Primer enfoque .....	3
Instagram.....	4
Facebook .....	4
Twitter/X.....	5
LinkedIn .....	5
Segundo enfoque .....	6
Instagram.....	7
Facebook .....	7
Twitter/X.....	8
LinkedIn .....	9
Tercer enfoque .....	10
Instagram.....	11
Facebook .....	11
Twitter/X.....	12
LinkedIn .....	12

## Introducción

El turismo inclusivo es fundamental para garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades o dificultades, puedan disfrutar plenamente de la oferta turística. Aumentar la **conciencia pública sobre la accesibilidad universal** es clave para cambiar actitudes y comportamientos hacia la diversidad y fomentar una sociedad más inclusiva.

Yecla, con su rica oferta cultural y natural, con su apuesta por la inclusión, tiene la oportunidad de posicionarse como un referente en turismo accesible. Y en línea con su Plan de Comunicación Inclusiva, se desarrolla una primera campaña digital de sensibilización, centrada en tres enfoques principales:

**1. Visibilizar la apuesta de Yecla por la accesibilidad universal:**

Busca dar a conocer los esfuerzos de Yecla para hacer un destino más accesible para todas las personas, destacando las iniciativas que se están llevando a cabo.

**2. Destacar la importancia de la accesibilidad universal en el turismo:**

Busca destacar la accesibilidad universal como un beneficio para todos, un enriquecimiento, no solo para personas con discapacidad, y sensibilizar sobre la importancia de adaptar espacios y servicios turísticos para ofrecer una experiencia inclusiva.

**3. Fomentar la concienciación e implicación de agentes del turismo:**

Busca involucrar a los profesionales del sector turístico en el cambio, sensibilizándolos sobre la importancia de ofrecer servicios inclusivos y de calidad para garantizar una experiencia accesible a todos los visitantes y locales a través de consejos prácticos.

## Campaña de sensibilización

Para cada enfoque, se ha diseñado cartelería digital y propuesta de textos para las publicaciones, adecuadas a las diferentes redes sociales utilizadas por Turismo Yecla: Facebook, Twitter/X, LinkedIn e Instagram.

Se recomiendan los siguientes criterios de publicación:

1. Programar publicaciones en horario de máxima actividad (11:00-13:00 o 17:00-19:00)
2. Priorizar días entre semana para LinkedIn
3. Fines de semana para Instagram y Facebook
4. Mantener interacción activa con comentarios
5. Fomentar el compartido por parte de entidades turísticas locales
6. Añadir alt a las imágenes, para favorecer su percepción por personas con dificultades visuales. (Se facilitan en cada apartado)
7. Propuesta de hashtags optativos, a los que debe añadirse las direcciones de Turismo Yecla o entidades relacionadas.

## Primer enfoque

El primer enfoque busca visibilizar la apuesta de Yecla por la accesibilidad universal. Es decir, dar a conocer los esfuerzos de Yecla para hacer un destino más accesible para todas las personas, destacando las iniciativas que se están llevando a cabo.

**En Yecla somos más: la diferencia enriquece, la inclusión transforma**



**En Yecla  
somos más:  
la diferencia enriquece,  
la inclusión transforma**

**Descripción alt de la imagen:** Montaje de cuatro fotografías, compuesta por la Basílica de la Purísima, una pareja de ancianos, una niña y una persona en silla de ruedas. Y la frase: En Yecla somos más: la diferencia enriquece, la inclusión transforma

## Instagram

¿Sabías que en Yecla el turismo avanza hacia una mayor accesibilidad? 🌟

En nuestra tierra, cada persona suma y enriquece la experiencia. Por eso, estamos analizando y adaptando nuestros espacios turísticos para que todos puedan disfrutar de:

-  Puntos de información accesibles
-  Museos con recursos adaptados
-  Monumentos históricos sin barreras
-  Rutas y senderos inclusivos

En Yecla somos más: la diferencia enriquece, la inclusión transforma 🌟

#TurismoYecla #TurismoAccesible #YeclaSuma #AccesibilidadUniversal  
#TurismoParaTodos #RegionDeMurcia #VisitYecla #TurismolInclusion

## Facebook

🌟 YECLA ABRE SUS PUERTAS A TODAS LAS PERSONAS 🌟

En Yecla creemos que el turismo debe ser una experiencia para todas las personas, sin excepciones. Por eso, nos enorgullece anunciar que nuestros espacios turísticos están siendo analizados y adaptados para garantizar una experiencia inolvidable a cada visitante.

En Yecla somos más: la diferencia enriquece, la inclusión transforma.

¿En qué estamos trabajando?

- Rutas turísticas adaptadas
- Personal formado en atención a la diversidad
- Comunicación inclusiva
- Espacios culturales accesibles

Descubre una ciudad que te acoge tal como eres. ¡Yecla te espera!

#YeclaSuma #TurismoAccesible #AccesibilidadUniversal #TurismoParaTodos  
#Yeclalnclusion

## Twitter/X

### Tweet 1:

En #Yecla el turismo es para todas las personas 

Descubre una ciudad donde cada persona suma y cada experiencia cuenta.

En Yecla somos más: la diferencia enriquece, la inclusión transforma   
#TurismoAccesible #YeclaSuma

### Tweet 2 (hilo):

¿En qué estamos trabajando?

- ◆ Rutas accesibles
- ◆ Museos adaptados
- ◆ Experiencias inclusivas
- ◆ Personal cualificado

Hacemos del turismo una experiencia universal 

#TurismoParaTodos #YeclaInclusion

## LinkedIn

 Yecla marca un nuevo estándar en turismo accesible e inclusivo

Nos enorgullece anunciar que nuestra ciudad está transformando la experiencia turística para hacerla verdaderamente universal. Este compromiso con la accesibilidad no solo refleja nuestros valores como comunidad, sino que también representa una apuesta decidida por un turismo sostenible y responsable.

En Yecla somos más: la diferencia enriquece, la inclusión transforma

Estamos trabajando en:

- 💡 Análisis y adaptación de espacios culturales
- 💡 Formación especializada para profesionales del sector
- 💡 Desarrollo de rutas turísticas inclusivas

Desde el Ayuntamiento de Yecla, invitamos a todos los profesionales del sector turístico a conocer nuestro modelo de gestión turística inclusiva.

#TurismoAccesible #Inclusión #Sostenibilidad #DesarrolloTurístico #YeclaSuma

## Segundo enfoque

El segundo enfoque busca destacar la importancia de la accesibilidad universal en el turismo, como un beneficio para todos, un enriquecimiento, no solo para personas con discapacidad, y sensibilizar sobre la importancia de adaptar espacios y servicios turísticos para ofrecer una experiencia inclusiva.

**Cada barrera que eliminamos en Yecla, es un viaje que compartimos**



**Descripción alt de la imagen:** Una fotografía de una puerta antigua, color turquesa. Está entre abierta dejando ver parte de un paisaje natural. Y la frase: Cada barrera que eliminamos en Yecla, es un viaje que compartimos.

## Instagram

### ⭐ ABRIENDO CAMINOS, COMPARTIENDO EXPERIENCIAS ⭐

Cada barrera que eliminamos en Yecla es un viaje que compartimos. ¡La accesibilidad en el turismo es esencial! 🎉

¿Por qué es tan importante?

- 👉 Porque el turismo inclusivo beneficia a toda la comunidad
- 👉 Porque todos merecen disfrutar de nuestro patrimonio
- 👉 Porque la diversidad enriquece nuestra ciudad
- 👉 Porque un destino accesible atrae más visitantes y es más cómoda para sus habitantes.

En Yecla trabajamos para que TODAS LAS PERSONAS puedan crear recuerdos inolvidables en nuestros museos, bodegas y monumentos. 🏛️ 🍇 🌟

¡Ven y descubre una ciudad que piensa en todos! ❤️

#TurismoYecla #AccesibilidadUniversal #YeclaParaTodos #TurismoAccesible  
#DestinoYecla #RegionDeMurcia #TurismoInclusion

## Facebook

### ⭐ ABRIENDO CAMINOS, COMPARTIENDO EXPERIENCIAS ⭐

Cada barrera que eliminamos en Yecla, es un viaje que compartimos.

¿Por qué es tan importante la accesibilidad en el turismo?

- 👉 Porque el turismo inclusivo beneficia a toda la comunidad
- 👉 Porque cada persona merece disfrutar de nuestro patrimonio
- 👉 Porque la diversidad enriquece nuestra ciudad
- 👉 Porque un destino accesible atrae más visitantes y es más cómoda para sus habitantes

En Yecla trabajamos día a día para que nuestro patrimonio cultural, nuestras bodegas, museos y monumentos sean espacios donde TODAS LAS PERSONAS puedan crear recuerdos inolvidables.

¡Ven a descubrir una ciudad que piensa en todos!

#YeclaTurismo #TurismoAccesible #AccesibilidadUniversal #DestinoYecla

## Twitter/X

### Tweet 1:

Cada barrera que eliminamos en Yecla, es un viaje que compartimos ✨

- 👉 La accesibilidad en el turismo es esencial porque:
  - 👉 El turismo inclusivo beneficia a toda la comunidad
  - 👉 Todos merecen disfrutar de nuestro patrimonio
  - 👉 La diversidad enriquece nuestra ciudad
  - 👉 Un destino accesible atrae más visitantes y es más cómodo para todos

#TurismoAccesible #YeclaInclusion

### Tweet 2 (hilo):

En Yecla trabajamos para que TODAS LAS PERSONAS puedan crear recuerdos inolvidables en nuestros museos, bodegas y monumentos. 🏛️ 🍇 ✨

¿Quieres unirte? Porque el verdadero viaje, es aquel que podemos compartir todos ❤️

Descubre una ciudad que abre sus puertas a todas las personas 🏙️ ✨

#TurismoYecla #AccesibilidadUniversal #YeclaParaTodos #DestinoYecla  
#TurismoAccesible

## LinkedIn

### ⭐ La accesibilidad universal: el pilar fundamental del turismo del presente y futuro ⭐

Cada barrera que eliminamos en Yecla, es un viaje que compartimos. 

En el sector turístico, la accesibilidad universal no es solo una adaptación: es una transformación necesaria que beneficia a toda la sociedad. En Yecla, estamos liderando este cambio con un compromiso firme hacia un turismo verdaderamente inclusivo. 

#### ¿Por qué apostamos por la accesibilidad universal?

-  El 15% de la población mundial vive con alguna forma de discapacidad.
-  El turismo accesible representa una oportunidad de mercado de más de 150 millones de personas en Europa.
-  La accesibilidad mejora la experiencia de TODA la comunidad.

#### Nuestro compromiso se enfoca en:

- Comunicación e información accesible 
- Inversión en el estudio e implementación de soluciones inclusivas 
- Formación del personal turístico 
- Desarrollo de experiencias pensadas desde el diseño universal 

Construyamos juntos un futuro turístico donde todos tengan cabida. 

#TurismoAccesible #Inclusión #DesarrolloTurístico #YeclaTurismo

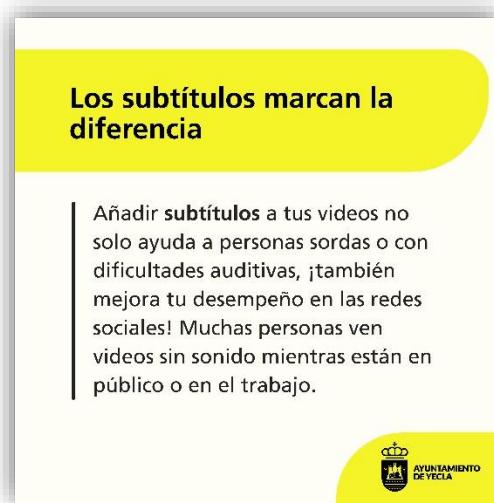
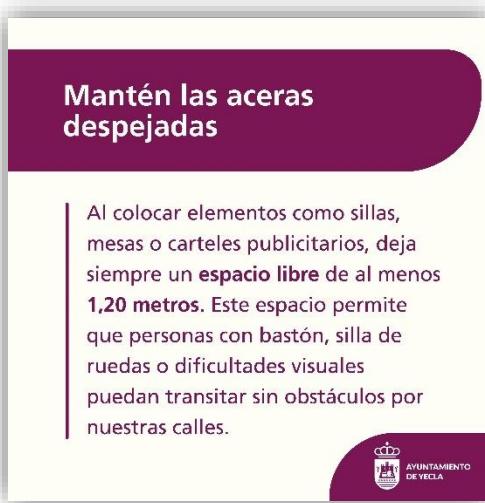
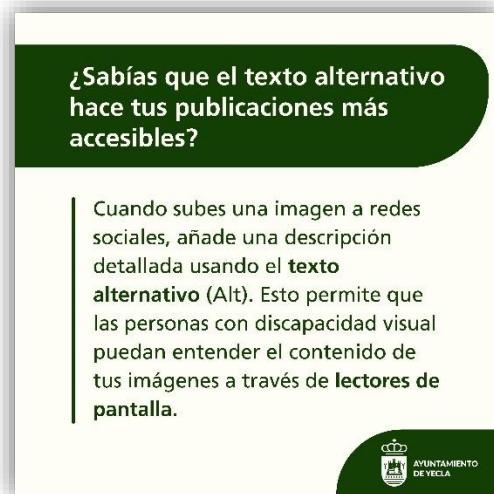
#AccesibilidadUniversal

## Tercer enfoque

El tercer enfoque busca concienciar e involucrar a los profesionales del sector turístico en el cambio hacia el turismo inclusivo, poniendo el foco en la importancia de su participación a través de consejos prácticos.

### La inclusión en el turismo de Yecla, empieza contigo

#### Composición de 4 imágenes



#### Descripción alt de la imagen:

Escribir el mismo texto que se encuentre sobre cada imagen.

## Instagram

### Agrupar las imágenes en carrusel tipo Instagram

LA INCLUSIÓN ES NUESTRA SUPERPOTENCIA 

En Yecla estamos transformando la accesibilidad, ¡y TÚ puedes ser parte de este cambio!

Imagina una ciudad donde:

- Cada imagen tiene voz
- Las calles son libres para TODOS
- Ningún contenido deja a nadie fuera

No se trata de hacer algo "extra", se trata de hacer las COSAS BIEN.

Pequeños gestos, GRANDES CAMBIOS.

¿Te unes a nuestra revolución inclusiva? 

#YeclaAccesible #AccesibilidadUniversal #InclusiónSocial

## Facebook

### Agrupar las imágenes, a través del formato de álbum.

 YECLA: CONSTRUYENDO INCLUSIÓN DÍA A DÍA

Queridos vecinos y vecinas, la accesibilidad universal no es un objetivo lejano, ¡es un compromiso que comienza con cada uno de nosotros y nosotras!

En Yecla creemos que una comunidad se mide por cómo cuida e incluye a TODAS las personas. Por eso te invitamos a realizar pequeños gestos que generan grandes cambios:

- Imágenes con texto descriptivo
- Calles libres y navegables
- Comunicación sin barreras

Cada pequeño gesto transforma nuestra realidad 

¿Estás listo para ser parte del cambio?

#YeclaAccesible #TodosSumamos #AccesibilidadUniversal

## Twitter/X

### Agrupar las 4 imágenes en carrusel de Twitter (máx. 4 imágenes)

👉 YECLA: CONSTRUYENDO INCLUSIÓN DÍA A DÍA

La accesibilidad universal no es un lujo, ¡es un compromiso que empieza con cada uno de nosotros! 🙌

Pequeños gestos que generan grandes cambios:

- ✓ Imágenes con texto descriptivo
- ✓ Calles libres y navegables
- ✓ Comunicación sin barreras

La ciudad que queremos es la que CONSTRUIMOS JUNTOS ❤️

¿Estás listo para ser parte del cambio?

#YeclaAccesible #TodosSumamos #AccesibilidadUniversal

## LinkedIn

### Agrupar las 4 imágenes en carrusel de LinkedIn o realizar collage

🌐 Accesibilidad Universal: más que un compromiso, una estrategia inclusiva ⭐

Creemos que la verdadera transformación social ocurre cuando convertimos la accesibilidad en una filosofía comunitaria.

En Yecla demostramos cómo pequeñas acciones pueden generar un impacto significativo:

- ✓ Texto alternativo en imágenes 📸
- ✓ Aceras libres de obstáculos 🚶
- ✓ Subtítulos en contenidos multimedia 🎥

La diversidad no es un desafío, ¡es nuestra mayor fortaleza competitiva! ❤️

Únete a nuestra misión de crear entornos inclusivos que potencien el talento de TODAS LAS PERSONAS.

#YeclaAccesible #AccesibilidadUniversal #Inclusión #Diversidad  
#DesarrolloComunitario #TodosSumamos @TurismoYecla @DiputacionMurcia