

## PROYECTO PILOTO DE PRODUCTO TURÍSTICO DE CALIDAD E INNOVADOR BASADO EN LA ACCESIBILIDAD

### MEMORIA:

Actualmente el Ayuntamiento de Palma está desarrollando un proyecto piloto de producto turístico de calidad e innovador basado en la accesibilidad con el objeto de establecer un recorrido en el que todo usuario que haga uso, lo pueda realizar por sus propios medios o con las ayudas técnicas necesarias para desplazarse de forma autónoma. Son itinerarios que tienen que ser seguros y libres de obstáculos.

### Producto turístico de calidad e innovador basado en la accesibilidad en la ciudad de Palma

El proyecto en cuestión está, en este punto, especialmente dirigido a personas con movilidad reducida pero también ha de tener en cuenta a todo tipo de usuarios con capacidades diversas (sensorial, baja visión, personas mayores,...) y sus necesidades específicas en accesibilidad.

El objetivo, a largo plazo, es facilitar el acceso universal a los lugares de interés, conectando recursos, equipamientos, establecimientos y servicios turísticos que formen parte del itinerario para peatones previamente definido, garantizando así que todas las personas puedan visitarlos y conocerlos, independientemente de sus capacidades.

Se trata de un proyecto escalable que pretende mejorar el nivel de prestación de los servicios e infraestructuras habidos a lo largo de la ruta implicando a todos los agentes sociales en diferentes etapas.

En una primera fase, se ha definido la propuesta de itinerario de Ruta Turística Accesible (ver documento adjunto) y se ha empezado a elaborar la memoria descriptiva, con la señalización prevista, las posibles acciones puntuales de accesibilidad necesarias y la valoración correspondiente.

Con este proyecto se pretende conseguir un producto turístico de calidad que sitúe en la ciudad de Palma en un referente de destino turístico accesible y nos permita tener una ventaja competitiva en los destinos turísticos, además, de ser una ruta certificada en Accesibilidad Universal por el organismo certificador AENOR.

De acuerdo con todo lo expuesto hasta ahora, se considera que este proyecto se enmarca dentro del artículo 19.3 de la Ley 2/2016 del 30 de marzo del Impuesto sobre estancias turísticas en las Islas Baleares y de medidas de impulso del turismo sostenible por cuánto *“fomenta la desestacionalización, creación y activación de productos turísticos practicables en temporada baja, y promoción del turismo sostenible y de temporada baja”*.

### Proceso de Participación Ciudadana

Tanto en la redacción del proyecto como en la ejecución la participación ciudadana es clave. Por eso, todos los proyectos en materia de accesibilidad que gestiona el Ayuntamiento de Palma se tratan a Mesa Palma Accesible.

Esta Mesa tiene sus orígenes en 2010 con la creación Mesa de Trabajo de Asesoramiento Técnico para la Mejora de la Accesibilidad del departamento de Infraestructuras que se constituyó para analizar la situación de la accesibilidad al municipio y para establecer las líneas de actuación a seguir, con el objetivo de hacer de Palma una ciudad más accesible con igualdad de oportunidades.

El 27 de junio de 2013 el Pleno del Ayuntamiento de Palma formalizó la constitución de Mesa Palma Accesible otorgándole reconocimiento institucional.

Esta Mesa está integrada por los diferentes órganos y áreas del Ayuntamiento, representantes de otras instituciones, técnicos municipales y representantes de las distintas organizaciones y entidades ciudadanas competentes en la materia para fomentar la protección y la promoción de la calidad de vida de las personas con discapacidad física, psíquica y sensorial, para elaborar propuestas, promover debate, estudios, informes y actuaciones vinculadas con la accesibilidad.

La Mesa se reúne mensualmente y sus dictámenes constituyen directrices con rango de recomendaciones para las diferentes áreas municipales, que tienen que dar respuesta motivada a las actuaciones que lleven a cabo relacionadas con estas recomendaciones.

A raíz de la experiencia de estos últimos años y con el objetivo básico de una mejor aplicación de la normativa existente de supresión de barreras arquitectónicas y de la resolución de problemáticas concretas planteadas por los ciudadanos y los agentes sociales, se creó en el departamento de Infraestructuras la Oficina Palma Accesible. Entre sus funciones se encuentra la recopilación de las necesidades de los usuarios en materia de accesibilidad además de coordinar la actividad de Mesa Palma Accesible.

### Beneficios de desarrollar un producto turístico de calidad e innovador basado en la accesibilidad

El turismo es un elemento básico en la vida cotidiana de la ciudad de Palma en la que, además, el sector de la restauración ocupa un lugar principal de la actividad económica.

A través de la ejecución de esta Ruta se pretende mejorar el atractivo de la ciudad mediante un producto de calidad, posicionando en Palma como destino turístico accesible para que tenga una ventaja competitiva frente al resto de destinos turísticos.

Los beneficios previstos en el desarrollo de un producto turístico de calidad e innovador basa en la accesibilidad se podrían establecer en los siguientes aspectos:

- La puesta en marcha de una “Ruta Turística accesible” es una oportunidad de negocio. Según el Informe Mundial sobre la Discapacidad de 2011 realizado por la Organización Mundial de la Salud y el Banco Mundial, se estima que alrededor del 15% de la población mundial vive con algún tipo de discapacidad. La captación de un segmento de población que si no tiene garantías de acceso a los servicios turísticos (personas con capacidades distintas, personas mayores) no contemplará el uso de los mismos, permitirá aumentar considerablemente la cuota de mercado de los establecimientos accesibles que configuren dicha Ruta Turística, contribuyendo a un aumento de los niveles de rentabilidad y competitividad, así como de seguridad del espacio, del entorno o la actividad que se realice en los mismos.

El factor económico no es único a la hora de elección del destino para personas con discapacidad: los turistas con discapacidad no se dirigen a lugares que sean económicos, sino que sean accesibles y estén adaptados a sus necesidades.

- Ofrecer una imagen dirigida a cualquier persona sin ningún tipo de distinción y/o exclusión es un claro ejemplo de compromiso social del establecimiento turístico y del entorno en el que se ubica (Ruta Turística).
- Uno de los objetivos de este proyecto es la desestacionalización del mercado turístico: La captación de este segmento de población posibilita la reducción de la acusada estacionalidad que caracteriza el sector turístico, ya que las personas con discapacidad (o personas mayores) suelen viajar en cualquier época del año, incluso en épocas del año no habituales (temporada baja) debido a sus condiciones laborales específicas.
- Las personas con discapacidad suelen ir acompañadas, por lo que la clientela se multiplica. Se calcula que cada viaje realizado por una persona con discapacidad atrae 1,5 acompañantes (Efecto Multicliente).

- La mejora de la accesibilidad en el entorno turístico afecta no solo a las personas que tiene reconocida una discapacidad sino a todos aquellos usuarios de nuestras instalaciones y servicios turísticos y también a la población mayor que, aun no teniendo discapacidad reconocida, en un alto porcentaje tiene necesidades específicas de accesibilidad.

Una organización turística accesible supone una organización más segura y más cómoda para todos los usuarios.

El desarrollo de la Ruta ha de tener en cuenta además que la información sobre el grado de accesibilidad (física y de servicios) se haga pública de forma sencilla y fácilmente interpretable por los potenciales usuarios y agentes responsable de la promoción.

La garantía de que la información suministrada en materia de accesibilidad sea completa, veraz y actual es vital para no truncar las expectativas del usuario o el esfuerzo promocional de los agentes responsables de la promoción. Por ello, la inspección de las condiciones de accesibilidad así como el mantenimiento de las mismas, son condiciones necesarias para dar consistencia al programa de mejora de la accesibilidad.

### Objetivo del Proyecto

Inicialmente el proyecto surge con la intención de ofrecer a los usuarios una guía que les facilite la elección de itinerarios en que puedan desarrollarse en condiciones de accesibilidad adecuadas.

En su gestación se decide incluir en el alcance de los trabajos la evaluación de los servicios y la oferta de todo tipo, comercial, lúdica, cultural, de movilidad, pasando a convertir esta iniciativa en una palanca de cambio mediante la movilización de la iniciativa privada a partir de gestionar su implicación y complicidad en la creación de la ruta.

La utilización de las TIC y los IOT (Internet de las cosas), son herramientas a favor del usuario, algunas de las prestaciones que se pretenden ofrecer, están por desarrollar. El alcance completo de las herramientas

tecnològiques implicades en el projecte, trascenderà el àmbit i objecte de la ruta, llegant a fer-les extensibles a la integritat de la ciutat.

### Definición de la Ruta

La ruta tiene un recorrido de 2.500 m aproximadamente, con rutas alternativas anexas a los itinerarios que suman otras 1.200 m.

### Facilidades al usuario de la Ruta

Información y Servicios ofrecidos al usuario

Detallaremos el conjunto de elementos de interés que integran la ruta que a nivel conceptual incluyen:

### Servicios en la Ruta

#### **PUBLICOS**

- TRANSPORTE
  - AEROPUERTO
  - PUERTO
  - EMT
  - SFM
  - TAXI
  
- SEGURIDAD
  - POLICIA LOCAL
  
- SANIDAD
  - CENTRO DE SALUD DE PROXIMIDAD ( Escuela Graduada )
  
- INFORMACION
  - OFICINA INFORMACION TURISTICA
  - CONSULADOS
  - WIFI
  
- ASEOS PUBLICOS

## **PRIVADOS**

- EN EL ITINERARIO
  - ESTAURACION
  - COMPRAS
  - FARMACIA
  - MERCADO
  - MUSEOS
  - CATEDRAL
  
- PERIFERICOS
  - PLAYAS
  - POLIDEPORTIVO SON MOIX

### **Recorrido principal**

Origen: Puerto y Aeropuerto

Punto de partida: Estación de Tren de Sóller - Plaza de España – C. Santo Miquel - Plaza Mayor - Plaza Marqués del Palmer – C. Colom – Cort - Palau Real - Mirador de la Seu – C. Palau – C. San Pedro Nicolás - C. Morei - Plaza Santa Eulàlia – C. Cadena: enlaza de nuevo con el itinerario de la ruta turística de Cort.

### **Rutas alternativas anejas al itinerario principal**

- ❖ Plaza España – Parque de las Estaciones
- ❖ C. San Miquel esquina Puerta Pintada
- ❖ Plaza España – Caputxins – Mercado del Olivar - San Miguel
- ❖ Plaza Condado de Rosselló – C. Josep Tous y Ferrer - Plaza Virgen María de la Salud - San Miguel

## **Patrimonio histórico de la Ruta Turística Accesible**

Del patrimonio histórico destacamos:

- Catedral de Santa Maria: popularmente conocida como “La Seu”, está situada a la bahía de Palma, junto al Parque de mar. Tiene la nave más alta de España y la segunda de Europa, sólo superada por la catedral de Beauvais. Tiene uno de los rosetones más grandes del estilo gótico.
- Palau del Almudaina: es el Palacio Real de la ciudad y una de las residencias de la Familia Real española, gestionada por Patrimonio Nacional.
- Plaza Mayor: es una de las principales plazas de Palma. Fue edificada durante el siglo XIX en el terreno ocupado por el antiguo convento de San Felipe Neri.
- Iglesia de Santa Eulàlia: está situada en el casco antiguo de la ciudad. La iglesia consta de tres naves, siendo la central la más alta con dos puertas de acceso. En este templo fue coronado rey de Mallorca Jaume II al 1276.
- Palau March: es un palacio situado en el centro histórico de Palma, junto a la Sede y la Almudaina. Su construcción se inició al 1939 y se inauguró en 1945. Actualmente es un museo de arte que acoge la Fundación Bartolomé March.
- Parlamento de las Islas Baleares: construido en 1848 sobre el antiguo emplazamiento del convento de las Dominiques por el arquitecto Antoni Sureda y Villalonga.
- Consejo Insular de Mallorca: el edificio fue construido para alojar la antigua Diputación provincial.
- Casa Consistorial: Cort o Ayuntamiento, es el edificio donde está ubicada la máxima institución del municipio.



### Prestaciones de la herramienta informativa

- Comunicación por voz
- Links
- Posicionamiento
- Interacción. Comunicación de barreras

### Estudio de viabilidad económica

Para el desarrollo de este proyecto se ha presupuestado para la mejora de las infraestructuras públicas un importe de 375.000,00 € incluyendo las següents actuaciones:

Obras de adecuació del itinerario peatonal, mejora de pavimentos, rost y traslado de elementos de mobiliario urbano.

Incorporación de nueva senyalética y modificación del existente.

Incorporación de nuevos elementos de mobiliario urbá, bancos, papeleras,etc.

Adaptación de edificios públicos.

Apoyo a la adaptación de locales de uso público.

Auditoría y certificación del sistema de gestión.

Comunicación y publicidad.

Esta inversión puede ser asumida mediante los contratos mixtos de servicios de mantenimiento de parques y jardines, alumbrado públic y vialitat.

Las futuras despeses de mantenimiento de la infraestructura ya estàn previstas a los mismos contratos con un minim incremento para el mantenimiento de la señalización añadida.

A nivel de iniciativa privada destinada a la mejora de los equipamientos existentes en el ámbito geográfico de la ruta, los recursos económicos a movilizar no se han valorado, siendo deseable que la administración municipal genere ya sean recursos financieros para apoyar a esta iniciativa u otro tipo de facilidades burocráticas

Plazo de ejecución de la Proyecto piloto de producto turístico de calidad e innovador basado en la accesibilidad

Este proyecto se realizará conjuntamente con el organismo certificador AENOR con el objetivo de crear un producto pionero.

La metodología de trabajo se desarrollará en varias etapas o fases:

- Definición y redacción del proyecto por parte del área de Infraestructuras y Accesibilidad con la participación del área de Turismo, del área de Comercio y el Departamento de Calidad. Esta actividad se llevará a cabo en un máximo de tres meses.
- Apertura del proceso de participación a través de Mesa Palma Accesible, Patronales, Fundación 365, Sanidad y Consumo, etc... Esta información será recogida por la Oficina Palma Accesible. Esta actividad se llevará a cabo en un máximo de dos meses.
- Presentación del proyecto a la Organización Mundial de Turismo a través de AENOR. Esta actividad se llevará a cabo en un máximo de un mes.

Se prevé que un plazo de un año para la fase de ejecución y certificación del Proyecto piloto de producto turístico de calidad e innovador basado en la accesibilidad

La duración total del proyecto se estima en 18 meses.

Desarrollo del Proyecto piloto de producto turístico de calidad e innovador basado en la accesibilidad

Fase 1. **GENERAL.** Definir la ruta y su memoria, sus elementos, el alcance, los contenidos actuales y los cercanos.

Al ser un proyecto “transversal” a toda la organización municipal, la realización de esta fase de definición del proyecto será liderada por el Área de Infraestructuras y Accesibilidad (principal) con la participación del Área de Turismo, del Área de Comercio y el Departamento de Calidad.

Los actuales elementos organizativos existentes en el Ayuntamiento de Palma (Mesa Palma Accesible, Oficina Palma Accesible) deben de ser los impulsores a la hora de definir el proyecto.

Fase 2. ACCESIBILIDAD. Diagnóstico y Plan de Mejora de la accesibilidad de los elementos esenciales que configuran y definen la Ruta Turística Accesible.  
(Asistencia técnica)

Definir el grado de accesibilidad de los elementos públicos de la ruta turística accesible (cadena de accesibilidad). Identificar los elementos de valor y establecer categorías: servicios (restaurantes, bares, comercio,...), infraestructuras (Wi-fi), alicientes, experiencias (cultural, patrimonial,...), prestaciones, alojamiento,...

- Vía pública: recorrido principal + rutas alternativas anexas al itinerario principal.
- Edificios municipales donde se prestan servicios públicos (especialmente los relacionados con el sector turístico).
- Edificios públicos pertenecientes a otras administraciones públicas donde se presten servicios públicos (especialmente los relacionados con el sector turístico).
- Edificios y establecimientos privados donde se presten servicios públicos (especialmente los relacionados con el sector turístico)
- Otros servicios: transporte, aparcamientos, seguridad, sanidad,...

Realizar un estudio de las condiciones de accesibilidad universal de dichos edificios/servicios consistente en:

- Diagnósticos y Planes de Mejora de la accesibilidad individuales para cada uno de ellos.

La base técnica Normativa de Accesibilidad que se tendrá en cuenta en la realización de dichos diagnósticos será:

- Legislación Nacional, Autonómica y Municipal aplicable.
- CTE, DB SUA
- UNE 170001- 1 : Criterios DALCO
- UNE ISO 21542: 2012: Edificación. Accesibilidad del entorno construido.
- Otras publicaciones técnicas que identifiquen buenas prácticas

Fase 3. ACCESIBILIDAD. Desarrollo e implantación de un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal.  
Diagnóstico del grado de accesibilidad de la parte privada.  
(Asistencia técnica)

La implantación de sistemas de gestión de la accesibilidad basados en la norma **UNE 170001-2** permitirá al Ayuntamiento de Palma tener en cuenta de una forma organizada y normalizada las necesidades inherentes de las personas con discapacidad en sus productos y servicios turísticos, demostrando su compromiso y capacidad para proporcionar un entorno accesible dentro del alcance definido en la Ruta Turística.

Para que dicho compromiso sea público, transparente y genere confianza en los turistas y ciudadanos usuarios de la misma, la verificación objetiva y el obtener el certificado de accesibilidad de AENOR es un reconocimiento público hacia los esfuerzos realizados por el Ayuntamiento de Palma en relación al Turismo Accesible.

Las actividades que conformarían esta fase de Asistencia técnica en la elaboración e implementación de un Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal, según los requisitos de la norma UNE 170001-2 serían:

- Documentación del sistema
- Implementación del sistema: tutoría técnica, formación y sensibilización, auditoría interna.
- Apoyo durante el proceso de Certificación

Fase 4. **ACCESIBILIDAD.** Elaboración y divulgación de guías, protocolos, manuales,... de actuación –entre otros- para el sector privado (asistencia técnica).

Uno de los objetivos que se deben de perseguir como parte del sistema de gestión es la mejora de la accesibilidad en el entorno y elementos que constituyen la Ruta Turística accesible de Palma.

Este objetivo implica el motivar y hacer partícipe al sector privado de este proyecto con el propósito de introducirlos dentro de la misma, siempre y cuando cumplan una serie de requisitos básicos de accesibilidad.

Por ello, en esta Fase 4 (que no tiene por qué realizarse con posterioridad a las fases 2 y 3 sino que puede plantearse temporalmente durante las mismas), las actuaciones dentro del sector privado deberían contemplar:

- Jornadas de difusión del proyecto dentro del sector privado.
- Jornadas de sensibilización y formación, especialmente centradas en buenas prácticas en el trato a personas con discapacidad.
- Elaboración de documentos técnicos básicos sobre accesibilidad (“fichas sectoriales de accesibilidad”) que identifiquen los requisitos básicos que deben de ser tenidos en cuenta.

Aunque estas actuaciones van dirigidas a cualquier organización del sector turístico privado de Palma que quiera y esté comprometida con mejorar las condiciones de

accesibilidad de su establecimiento y servicios turísticos ofrecidos, preferentemente serán dirigida hacia:

- Organizaciones del sector privado cuyos establecimientos estén ubicados en el itinerario (principal y alternativos) que configura la Ruta Turística Accesible de Palma.
- Especialmente a PYMES (pequeño comercio, bares, restaurantes, cafeterías, farmacias,...) así como servicios generales (entidades bancarias, cajeros automáticos,...)

La documentación técnica en accesibilidad que se elabore se completará con una asistencia técnica profesional en accesibilidad universal para consultas o dudas que pudieran surgir.

Fase 5. **ACCESIBILIDAD.** Diagnóstico del grado de accesibilidad de la parte privada (asistencia técnica).

Con los mismos planteamientos y esquema de actuación indicados en la fase 2, en aquellos establecimientos privados que quieran adherirse al Proyecto la actividad a realizar un estudio de las condiciones de accesibilidad universal de dichos edificios/servicios consistente en:

- Diagnósticos y Planes de Mejora de la accesibilidad individuales para cada uno de ellos según la ficha básica de diagnóstico de la accesibilidad adjunta como anexo.

Fase 6. **HERRAMIENTA INFORMÁTICA (APP).** Definir y desarrollar las herramientas tecnológicas para la divulgación de la ruta turística accesible.

Fase 7. **GENERAL.** Definir el Plan de Etapas y definir el presupuesto para el sector público y el sector privado.

De forma similar a lo indicado en la fase 1, al ser un proyecto “transversal” a toda la organización municipal, la realización de esta fase de planificación de etapas y definir el presupuesto para la mejora de accesibilidad (sector pública / sector privado) será liderada por el Área de Infraestructuras y Accesibilidad (principal) con la participación de aquellas otras Áreas de la Corporación Municipal que estén implicadas.

Además de otros aspectos que pueden influir en la definición de dicho plan de etapas y presupuestos, uno de los elementos de entrada relevantes en esta fase 7 es el resultado técnico de los diagnósticos y planes de mejora de la accesibilidad obtenidos en las fases 3 y 5.

Fase 8. **MÁRKETING y COMUNICACIÓN.** Presentación del Proyecto. Información disponible a todas las Oficinas de Información Turística desde el Aeropuerto hasta el Puerto.