

## PROJECTE PILOT DE PRODUCTE TURÍSTIC DE QUALITAT I INNOVADOR BASAT EN L'ACCESSIBILITAT

### MEMÒRIA

Actualment l'Ajuntament de Palma està desenvolupant un projecte pilot de producte turístic de qualitat i innovador basat en l'accessibilitat, amb l'objecte d'establir un recorregut en el qual tot usuari que en faci ús, el pugui realitzar pels seus propis mitjans o amb les ajudes tècniques necessàries per a desplaçar-se de forma autònoma. Són itineraris que han de ser segurs i lliures d'obstacles.

### Producte turístic de qualitat i innovador basat en l'accessibilitat a la ciutat de Palma

El projecte en qüestió està, en aquest punt, especialment dirigit a persones amb mobilitat reduïda però també ha de tenir en compte tot tipus d'usuaris amb capacitats diverses (sensorial, baixa visió, persones majors...) i les seves necessitats específiques en accessibilitat.

L'objectiu, a llarg termini, és facilitar l'accés universal als llocs d'interès, connectant recursos, equipaments, establiments i serveis turístics que formin part de l'itinerari per a vianants prèviament definit, garantint així que totes les persones puguin visitar-los i conèixer-los, independentment de les seves capacitats.

Es tracta d'un projecte escalable que pretén millorar el nivell de prestació dels serveis i infraestructures que hi hagi al llarg de la ruta implicant tots els agents socials en diferents etapes.

En una primera fase, s'ha definit la proposta d'itinerari de Ruta Turística Accessible (vegeu document adjunt) i s'ha començat a elaborar la memòria descriptiva, amb la senyalització prevista, les possibles accions puntuals d'accessibilitat necessàries i la valoració corresponent.

Amb aquest projecte es pretén aconseguir un producte turístic de qualitat que situï la ciutat de Palma com un referent de destinació turística accessible i ens permeti tenir un avantatge competitiu en les destinacions turístiques, a més de ser una ruta certificada en Accessibilitat Universal per l'organisme certificador AENOR.

D'acord amb tot el que s'ha exposat fins ara, es considera que aquest projecte s'emmarca dins l'article 19.3 de la Llei 2/2016 del 30 de març, de l'impost sobre estades turístiques a les Illes Balears i de mesures d'impuls del turisme sostenible, ja que "fomenta la desestacionalització, creació i activació de productes turístics practicables en temporada baixa, i promou el turisme sostenible i de temporada baixa".

#### Procés de participació ciutadana

Tant en la redacció del projecte com en l'execució la participació ciutadana és clau. Per això, tots els projectes en matèria d'accessibilitat que gestiona l'Ajuntament de Palma es tracten a la Taula Palma Accessible.

Aquesta Taula té els seus orígens el 2010 amb la creació de la Taula de Treball d'Assessorament Tècnic per a la Millora de l'Accessibilitat, del Departament d'Infraestructures, que es va constituir per a analitzar la situació de l'accessibilitat al municipi i establir les línies d'actuació a seguir, amb l'objectiu de fer de Palma una ciutat més accessible amb igualtat d'oportunitats.

El 27 de juny de 2013 el ple de l'Ajuntament de Palma va formalitzar la constitució de la Taula Palma Accessible atorgant-li reconeixement institucional.

Aquesta Taula està integrada pels diferents òrgans i àrees de l'Ajuntament, representants d'altres institucions, tècnics municipals i representants de les diferents organitzacions i entitats ciutadanes competents en la matèria per a fomentar la protecció i la promoció de la qualitat de vida de les persones amb discapacitat física, psíquica i sensorial, per a elaborar propostes, promoure debats, estudis, informes i actuacions vinculades amb l'accessibilitat.

La Taula es reuneix mensualment i els seus dictàmens constitueixen directrius amb rang de recomanacions per a les diferents àrees municipals, que han de donar resposta motivada a les actuacions que duguin a terme relacionades amb aquestes recomanacions.

Arran de l'experiència d'aquests últims anys i amb l'objectiu bàsic d'una millor aplicació de la normativa existent de supressió de barreres arquitectòniques i de la resolució de problemàtiques concretes plantejades pels ciutadans i els agents socials, es va crear en el Departament d'Infraestructures l'Oficina Palma Accessible. Entre les seves funcions es troba la recopilació de les necessitats dels usuaris en matèria d'accessibilitat, a més de coordinar l'activitat de la Taula Palma Accessible.

### Beneficis de desenvolupar un producte turístic de qualitat i innovador basat en l'accessibilitat

El turisme és un element bàsic en la vida quotidiana de la ciutat de Palma en la qual, a més, el sector de la restauració ocupa un lloc principal de l'activitat econòmica.

A través de l'execució d'aquesta Ruta es pretén millorar l'atractiu de la ciutat mitjançant un producte de qualitat, posicionant Palma com a destinació turística accessible perquè tingui un avantatge competitiu enfront de la resta de destinacions turístiques.

Els beneficis prevists en el desenvolupament d'un producte turístic de qualitat i innovador basat en l'accessibilitat es podrien establir en els següents aspectes:

- La posada en marxa d'una Ruta Turística Accessible és una oportunitat de negoci. Segons l'*Informe mundial sobre la discapacitat*, de 2011, realitzat per l'Organització Mundial de la Salut i el Banc Mundial, s'estima que al voltant del 15% de la població mundial viu amb algun tipus de discapacitat. La captació d'un segment de població que si no té garanties d'accés als serveis turístics (persones amb capacitats diferents, persones majors) no se'n plantejarà l'ús, permetrà augmentar considerablement la quota de mercat dels establiments accessibles que configurin aquesta Ruta Turística i contribuirà a un augment dels nivells de rendibilitat i competitivitat, així com de seguretat de l'espai, de l'entorn o l'activitat que s'hi realitzi.

El factor econòmic no és únic a l'hora d'elegir una destinació per a persones amb discapacitat: els turistes amb discapacitat no es dirigeixen a llocs que siguin econòmics, sinó que siguin accessibles i estiguin adaptats a les seves necessitats.

- Oferir una imatge dirigida a qualsevol persona sense cap tipus de distinció i/o exclusió és un clar exemple de compromís social de l'establiment turístic i de l'entorn en el qual se situa (ruta turística).
- Un dels objectius d'aquest projecte és la desestacionalització del mercat turístic: La captació d'aquest segment de població possibilita la reducció de l'acusada estacionalitat que caracteritza el sector turístic, ja que les persones amb discapacitat (o persones majors) solen viatjar en qualsevol època de l'any, fins i tot en èpoques de l'any no habituals (temporada baixa) a causa de les seves condicions laborals específiques.
- Les persones amb discapacitat solen anar acompanyades, per la qual cosa la clientela es multiplica. Es calcula que cada viatge realitzat per una persona amb discapacitat atreu 1,5 acompanyants (efecte multiclient).
- La millora de l'accessibilitat a l'entorn turístic afecta no solament les persones que tenen reconeguda una discapacitat sinó tots aquells usuaris de les nostres instal·lacions i serveis turístics i també la

població major que, tot i no tenir discapacitat reconeguda, en un alt percentatge té necessitats específiques d'accessibilitat.

Una organització turística accessible suposa una organització més segura i més còmoda per a tots els usuaris.

El desenvolupament de la Ruta ha de tenir en compte, a més, que la informació sobre el grau d'accessibilitat (física i de serveis) es faci pública de forma senzilla i fàcilment interpretable pels potencials usuaris i agents responsables de la promoció.

La garantia que la informació subministrada en matèria d'accessibilitat sigui completa, veraç i actual és vital per a no truncar les expectatives de l'usuari o l'esforç promocional dels agents responsables de la promoció. Per això, la inspecció de les condicions d'accessibilitat així com el manteniment d'aquestes són condicions necessàries per a donar consistència al programa de millora de l'accessibilitat.

### Objectiu del projecte

Inicialment el projecte sorgeix amb la intenció d'oferir als usuaris una guia que els faciliti l'elecció d'itineraris en què puguin desenvolupar-se en condicions d'accessibilitat adequades.

En la seva gestació es decideix incloure en l'abast dels treballs l'avaluació dels serveis i l'oferta de tot tipus, comercial, lúdica, cultural, de mobilitat, i es passa a convertir aquesta iniciativa en una palanca de canvi mitjançant la mobilització de la iniciativa privada a partir de gestionar la seva implicació i complicitat en la creació de la Ruta.

La utilització de les TIC i els IoT (Internet de les coses), són eines a favor de l'usuari. Algunes de les prestacions que es pretenen oferir estan per desenvolupar. L'abast complet de les eines tecnològiques implicades en el projecte transcendirà l'àmbit i objecte de la ruta, i arribarà a fer-les extensives a la integritat de la ciutat.

### Definició de la Ruta

La Ruta té un recorregut de 2.500 m aproximadament, amb rutes alternatives annexes als itineraris que sumen altres 1.200 m.

### Facilitats a l'usuari de la Ruta

Informació i serveis oferts a l'usuari

Detallarem el conjunt d'elements d'interès que integren la Ruta, que conceptualment inclouen:

### Serveis a la Ruta

#### **PÚBLICS**

- TRANSPORT
  - AEROPORT
  - PORT
  - EMT
  - SFM
  - TAXI
  
- SEGURETAT
  - POLICIA LOCAL
  
- SANITAT
  - CENTRE DE SALUT DE PROXIMITAT (Escola Graduada)
  
- INFORMACIÓ
  - OFICINA INFORMACIÓ TURÍSTICA
  - CONSOLATS
  - Wi-Fi
  
- LAVABOS PÚBLICS

## **PRIVATS**

- A L'ITINERARI
  - RESTAURACIÓ
  - COMPRES
  - FARMÀCIA
  - MERCAT
  - MUSEUS
  - CATEDRAL
  
- PERIFÈRICS
  - PLATGES
  - POLIESPORTIU SON MOIX

### **Recorregut principal**

Origen: port i aeroport

Punt de partida: estació del tren de Sóller - plaça d'Espanya - c. Sant Miquel - plaça Major - plaça del Marquès del Palmer - c. Colom - Cort - Palau Reial - Mirador de la Seu - c. Palau - c. Sant Pere Nolasc - c. Morei - plaça Santa Eulàlia – c. Cadena: enllaça de nou amb l'itinerari de la ruta turística de Cort.

### **Rutes alternatives annexes a l'itinerari principal**

- ❖ Plaça d'Espanya - parc de les Estacions
- ❖ C. Sant Miquel, cantonada Porta Pintada
- ❖ Plaça d'Espanya - Caputxins - mercat de l'Olivar - Sant Miquel
- ❖ Plaça del Comtat del Rosselló - c. Josep Tous i Ferrer - plaça de la Mare de Déu de la Salut - Sant Miquel

## **Patrimoni històric de la Ruta Turística Accessible**

Del patrimoni històric destacam:

- Catedral de Santa Maria: popularment coneguda com “la Seu”, està situada a la badia de Palma, al costat del Parc de mar. Té la nau més alta d’Espanya i la segona d’Europa, només superada per la catedral de Beauvais. Té una de les rosasses més grosses de l’estil gòtic.
- Palau de l’Almudaina: és el palau reial de la ciutat i una de les residències de la família reial espanyola, gestionada per Patrimoni Nacional.
- Plaça Major: és una de les principals places de Palma. Va ser edificada durant el segle XIX en el terreny ocupat per l’antic convent de Sant Felip Neri.
- Església de Santa Eulàlia: està situada al nucli antic de la ciutat. L’església consta de tres naus, sent la central la més alta, amb dues portes d’accés. En aquest temple va ser coronat rei de Mallorca Jaume II el 1276.
- Palau March: és un palau situat al centre històric de Palma, al costat de la Seu i l’Almudaina. La seva construcció es va iniciar el 1939 i es va inaugurar el 1945. Actualment és un museu d’art que acull la Fundació Bartolomé March.
- Parlament de les Illes Balears: construït el 1848 sobre l’antic emplaçament del convent dels dominics per l’arquitecte Antoni Sureda i Vilallonga.
- Consell de Mallorca: l’edifici va ser construït per a allotjar l’antiga Diputació Provincial.
- Casa consistorial: Cort o Ajuntament, és l’edifici on està situada la màxima institució del municipi.



### Prestacions de l'eina informativa

- Comunicació per veu
- Enllaços
- Posicionament
- Interacció. Comunicació de barreres

### Estudi de viabilitat econòmica

Per al desenvolupament d'aquest projecte s'ha pressupostat per a la millora de les infraestructures públiques un import de 375.000,00 € incloent les següents actuacions:

Obres d'adequació de l'itinerari per als vianants, millora de paviments, rost i trasllat d'elements de mobiliari urbà.

Incorporació de nova senyalística i modificació de l'existent.

Incorporació de nous elements de mobiliari urbà, bancs, papereres, etc.

Adaptació d'edificis públics.

Suport a l'adaptació de locals d'ús públic.

Auditoria i certificació del sistema de gestió.

Comunicació i publicitat.

Aquesta inversió pot ser assumida mitjançant els contractes mixts de serveis de manteniment de parcs i jardins, enllumenat públic i vialitat.

Les futures despeses de manteniment de la infraestructura ja estan previstes als mateixos contractes amb un mínim increment per al manteniment de la senyalització afegida.

A nivell d'iniciativa privada destinada a la millora dels equipaments existents en l'àmbit geogràfic de la ruta, els recursos econòmics a mobilitzar no s'han valorat, sent desitjable que l'Administració municipal generi ja siguin recursos financers per a recolzar a aquesta iniciativa o un altre tipus de facilitats burocràtiques.

Termini d'execució del projecte pilot de producte turístic de qualitat i innovador basat en l'accessibilitat

Aquest projecte es realitzarà conjuntament amb l'organisme certificador AENOR amb l'objectiu de crear un producte pioner.

La metodologia de treball es desenvoluparà en diverses etapes o fases:

- Definició i redacció del projecte per part de l'Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat amb la participació de l'Àrea de Turisme, de l'Àrea de Comerç i el Departament de Qualitat. Aquesta activitat es durà a terme en un màxim de tres mesos.
- Obertura del procés de participació a través de la Taula Palma Accessible, patronals, Fundació 365, Sanitat i Consum, etc. Aquesta informació serà recollida per l'Oficina Palma Accessible. Aquesta activitat es durà a terme en un màxim de dos mesos.
- Presentació del projecte a l'Organització Mundial de Turisme a través d'AENOR. Aquesta activitat es durà a terme en un màxim d'un mes.

Es preveu un termini d'un any per a la fase d'execució i certificació del projecte pilot de producte turístic de qualitat i innovador basat en l'accessibilitat.

La durada total del projecte s'estima en 18 mesos.

Desenvolupament del projecte pilot de producte turístic de qualitat i innovador basat en l'accessibilitat

Fase 1. **GENERAL.** Definir la ruta i la seva memòria, els seus elements, l'abast, els continguts actuals i els propers.

En ser un projecte "transversal" a tota l'organització municipal, la realització d'aquesta fase de definició del projecte serà liderada per l'Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat (principal) amb la participació de l'Àrea de Turisme, l'Àrea de Comerç i el Departament de Qualitat.

Els actuals elements organitzatius existents a l'Ajuntament de Palma (Taula Palma Accessible, Oficina Palma Accessible) han de ser els impulsors a l'hora de definir el projecte.

Fase 2. **ACCESSIBILITAT.** Diagnòstic i Pla de millora de l'accessibilitat dels elements essencials que configuren i defineixen la Ruta Turística Accessible (assistència tècnica)

Definir el grau d'accessibilitat dels elements públics de la Ruta Turística Accessible (cadena d'accessibilitat). Identificar els elements de valor i establir categories: serveis (restaurants, bars, comerços...), infraestructures (Wi-Fi), al·licients, experiències (cultural, patrimonial...), prestacions, allotjament...

- Via pública: recorregut principal + rutes alternatives annexes a l'itinerari principal.
- Edificis municipals on es prestin serveis públics (especialment els relacionats amb el sector turístic).
- Edificis públics pertanyents a altres administracions públiques on es prestin serveis públics (especialment els relacionats amb el sector turístic).
- Edificis i establiments privats on es prestin serveis públics (especialment els relacionats amb el sector turístic)
- Altres serveis: transport, aparcaments, seguretat, sanitat...

Realitzar un estudi de les condicions d'accessibilitat universal d'aquests edificis/serveis consistent en:

- Diagnòstics i plans de millora de l'accessibilitat individuals per a cadascun d'ells.

La base tècnica normativa d'accessibilitat que es tindrà en compte en la realització dels dits diagnòstics serà:

- Legislació nacional, autonòmica i municipal aplicable.
- CTE, DB SUA
- UNE 170001- 1: criteris DALCO
- UNE ISO 21542: 2012: edificació, accessibilitat de l'entorn construït
- Altres publicacions tècniques que identifiquin bones pràctiques

Fase 3. **ACCESSIBILITAT.** Desenvolupament i implantació d'un sistema de gestió de l'accessibilitat universal.  
Diagnòstic del grau d'accessibilitat de la part privada (assistència tècnica).

La implantació de sistemes de gestió de l'accessibilitat basats en la norma **UNE 170001-2** permetrà a l'Ajuntament de Palma tenir en compte d'una forma organitzada i normalitzada les necessitats inherents de les persones amb discapacitat en els seus productes i serveis turístics, demostrant el seu compromís i capacitat per a proporcionar un entorn accessible dins l'abast definit en la Ruta Turística.

Perquè aquest compromís sigui públic, transparent i generi confiança en els turistes i ciutadans usuaris d'aquella, la verificació objectiva i l'obtenció del certificat d'accessibilitat d'AENOR és un reconeixement públic cap als esforços realitzats per l'Ajuntament de Palma en relació al turisme accessible.

Les activitats que conformarien aquesta fase d'assistència tècnica en l'elaboració i implementació d'un sistema de gestió d'accessibilitat universal, segons els requisits de la norma UNE 170001-2 serien:

- Documentació del sistema
- Implementació del sistema: tutoria tècnica, formació i sensibilització, auditoria interna
- Suport durant el procés de certificació

Fase 4. **ACCESSIBILITAT.** Elaboració i divulgació de guies, protocols, manuals... d'actuació –entre altres– per al sector privat (assistència tècnica).

Un dels objectius que s'han de perseguir com a part del sistema de gestió és la millora de l'accessibilitat en l'entorn i els elements que constitueixen la Ruta Turística Accessible de Palma.

Aquest objectiu implica motivar i fer partícip el sector privat d'aquest projecte amb el propòsit d'introduir-los dins aquella, sempre que compleixin una sèrie de requisits bàsics d'accessibilitat.

Per això, en aquesta fase 4 (que no té per què realitzar-se amb posterioritat a les fases 2 i 3 sinó que pot plantejar-se temporalment durant aquelles), les actuacions dins el sector privat haurien d'incloure:

- Jornades de difusió del projecte dins el sector privat.
- Jornades de sensibilització i formació, especialment centrades en bones pràctiques en el tracte a persones amb discapacitat.
- Elaboració de documents tècnics bàsics sobre accessibilitat ("fitxes sectorials d'accessibilitat") que identifiquin els requisits bàsics que han de ser tinguts en compte.

Encara que aquestes actuacions van dirigides a qualsevol organització del sector turístic privat de Palma que vulgui i estigui compromesa a millorar les condicions d'accessibilitat del seu establiment i serveis turístics oferits, preferentment estaran dirigides cap a:

- Organitzacions del sector privat els establiments de les quals estiguin situats a l'itinerari (principal i alternatius) que configura la Ruta Turística Accessible de Palma.
- Especialment a pimes (petit comerç, bars, restaurants, cafeteries, farmàcies...) així com serveis generals (entitats bancàries, caixers automàtics...)

La documentació tècnica en accessibilitat que s'elabori es completarà amb una assistència tècnica professional en accessibilitat universal per a consultes o dubtes que poguessin sorgir.

Fase 5. **ACCESSIBILITAT.** Diagnòstic del grau d'accessibilitat de la part privada (assistència tècnica).

Amb els mateixos plantejaments i esquema d'actuació indicats en la fase 2, en aquells establiments privats que vulguin adherir-se al Projecte, l'activitat a realitzar serà un estudi de les condicions d'accessibilitat universal d'aquests edificis/serveis consistent en:

- Diagnòstics i plans de millora de l'accessibilitat individual per a cadascun d'ells, segons la fitxa bàsica de diagnòstic de l'accessibilitat que s'adjunta com a annex.

Fase 6. **EINA INFORMÀTICA (APP).** Definir i desenvolupar les eines tecnològiques per a la divulgació de la Ruta Turística Accessible.

Fase 7. **GENERAL.** Definir el Pla d'etapes i definir el pressupost per al sector públic i el sector privat.

De forma similar a l'indicat en la fase 1, en ser un projecte "transversal" a tota l'organització municipal, la realització d'aquesta fase de planificació d'etapes i la definició del

pressupost per a la millora d'accessibilitat (sector públic / sector privat) seran liderades per l'Àrea d'Infraestructures i Accessibilitat (principal) amb la participació d'aquelles altres àrees de la corporació municipal que hi estiguin implicades.

A més d'altres aspectes que poden influir en la definició d'aquest Pla d'etapes i pressuposts, un dels elements d'entrada rellevants en aquesta fase 7 és el resultat tècnic dels diagnòstics i plans de millora de l'accessibilitat obtinguts en les fases 3 i 5.

Fase 8. **MÀRQUETING i COMUNICACIÓ.** Presentació del Projecte. Informació disponible a totes les Oficines d'Informació Turística des de l'aeroport fins al port.