



Conclusions Informe Diagnòstic i Pla d'Acció Lloret de Mar



1.- Conclusions

- Conclusions Àrea de Tecnologia

El desenvolupament de l'actual **Pla Operatiu de Renovació del Destí Turístic: Lloret de Mar** és una eina fonamental des de la perspectiva de la tecnologia per arribar a ser un Destinació Turística Intel·ligent.

És molt rellevant la participació en aquest Pla de la **Direcció General de Turisme de la Generalitat de Catalunya** i que s'emmarqui dins el **Pla Estratègic de Turisme de Catalunya 2013-2016**. Aquest document planteja generar experiències pilot per crear nous models de destinacions intel·ligents, i augmentar la qualitat de l'experiència turística.

La implicació de la Generalitat de Catalunya és molt significativa per aprofitar experiències, recursos i plataformes tecnològiques disponibles o per assolir objectius estratègics, com és la necessitat de millorar substancialment la infraestructura de telecomunicacions. Lloret de Mar està davant d'un escenari d'oportunitat en què conflueixen diferents iniciatives en l'àmbit autonòmic i en l'àmbit local que pot proporcionar resultats molt positius.

Un Destinació Turística Intel·ligent requereix com una qüestió absolutament bàsica disposar d'una **infraestructura de comunicacions fiable i robusta** que permeti un accés a Internet amb una mínima qualitat. Això no es produeix a Lloret i resulta una prioritat de primer ordre trobar solucions a aquest problema. La ubicació geogràfica de Lloret no és problemàtica. Està en una costa amb gran activitat turística i prop d'una gran urbs europea com és Barcelona. Amb aquestes característiques, l'aposta ha de ser aconseguir una infraestructura de fibra òptica en la major part possible del territori. A les zones que no s'arribi, almenys, s'hauria de garantir una cobertura mòbil 4G. Aquesta solució depèn d'entitats privades que decideixin implantar aquesta xarxa i que responen a la seva pròpia estratègia comercial. El municipi de Lloret ha de, com ja ho està fent, buscar el major suport possible d'institucions superiors com la Generalitat i ha d'implicar en aquesta tasca al propi sector privat per mantenir una postura unitària.

Aquesta infraestructura de connectivitat és essencial per poder realitzar un **desplegament de xarxes WiFi gratuïtes** per les zones de més trànsit turístic. El viatger actual vol estar sempre connectat per poder transmetre en temps real la

vivència que està experimentant, el que incideix positivament en la millora de la imatge de marca i de la reputació de la destinació.

Lloret de Mar ha d'avançar en el seu **Programa d'intel·ligència turística**. Aquesta línia de treball és de gran importància per arribar a ser un Destinació Turística Intel·ligent. L'objectiu final ha de ser comptar amb un Quadre de Comandament integral per a la millora de la gestió de la destinació per optimitzar la presa de decisions. S'han d'anar incrementant les fonts de dades que es van utilitzant començant per tota la informació que genera el viatger amb la seva empremta digital i la seva interacció en les Xarxes Socials. Són necessàries eines d'anàlisi que permetin extreure coneixement i realitzar simulacions i prediccions que permetin ser més eficients.

De forma paral·lela a la implantació d'un Programa d'Intel·ligència Turística, s'ha de desenvolupar una **estratègia d'Open Data** que permeti a emprenedors l'elaboració de productes i serveis que facin ús de les dades beneficiant-se de nous models de negoci digitals i que, així mateix, enriqueixin l'estat d'aquestes dades. La informació que es gestiona en l'àmbit del GIS de Lloret és de gran valor i resulta molt adequat que sigui publicada sota l'estratègia d'Open Data.

Un Destinació Turística Intel·ligent ha de potenciar **mecanismes de Participació Ciutadana** en la gestió municipal, instruments que ja s'han iniciat a Lloret de Mar. Aquests mecanismes de participació poden abordar una qüestió de gran transcendència per a Lloret com és la relació i la convivència entre els residents i els visitants, tenint en compte la gran diversitat de perfils de visitants que es reben (per edat, motivacions del viatge, procedència, temps d'estada...). La convivència respectuosa entre tots aquests col·lectius diferents és un gran repte, però, al mateix temps, pot ser un signe positiu d'identificació de Lloret. En aquesta línia, es pot promoure una plataforma de "concurs d'idees" per abordar aquesta qüestió.

Des l'Ajuntament de Lloret s'han de seguir impulsant iniciatives col·laboratives com la borsa de treball o la compartició de cotxes. A més es poden promulgar altres iniciatives que provinguin de la pròpia ciutadania.

El web municipal ha d'anar incrementant els tràmits que els ciutadans puguin realitzar online. En aquesta línia s'ha de potenciar la figura de **ciudadà temporal**, persones que passen períodes cada vegada més perllongats a Lloret o els que mantenen en el municipi una segona residència. Els serveis de l'Ajuntament han de tenir molt present

a aquest col·lectiu i atendre, entre altres qüestions, les seves característiques idiomàtiques. Un gran repte en l'àmbit del turisme segueix sent el de superar les barreres que diferencien i distancien als ciutadans residents dels visitants.

El MOLL (Museu Obert de Lloret) és una iniciativa molt interessant per posar en valor els recursos culturals i històrics del municipi. Davant productes turístics d'aquest tipus basats en el gaudi de l'experiència, el gran repte de la tecnologia és com enfortir aquest consum de vivències i sensacions. En aquest sentit, l'experiència dels Jardins de Santa Clotilde o d'altres recorreguts es podria potenciar fent ús de les tecnologies basades en la Realitat Augmentada, Realitat Virtual Immersiva i Gamificació.

- Conclusions Àrea de Sostenibilitat

A manera de resum en clau de sostenibilitat turística i tenint en compte les tres esferes analitzades de la sostenibilitat, la mediambiental, econòmic-social i cultural es pot dir que Lloret de Mar en aquests últims anys ha dut a terme un **intens esforç per posicionar-se com una destinació turística innovadora i sostenible**.

En aquest sentit Lloret com a destinació turística disposa de les eines adequades per a una gestió sostenible i responsable a més del compromís ferm de millora contínua en tots els àmbits de la sostenibilitat. Aquest treball ha estat liderat per Lloret Turisme, que ha adoptat decisions i emprès accions tant a nivell de gestió com de promoció que poden considerar-se com a bones pràctiques en l'àmbit del turisme sostenible, amb la implicació del sector privat i de l'administració local i autonòmica per posar en marxa una iniciativa innovadora i pionera a Catalunya, i dur a terme una profunda renovació del model turístic.

A manera de conclusions derivades del procés de diagnosi en sostenibilitat turística de Lloret de Mar, s'identifiquen les següents debilitats, que resulten de l'anàlisi de la situació actual de la destinació turística. Les debilitats identificades, atenen els Criteris Globals en Turisme Sostenible, establerts pel *Global Sustainable Tourism Council (GSTC)*, i s'ordenen i s'estructuren segons aquests criteris mínims establerts pel mateix.

Les debilitats s'extracten de la documentació analitzada, de la informació de les reunions mantingudes amb les àrees de gestió municipals, àrees de gestió

supramunicipal, Lloret Turisme i altres actors turístics privats vinculats a la sostenibilitat turística de la destinació.

Paral·lelament s'han identificat unes accions a manera de propostes de millora, que són les recollides en l'apartat de recomanacions d'aquest informe, per a cadascuna de les àrees de gestió entrevistades.

Amb l'objecte d'enfocar i concretar les recomanacions, es relacionen les debilitats del destí amb les accions proposades. Algunes debilitats compten amb una o més accions recomanades per a la seva millora. A la taula que se segueix a continuació es mostra la relació establerta:

DEBILIDADES IDENTIFICADAS EN LA DIAGNOSIS DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA DE LLORET DE MAR		RECOMENDACIONES			
Criterios Globales de Turismo Sostenible del GSTC	Debilidades identificadas	Acciones			
INSTRUMENTOS PARA UNA POLÍTICA DE TURISMO SOSTENIBLE Y RESPONSABLE	INSUFICIENCIA EN LOS SERVICIOS OFRECIDOS EN LA ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE EVENTOS DEPORTIVOS	A27	A28		
	INSUFICIENCIA EN LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LLORET CONVENTION BUREAU	A18	A19	A20	
	AUSENCIA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN GLOBAL DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	A8			
	CONSOLIDACIÓN DE PRODUCTO SOSTENIBLE EN EL DESTINO	A14	A15		
	SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN MUNICIPAL SOSTENIBLE Y RESPONSABLE	A10			
	CALIDAD DE VIDA EN ESPACIO PÚBLICO GENERADOS POR EL OCIO NOCTURNO	A1	A2	A3	
	INSUFICIENCIA EN LA COMUNICACIÓN A LA POBLACIÓN RESIDENTE DE LOS AVANCES EN SOSTENIBILIDAD	A7			
CONSERVACIÓN MEDIOAMBIENTAL	FLOTA DE AUTOBUSES URBANOS OBSOLETA	A4			
	REGULACIÓN EN LA CONCESIÓN DE LICENCIAS DE TAXI	A4			
	NO CONECTIVIDAD DE CARRILES BICI EXISTENTES	A4			
	ADECUACIÓN Y MEJORA DE ESPACIOS PARA APARCAMIENTOS DE AUTOBUSES TURÍSTICOS	A4			
	SISTEMA DE RECOGIDA PUERTA APUERTA: NO SEGREGACIÓN DE RSU POR COMERCIANTES E IMPACTO VISUAL EN PUNTUAL EN LAS CALLES HASTA LA RECOGIDA	A13			
	NO CONTINUIDAD ENTRE LOS CAMINOS DE RONDA	A9			
	APLICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN LA INDUSTRIA TURÍSTICA	A11	A17		
AUSENCIA DE INICIATIVAS PRIVADAS EN MOVILIDAD SOSTENIBLE ORIENTADA A TURISTAS	A5				
DESARROLLO SOCIAL Y ECONÓMICO DEL DESTINO Y LA COMUNIDAD LOCAL	FALTA DE CONCIENCIACIÓN EN SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA EN LA INDUSTRIA TURÍSTICA-COMERCIO	A11	A16	A21	
	POSICIONAMIENTO COMO DESTINO SOSTENIBLE	A11	A12	A16	A17
	BAJO NIVEL DE CONOCIMIENTO EN SOSTENIBILIDAD (CERTIFICACIONES, DISTINTIVOS, FILOSOFÍA) DEL SECTOR TURÍSTICO Y COMERCIO	A16	A17		
	MEJORA DEL POSICIONAMIENTO DEL DESTINO EN FORMACIÓN DE CALIDAD ESPECIALIZADA EN HOSTELERÍA Y TURISMO	A22	A25		
CONSERVACION Y MEJORA DEL PATRIMONIO CULTURAL	MEJORA EN LA GESTIÓN TURÍSTICA DE LOS JARDINES DE SANTA CLOTILDE	A23	A24		
	PROGRAMACIÓN TEATRAL	A26			
	PUESTA EN VALOR TURÍSTICO DEL PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO Y URBANÍSTICO	A6			

Les accions assignades a cada debilitat, són les que es descriuen a continuació. Han estat extractades l'apartat de recomanacions d'aquest informe, on cadascuna de les recomanacions ha estat desenvolupada de forma més extensa.

En aquest apartat de conclusions les accions / recomanacions s'exposen de forma més resumida:

- A1.** Creació d'un Consell de Seguretat Ciutadana.
- A2.** Dissenyar i executar campanyes específiques per sensibilitzar al turista en matèria de seguretat i minimitzar els incidents nocturns i garantir la seva seguretat.
- A3.** Fomentar l'ús de l'aplicació per a la gestió de robatoris i furtus a turistes.
- A4.** Implementar les accions identificades en el Pla d'Acció del PMUS per fomentar tots els vessants de la mobilitat sostenible en la destinació.
- A5.** Potenciar, recolzar i fomentar iniciatives privades de mobilitat sostenible orientada a turistes, especialment aquelles relacionades amb la implantació de vehicles elèctrics en la destinació
- A6.** Millorar la senyalització de punts d'interès turístic que incorporin ressenyes arquitectòniques d'interès i identificació d'edificis singulars de Lloret de Mar.
- A7.** Publicació al web municipal del compromís ambiental adquirit per l'Ajuntament, comunicar-ho a la població resident i als turistes.
- A8.** Implantació del Sistema de Turisme Responsable, per a l'obtenció de la certificació Biosphere per a l'estàndard de destinacions.
- A9.** Donar continuïtat als Camins de Ronda per conformar un camí litoral per Lloret de Mar, que permeti fer gaudir al visitant d'un recorregut interpretatiu i escènic a peu pels ecosistemes litorals.
- A10.** Implantació d'una Política de Compres Responsables a nivell municipal emmarcada en el procés d'ambientalització interna de l'Ajuntament i els seus equipaments municipals.
- A11.** Realització de campanyes de sensibilització ambiental enfocades als empresaris turístics i de sectors afins amb l'objectiu de promoure millores i certificacions en el sector.

A12. Realització de campanyes de sensibilització ambiental enfocades als turistes amb la finalitat d'influir en el seu comportament responsable durant l'estada.

A13. Realització de campanyes de sensibilització adreçades a grans productors i orientades a la millora en la segregació de RSU i identificar mecanismes que minimitzin l'impacte visual de les bosses d'escombraries dipositades en carrers comercials

A14. Creació d'un Dossier de Turisme Sostenible de Lloret de Mar, que inclogui establiments de gastronomia slow food i de Km0, empreses de transport sostenible, associacions culturals que fomentin el folklore i valors culturals intangibles, botigues d'artesanía, comerços de productes locals, etc.

A15. Creació d'un Programa de Productes Sostenibles de Lloret de Mar, que inclogui empreses que compleixin amb criteris de sostenibilitat i vulguin formar part d'ell.

A16. Creació d'una taula de treball promoguda per Lloret Turisme amb l'objecte d'identificar accions formatives i de sensibilització en sostenibilitat turística i certificacions, dirigida a empresaris turístics.

A17. Fomentar la implementació de certificacions en el sector per apostar per la sostenibilitat turística de la destinació i millorar la seva percepció ambiental.

A18. Promoure un gir significatiu de Lloret Convention Bureau cap a la sostenibilitat i la responsabilitat social corporativa.

A19. Introduir criteris ambientals entre els quals s'inclogui el càlcul de la petjada de carboni en la celebració d'esdeveniments de tota índole (MICE, esportius, culturals,...).

A20. Crear un apartat específic al web de Lloret Convention Bureau que especifiqui empreses que ofereixen organització d'esdeveniments sostenibles i responsables, disposar de programari per a càlcul de petjada CO2.

A21. Fomentar des de Lloret Turisme la col·laboració dels empresaris turístics i/o de les seves associacions en campanyes amb finalitats socials com donacions d'efectes usats, banc d'aliments, etc.

A22. Fomentar el desenvolupament i impartició de cursos de formació d'especialització del comerç.

A23. Elaboració, desenvolupament i implantació del Pla General de conservació i Gestió dels Jardins de Santa Clotilde i el seu entorn, que inclogui creació d'una aula de medi ambient, xarxa de jardins històrics mediterranis i millora en els elements interpretatius de l'espai incorporant tecnologia.

A24. Oferir al públic assistent als concerts programats per a les nits d'estiu als jardins de Santa Clotilde la degustació de productes gastronòmics amb la intenció de foment de productes endògens locals.

A25. Consolidar l'oferta dels cicles formatius per aconseguir la implantació d'un postgrau d'especialització de Turisme, a fi de convertir Lloret de Mar en un exemple de municipi turístic que ofereix la possibilitat de formació de qualitat orientada al turisme i esdevenir un referent a Catalunya.

A26. Perllongar la programació teatral fins a la temporada alta turística, ja que en l'actualitat el teatre està tancat en l'època estival.

A27. Introduir criteris ambientals i criteris de Responsabilitat Social en la gestió i organització d'esdeveniments esportius.

A28. Creació d'un apartat específic a la web de Lloret Turisme Esportiu que especifiqui empreses que ofereixen organització d'esdeveniments esportius sostenibles i responsables, disposar de programari per a càlcul de petjada CO2.

Com a resultat de tot aquest procés de diagnòstic de la sostenibilitat basat en els paràmetres que fixa el Global Sustainable Tourism Council (GSTC) i que es compleixen en la seva pràctica totalitat i per poder posar en valor totes les accions vinculades amb el desenvolupament turístic sostenible realitzades per l'Ajuntament, Lloret Turisme i altres entitats privades, seria **recomanable poder distingir a la destinació amb un certificat en sostenibilitat turística avalada a nivell internacional i nacional que pugui evidenciar l'esforç realitzat i donar visibilitat a les accions desenvolupades.** Aquest reconeixement global pot posicionar a Lloret de Mar com a destinació sostenible així com consolidar i reforçar la imatge de prestigi de la destinació.

- Conclusions Àrea d'Accessibilitat

En l'àmbit de l'accessibilitat turística, Lloret de Mar està en un bon camí per convertir-se en una destinació accessible per a tothom, però encara li falten diversos aspectes per resoldre.

Els avantatges econòmics que aporta el turisme accessible són diverses:

- Permet l'ampliació de la base de clients a totes les persones.
- Incrementa la proporció de clients, en tant que les persones amb discapacitat són més propenses a viatjar acompanyades.
- La persona amb discapacitat és prescriptora: si no pot visitar un espai, tampoc ho faran els seus acompanyants. A més, la fidelitat de les persones amb discapacitat a la destinació és alta.
- Afavoreix la desestacionalització, ja que un nombre important de persones amb discapacitat i les persones grans no són actives laboralment.
- Millora la qualitat, perquè les inversions en accessibilitat creen espais i serveis amb un valor afegit.
- Reforça la imatge i la reputació del destí, al posicionar-se com complidor de la legislació i responsable socialment.

El mercat potencial del turisme accessible no és menyspreable. Segons un estudi recent sobre l'impacte econòmic i els hàbits de viatge del turisme accessible a Europa⁹⁵, el 2011, havia 138,6 milions d'persones amb necessitats d'accessibilitat a la UE, de les quals el 35,9% eren persones amb discapacitat entre 15 i 64 anys d'edat, i el 64,1% eren persones de més de més de 65 anys.

⁹⁵ ECONOMIC IMPACT AND TRAVEL PATTERNS OF ACCESSIBLE TOURISM IN EUROPE - FINAL REPORT Service Contract SI2.ACPROCE052481700 - European Commission, DG Enterprise and Industry (2014)

A més, entre els 28 països de la UE, Regne Unit, França, Alemanya, Itàlia i Espanya són els països amb major població de persones amb necessitats d'accessibilitat, tots per sobre de 10 milions.

El 2012, les persones amb necessitats d'accessibilitat de la UE van realitzar aproximadament 783 milions de viatges dins de la UE, i la demanda es preveu que creixi a aproximadament fins a 862 milions de viatges a l'any en 2020, que equival a una taxa mitjana de creixement anual de l'1,2%.

Les dades estadístiques abans exposades posen en evidència que, tenint en compte que en l'economia de la destinació el turisme representa una part considerable del PIB, és d'interès per a Lloret de Mar posar en marxa accions que el posicionin com una destinació turística accessible.

Les principals mancances detectades durant l'avaluació realitzada són les següents:

1. Encara que hi ha un responsable de Turisme per a Tots dins de l'àrea de Turisme, i es reitera, tant en els plans estratègics de turisme com en els plans de mobilitat i accessibilitat, la importància de desenvolupar mesures per afavorir la millora de les condicions d'accessibilitat de la localitat, **no s'ha implantat encara un sistema integral de l'accessibilitat**, que permeti vetllar pel seu compliment, i que es configuri com un instrument per potenciar la integració i millorar la qualitat de vida de les persones amb discapacitat, promoure l'eliminació de barreres arquitectòniques, urbanístiques, del transport i la comunicació, i fomentar un turisme accessible per a tothom.
2. Hi ha una absència d'informació sobre les condicions d'accessibilitat de l'oferta turística de la destinació, com allotjaments, restaurants, platges i espais naturals, activitats d'oci, instal·lacions esportives, monuments. Alguns dels recursos visitats compleixen unes condicions mínimes d'accessibilitat, però **no es fa esment a les eines de promoció turística de les condicions d'accessibilitat de l'oferta turística de Lloret de Mar.**
3. Pel que fa als recursos turístics d'acollida, com ara oficines de turisme i punts d'informació turística, **el personal d'atenció al públic no està format en l'atenció de persones amb discapacitat** i tampoc coneix les seves necessitats particulars. A més, les oficines haurien de **millorar les condicions d'accessibilitat, sobretot pel que fa a les necessitats de les persones amb discapacitat sensorial.**
4. **Els canals d'informació turística**, impresos i digitals, com fullets informatius i la pàgina web, **no són accessibles per a les persones amb discapacitat visual.** Els mitjans digitals són especialment importants per ser els consultats pels turistes nacionals i estrangers en els seus llocs d'origen. El web de turisme i l'App analitzada no compleixen amb les Pautes d'Accessibilitat al Contingut en la Web 2.0 (WCAG 2.0) i amb les recomanacions Mobile Web Best Practices

- (MWB) i Mobile Web Application Best Practices del W3C (World Wide Web Consortium) . És per això que els seus continguts no poden ser llegits amb les eines utilitzades per les persones amb discapacitat visual (lector de pantalla de l'ordinador, Talk Back per a Android o Voice Over per a iOS).
5. La mobilitat mitjançant el transport públic representa un aspecte crític, sobretot per a les persones amb discapacitat. Els desplaçaments per tot el territori de la localitat es realitzen mitjançant autobusos que **no estan correctament adaptats per a les necessitats de persones usuàries de cadira de rodes**. Així mateix, hi ha **mancances d'accessibilitat evidents per a les persones sordes i amb discapacitat visual en els vehicles i en les parades d'autobusos**. L'única alternativa per al desplaçament de turistes amb necessitats d'accessibilitat, sobretot per als usuaris de cadira de rodes, que no disposen de vehicle propi és el taxi. Això limita l'autonomia de les persones amb mobilitat reduïda i encareix considerablement la seva estada, tenint en compte també que en tot el municipi només existeix un vehicle de taxi adaptat.
 6. Actualment, **no hi ha constància de l'existència d'activitats esportives o de lleure accessibles per a turistes amb discapacitat**, d'iniciativa de l'Ajuntament o de l'àrea d'Esport.
 7. La mobilitat dels turistes a la destinació també està associada a les **característiques d'accessibilitat del centre urbà**. Encara que això no depèn de la Regidoria de Turisme, influeix en la percepció que el turista es fa en la destinació i l'afecta durant el temps de la seva visita. En aquest aspecte, ja s'estableixen en els diferents plans esmentats, mesures de millora de les condicions d'accessibilitat, sobretot pel que fa als entorns urbans. No obstant això, no s'han aplicat del tot o s'ha fet de manera incorrecta.
 8. Durant l'avaluació realitzada s'ha observat que, per part d'algunes àrees de l'administració pública i part del sector turístic privat, **l'accessibilitat i les necessitats que tenen els turistes amb discapacitat, no es consideren encara una prioritat**, en part pel desconeixement de l'oportunitat de negoci que representa el turisme accessible i, en part, per alguns prejudicis que persisteixen en la societat al voltant de les persones amb discapacitat. Això no obstant, s'ha percebut que **des de l'àrea de Turisme de l'Ajuntament, i**

especialment Lloret Turisme, hi ha consciència de la necessitat de millorar en aquest aspecte i de posar en marxa accions formatives dirigides tant al sector públic com al privat.

La consolidació de Lloret de Mar com una destinació turística accessible no s'obtindrà amb la realització d'actuacions aïllades que resolguin les mancances abans enumerades. El Turisme Accessible s'ha de plantejar com una estratègia integral per a que tant la Regidoria de Turisme, com les altres àrees implicades, i fins i tot el sector turístic privat, treballin de forma conjunta i coordinada.

Es percep la voluntat política de consolidar-se com una destinació accessible, impulsada sobretot per Lloret Turisme, però encara no està compartida per totes les àrees de l'Ajuntament.

Per poder desenvolupar una estratègia en matèria de turisme accessible, cal comptar amb la implicació de totes les àrees de l'Ajuntament i a més del sector turístic privat.

Les fases que es recomanen dur a terme per a l'execució d'aquesta estratègia són les següents:

Fase 1: Organització de l'administració pública, els empresaris i emprenedors que, de manera conjunta, abracen la política d'accessibilitat de la destinació.

El Turisme Accessible ha de ser una iniciativa de l'administració pública local. Alhora, és la responsable de sensibilitzar al sector turístic privat i de vetllar pel compliment de l'accessibilitat en els establiments turístics, tal com estableix l'article 5 de la Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat.

La inclusió i la no discriminació de les persones amb discapacitat i altres necessitats especials és una obligació recollida en la legislació espanyola. En el turisme també s'ha de considerar, ja que aquest col·lectiu té dret a l'oci i al gaudi del seu temps de vacances a les mateixes condicions que la resta de les persones. El turisme accessible és la solució perquè aquest dret sigui real. La manca d'accessibilitat en els recursos turístics és una forma indirecta, però subtil, de discriminació.

Fase 2: Diagnòstic d'accessibilitat de l'oferta turística del territori del municipi, per valorar si es pot promocionar o no com accessible. Realització d'accions

correctores i creació de serveis essencials que demanden les persones amb discapacitat.

En general, les persones amb necessitats d'accessibilitat tenen els mateixos interessos i hàbits turístics que la resta de viatgers: volen realitzar les mateixes activitats d'oci, visitar les mateixes infraestructures turístiques, però fan la seva elecció en base a uns criteris específics que responen a les seves necessitats.

No obstant això, aquest mateix grup té patrons particulars de comportament per a la planificació del viatge:

- Molts consulten fonts d'informació especialitzades en turisme accessible o guies de turisme accessible elaborades per organitzacions de persones amb discapacitat.
- La majoria comprova abans de viatjar les condicions d'accessibilitat i/o l'ajuda disponible en la destinació.
- Una llarga majoria opina que la informació sobre l'accessibilitat del destí és insuficient, no fiable i no accessible.
- Tots opinen que la planificació anticipada del viatge serveix per preveure els problemes que podrien trobar-se en la destinació i garantir una experiència de viatge més satisfactòria.

Es dedueix d'aquestes pautes de comportament l'important que és per a una persona amb discapacitat la informació sobre les condicions d'accessibilitat dels establiments, infraestructures i serveis turístics.

Per aquest motiu, la destinació ha, abans de promocionar-se com accessible, conèixer si l'oferta turística existent compleix amb les condicions d'accessibilitat requerides per aquest grup de turistes i exigides per les normatives estatals, autonòmiques i locals d'accessibilitat.

El diagnòstic d'accessibilitat de l'oferta turística de Lloret de Mar posarà en evidència els casos d'incompliment i permetrà prendre decisions sobre les actuacions correctores.

Així mateix, facilitarà la identificació d'aquells serveis que són demandats per les persones amb discapacitat i que encara no s'estan prestant. Els mateixos són una oportunitat de negoci per als emprenedors del sector turístic.

Fase 3: Formació dels professionals del sector turístic de l'àmbit públic i privat perquè coneguin les necessitats dels turistes amb discapacitat i sàpiguen atendre'ls de forma adequada.

En el Turisme Accessible tenen la mateixa importància tant les característiques d'accessibilitat que presenten l'establiment turístic com el servei ofert en el mateix pel personal d'atenció al client. En l'estudi de "Hàbits i Actituds cap al Turisme de les Persones amb Discapacitat Física", realitzat per PREDIF el 2004, el 72% dels entrevistats va afirmar que el personal dels diferents serveis turístics no coneixia les necessitats específiques d'aquest col·lectiu. Per a qualsevol persona, amb o sense discapacitat, l'atenció rebuda en les diferents etapes del viatge serà determinant per valorar el nivell de satisfacció de l'experiència turística.

Per això, és important, en primer lloc, que el personal dels establiments i serveis turístics que depenguin Ajuntament de Lloret hagi estat format en l'atenció a persones amb discapacitat i, en segon lloc, que des de l'Ajuntament es promoguin jornades de sensibilització i formació sobre turisme accessible i atenció al públic, en col·laboració amb el moviment associatiu que representa les persones amb discapacitat per ser els que veritablement coneixen les seves necessitats.

En aquests programes de formació també s'han de donar a conèixer els criteris d'accessibilitat que han de complir els establiments i serveis turístics.

Fase 4: Posada en marxa d'un pla de comunicació adreçat als clients potencials del turisme accessible (persones amb discapacitat, gent gran, famílies amb nens petits, altres) per donar a conèixer Lloret de Mar com a destinació accessible.

Igual que qualsevol altre producte turístic i un cop realitzades les actuacions d'accessibilitat, s'ha de redactar i posar-se en marxa un pla de comunicació del Turisme Accessible per captar els clients potencials.

Les accions de difusió recomanades són les següents:

- Com a primera actuació, s'ha de realitzar una guia de turisme accessible, on s'inclouguin aquells establiments, instal·lacions, platges i espais naturals, rutes, activitats, llocs d'interès turístic, etc. que compleixen uns requisits adequats d'accessibilitat.
- Incloure en tots els elements promocionals (fullets, mapes, catàlegs, web, etc.) la informació detallada sobre el grau d'accessibilitat dels recursos turístics.

- Donar a conèixer l'oferta turística accessible en webs especialitzades en matèria de turisme accessible⁹⁶

⁹⁶ <http://www.accessibletourism.org/>, <http://pantou.org/>, www.predif.org
<http://www.ecalypso.eu/steep/public/index.jsf>

- Contacte amb agències de viatges especialitzades en matèria de turisme accessible. La més coneguda és Ilunion Viatges.
- Contacte amb associacions de persones amb discapacitat que gestionen programes de vacances cofinançats per l'IMSERSO.
- Contacte amb les Oficines de Turisme d'Espanya a països estrangers, fonts d'informació per a les agències i associacions d'aquests països, i que no tenen de la que es refereix a l'accessibilitat de l'oferta turística.
- Contacte amb els administradors del portal de turisme oficial d'Espanya.
- Creació de paquets turístics accessibles que puguin comercialitzar-se amb touroperadors.
- Contacte amb blocaires amb discapacitat que es dediquen a promocionar destinacions i experiències turístiques accessibles.
- Participació en fires i congressos del sector turístic promocionant el "Turisme accessible a Lloret de Mar".

A més és molt important que la informació relativa a l'accessibilitat dels establiments turístics s'envii a les diferents àrees i regidories (Urbanisme, Cultura, Serveis Socials, etc.), perquè partint de l'anàlisi de la realitat actual, puguin dur a terme accions de millora i col·laborar amb iniciatives que segueixin aquesta mateixa línia. És fonamental que l'accessibilitat sigui transversal en totes les àrees de l'ens gestor de la destinació.

Fase 5: Creació d'un pla de gestió, manteniment i millora contínua de l'accessibilitat per al sector turístic.

L'accessibilitat ha de ser una aposta a llarg termini de l'Ajuntament i afecta tota la cadena de l'experiència turística, per aquesta raó s'ha de:

- Fer una planificació a llarg termini de la millora de l'accessibilitat turística, establint actuacions prioritàries i secundàries que puguin dur-se a terme en un període de 4 anys.
- Assignar una partida pressupostària anual dedicada al desenvolupament del Turisme Accessible.

- Involucrar les diferents regidories establint les seves responsabilitats particulars en l'àmbit de l'accessibilitat turística.
- Crear protocols de seguiment, mesurament i verificació de l'accessibilitat per a cadascuna de les àrees relacionades amb el turisme accessible.

Finalment, es recomana prendre com a referència les bones pràctiques dutes a terme en altres destinacions espanyoles que són reconeguts com a destinacions turístiques accessibles, entre els quals destaquem els ajuntaments d'Àvila, Santander, Màlaga i Arona.

També aprofitar les línies de finançament de la Unió Europea en el marc de l'Horitzó 2020 que estaran disponibles per al desenvolupament de rutes, destinacions i productes turístics accessibles des de 2014 fins a 2020. Més informació en els següents enllaços:

- <http://www.eshorizonte2020.es/que-es-horizonte-2020>
- <http://ec.europa.eu/programmes/horizon2020/en/what-horizon-2020>

2.- Propostes finals

En aquest epígraf es presenta un esquema de recomanacions diferenciat per àrees competencials de l'Ajuntament de Lloret de Mar i pels 4 eixos en què s'ha basat el desenvolupament d'aquest informe: innovació, tecnologia, sostenibilitat i accessibilitat.

Àrea de Turisme

Eix innovació

- Establir sinergies entre les noves millores que s'implementaran en els camins de ronda i la creació de producte turístic, mitjançant el **desenvolupament de noves rutes** que introdueixi el visitant a la història del municipi i dels residents que habiten en ell.
- Estudiar la implementació d'un **servei de rutes guiades (Lloret365días)** que englobi no només als recursos turístics de la destinació sinó també a totes les segmentacions / tipologies⁹⁷ de turistes que visiten.
- Crear processos de captació recurrent d'informació sobre la **marca i imatge de Lloret Turisme**, segmentant entre residents, turistes i proveïdors d'informació i

serveis turístics, tant a nivell nacional com internacional, a través de la implementació d'un Sistema d'Intel·ligència Turística.

- Redissenyar la xarxa de punts d'informació turística de la destinació. Estudiant especialment la possibilitat de crear un **punt d'informació** als Jardins de Santa Clotilde. Es considera aquest recurs com un dels grans valors de la destinació.
- Millorar la **senyalització dels punts turístics** de Lloret de Mar, incorporant les TICs en totes elles. (Geolocalització, ibeacons, WIFI, etc.)

Eix Tecnologia

- **Adaptació de la web** o futures web a un disseny *responsive*. La web turística ha de ser més visual, incloure continguts multimèdia i mostrar de forma clara els productes turístics que ofereix Lloret.
- **Necessitat de coordinació entre Lloret de Mar i el Patronat de Costa Brava** per a l'intercanvi de continguts digitals de cara a una major captació de visitants.

⁹⁷ <http://bcnshop.barcelonaturisme.com/shopv3/ca/product/213/barcelona-walking-tours-gotic.html?prom=0>

- Creació d'**una aplicació mòbil** que potenciï continguts útils durant la visita (elements georeferenciats, realitat virtual, gamificació, etc.).
- **Fomentar** que les **empreses** de serveis turístics del municipi s'involucrin en les plataformes que potencien la **comercialització digital**.
- **Fomentar i promocionar l'ús de les xarxes socials entre els residents estrangers**, convidant-los d'aquesta manera a exercir com a ambaixadors de la marca Lloret a l'exterior.
- Estudiar la possibilitat d'incorporar **millores tecnològiques** en la **Lloret Card**, incorporant per exemple un xip NFC.
- Aprofitar el coneixement i les eines generades per la GENCAT per extreure coneixement i realitzar prediccions que permetin prendre decisions més eficients, evolucionant cap a un Sistema d'Intel·ligència Turística que inclogui:

*Presència i referències del destí a les Xarxes Socials.

*Informació derivada de les transaccions bancàries i activitat del mòbil

*Fonts d'informació sota el paradigma OPEN DATA.

*Sensors, etc.

Eix Sostenibilitat

- Creació d'un **Dossier de Turisme Sostenible** de Lloret de Mar.
- Desenvolupament d'un **Pla de Productes Sostenibles** de Lloret de Mar.
- Creació d'una **taula de treball** promoguda per Lloret Turisme amb l'objecte d'identificar **accions formatives i de sensibilització en sostenibilitat turística i certificacions**, dirigida a empresaris turístics.
- Desenvolupar **un pla per a la desestacionalització de la destinació**. Aquest pla hauria d'incloure **un estudi de les necessitats que presenten actualment els diferents targets i mercats**, tants els actuals com els potencials, a més de promoure campanyes de sensibilització sobre la importància de convertir Lloret en una destinació open 365 dies.
- **El turisme gastronòmic** ha d'esdevenir un eix connector entre els diferents productes turístics que ofereix la destinació, de manera que el producte gastronòmic no constitueixi un producte en sí, sinó que constitueixi un **complement de qualitat** a tots els productes que ofereix la destinació.
- **Fomentar** la implementació de **certificacions** en el sector per apostar per la sostenibilitat turística de la destinació i millorar la seva percepció ambiental.
- **Introduir criteris ambientals** i indicadors entre els quals s'inclouï el càlcul de la petjada de carboni en la celebració d'esdeveniments de tota índole (MICE, esportius, culturals,...).
- **Incorporar al personal que treballa a les oficines de turisme dels aeroports** de Girona i Barcelona en les **formacions** anuals que es donen als professionals turístics de Lloret de Mar.
- **Impartir cursos de formació**, en atenció al turista, dirigits especialment a policia local, professionals del transport públic, comerciants, etc.

Eix Accessibilitat

- El desenvolupament d'un **diagnòstic d'accessibilitat** de l'oferta turística de la destinació.
- **Fomentar la formació** dels professionals del sector turístic de l'àmbit públic i privat.
- Creació d'un **pla de gestió**, manteniment i millora contínua de l'accessibilitat.

- Desenvolupar i **atorgar un distintiu** per a aquells establiments que realitzin obres d'adaptació de l'accessibilitat.
- La **senyalètica** turística ha d'**incloure pictogrames homologats** i fàcilment comprensibles.
- **Els panells descriptius** tant dels monuments com els que es puguin establir en un futur han de ser **complementats amb braille** i alt relleu i proporcionar també informació tàctil.
- En els desenvolupaments de noves eines de promoció online es tindran en compte els **criteris internacionalment establerts per dotar d'accessibilitat a aquestes eines.**

Àrea de Territori i Sostenibilitat

Eix innovació

- **Dimensionar els efectes del turisme** sobre el consum de recurs com l'aigua, l'energia, el sòl o el paisatge, així com sobre la qualitat de vida i convivència dels residents de Lloret.
- Desenvolupar una **planificació i disseny territorial eficient.**
- Buscar alternatives de **diversificació productiva** i plantejar, junt amb el sector immobiliari formules diferents, començant per la **rehabilitació dels barris** tradicionals més que en nous creixements.
- Creació d'una **Ordenança** que reguli l'**estètica de les façanes i comerços** dels barris més turístics.
- Integrar en l'urbanisme i àrees turístiques de Lloret un model d'**ordenació del territori** concebut sota criteris de sostenibilitat

Eix Tecnologia

- **Integrar la informació** que es facilita a l'app PlatgesCAT, mitjançant un enllaç, a la portada de web de turisme de Lloret, igual que les enquestes de satisfacció sobre platges.
- Estudiar la implementació de **xarxes intel·ligents** o smart grids a mig termini , així com nous models d'energies renovables i d'economia circular.
- Integrar l'ús del transport públic a la Lloret Card, **incloent el xip NFC.**

- **Promocionar al web turística** de l'Ajuntament l'aplicació mòbil **per gestionar el pagament del pàrquing**.

Eix Sostenibilitat

- **Potenciar, donar suport i fomentar iniciatives privades de mobilitat sostenible** orientada a turistes, especialment aquelles relacionades amb la implantació de vehicles elèctrics en la destinació.
- **Publicació** al web municipal del **compromís ambiental** adquirit per l'Ajuntament, comunicar-ho a la població resident i als turistes.
- Implantació d'una **Política de Compres Responsables** a nivell municipal emmarcada en el procés d'ambientalització interna de l'Ajuntament i els seus equipaments municipals.
- Donar més protagonisme als **modos de transport més sostenibles** i més oportunitats per al vianant, la bicicleta i el transport col·lectiu.
- **Realització de campanyes de sensibilització ambiental** enfocades als empresaris turístics i de sectors afins amb l'objectiu de promoure millores i certificacions en el sector.

Eix Accessibilitat

- Realitzar **accions de millores per a l'adaptació d'espais i senders** a la natura, de manera que totes les persones puguin gaudir-ne.
- Per facilitar la deambulació de les persones amb discapacitat visual s'han d'incloure **bandes d'encaminament podò-tàctils** especialment en els llocs oberts.
- A les interseccions d'itineraris de vianants amb carrers de trànsit rodat es seguirà afegint **bandes de paviment podò-tàctil** i de color contrastat.
- Al realitzar-se les compres, contractacions o manteniment de mobiliari urbà, sempre s'han de tenir en compte els **critèris de accessibilitat**.
- S'ha de prestar especial atenció a la **ubicació de les places reservades per a PMR** que, de vegades, se situen en carrers o zones no accessibles o amb pendents superiors a les permeses.

- La instal·lació en el municipi, de **jocs infantils accessibles** que permetin la participació, interacció i desenvolupament d'habilitats per part de totes les persones.
- Es recomana fer **difusió de la informació sobre les característiques d'accessibilitat de les platges**.
- Posar en marxa **mesures per garantir el bany** a les persones amb **discapacitat visual**.
- Elaborar un **catàleg o guia** on es descriguin les **condicions d'accessibilitat universal dels edificis públics**.
- Sol·licitar al tècnic redactor o al promotor una **declaració responsable** que inclogui un certificat tècnic que, acompanyat d'un pla, justifiqui el compliment exprés de condicions d'accessibilitat.
- S'han d'implementar **mesures per incentivar** la implantació o la reconversió dels vehicles de taxis per a aconseguir la dotació mínima de **taxis accessibles**.
- **El transport públic** de la ciutat ha de **recollir condicions accessibles** per al seu ús per tots els ciutadans.

Àrea de Serveis a la Persona

En aquesta àrea incloem les recomanacions o oportunitats de millora per a les àrees de treball de: Esports, Cultura, Educació, Teatre i Biblioteca.

Eix Innovació

- **Crear un equip multidisciplinari que potenciï les comunicacions entre les diferents àrees de l'ajuntament** i la direcció de turisme, amb especial incidència en els departaments d'esport i cultura.
- **Crear els processos necessaris per incorporar els turistes a l'oferta cultural que es realitza en la destinació**, així com desenvolupar una programació cultural que permeti mantenir obert el teatre en època estival.
- Coadjuvar amb turisme en el desenvolupament d'un **programa de rutes anuals** que ajudin a la desestacionalització de la destinació.
- Incentivar continguts culturals en mitjans de comunicació, tant locals com nacionals

- Convertir el **Turisme Esportiu** en un producte de gran consum, diferenciat dels actuals. Començant per habilitar un portal web propi no dependent de cap ens gestor de la destinació.
- Promoure la participació dels individus, grups, institucions acadèmiques i organitzacions publico-privades en la **investigació**, promoció, foment i difusió de continguts culturals.

Eix Tecnologia

- **Implementació de l'app *visitmuseum* a la resta de museus de la localitat**, a més de difondre la seva promoció a les oficines d'informació turística de Lloret de Mar.
- Fer ús de **millores tecnològiques** basades en la realitat augmentada i gamificació en els **recursos culturals de la destinació**.

Eix Sostenibilitat

- **Elaboració i implantació del Pla General de conservació i Gestió dels Jardins de Santa Clotilde** i el seu entorn, que inclogui creació d'una aula de medi ambient, xarxa de jardins històrics mediterranis i millora en els elements interpretatius de l'espai incorporant tecnologia.
- **Consolidar l'oferta dels cicles formatius** per aconseguir la implantació d'un postgrau d'especialització de Turisme.
- Perllongar la programació teatral fins a la temporada alta turística.
- Introduir **criteris ambientals i criteris de Responsabilitat Social** en la gestió i organització d'**esdeveniments esportius**.
- Adherir-se a la **Carta Verda de l'Esport Espanyol**.
- **Dotar de pressupost i d'equip humà** a la Direcció de Cultura ja que assumeix la gestió dels principals recursos de la ciutat.
- Ampliar i perfeccionar els **mecanismes de transmissió de la informació cap el visitant a través de la millora en la cartelleria** i/o incorporant noves tecnologies com els codis QR en tots els recursos turístics del municipi.

Eix Accessibilitat

- Cal **potenciar** una major **connexió** entre les oficines de turisme i l'Àrea de Cultura.
- En l'**organització d'esdeveniments culturals** cal recollir **criteris d'accessibilitat**, mitjançant la incorporació d'àudio-descripcions, traducció simultània en llengua de signes, o subtítulats per a persones amb discapacitat auditiva.
- Seria recomanable que es **promoguessin activitats per a tots els ciutadans** com per exemple en esports nàutics, on hi ha gran quantitat de material adaptat de manera que les persones amb discapacitat poden realitzar diferents activitats.
- Es recomana **potenciar**, d'una banda, la **comunicació interna** entre les instal·lacions esportives, la Regidoria d'Esports i la Regidoria de Turisme.

Àrea de Serveis Centrals

En aquesta àrea incloem les recomanacions o oportunitats de millora per a les àrees de treball de: Participació ciutadana, Sistemes de la Informació i Gestió del Coneixement i Anàlisi Territorial i SIG.

Eix Innovació

- **Crear les vies necessàries per a fomentar i promocionar la participació de la ciutadania en els esdeveniments turístics** que es desenvolupen al municipi.
- **Fomentar i promocionar l'ús de les xarxes socials entre els residents**, convidant-los a proposar accions de millora a l'Ajuntament.
- **Desenvolupar i promocionar al costat de Turisme i Cultura mecanismes de participació**, concurs d'idees, fòrums de debat, banc de fotografies, que ajudin a conformar la veritable imatge i atributs de Lloret de Mar.
- **Incorporar el debat social** al procés planificador i incentivar la participació real en els projectes d'ordenació urbana i dels recursos.

- **Reforçar la coordinació administrativa** a l'hora de dur a terme la planificació turística a curt, mitjà i llarg termini, creant per a això una comissió interdepartamental liderada per turisme.

Eix Tecnologia

- **Disseny adaptatiu o *responsive*** del portal web de l'Ajuntament de Lloret, recomanant especialment que el disseny general, la plataforma de desenvolupament i l'ens gestor de continguts siguin els mateixos usats en la web de turisme.
- Implementar a la nova web, un **espai de finestra única**.
- Desenvolupar **una guia d'usos i estil a les Xarxes Socials**.
- **Seguir avançant en el geoposicionament de recursos turístics** i buscar mecanismes per integrar-lo en les diferents webs del municipi i en l'app turística.
- **Incloure els punts WIFI** municipals o la inclusió de les notificacions de incidències en l'espai públic al **SIG o GIS de Lloret de Mar**.
- És recomanable que la informació del GIS o SIG sigui publicada sota una estratègia OPEN DATA.
- Desenvolupament d'un Sistema d'Intel·ligència Turística per a la gestió més eficient del municipi en la seva totalitat.

Eix Sostenibilitat

- Cercar **eines que permetin una major participació ciutadana i promocionar les existents**.
- **Estudiar exemples de bones pràctiques** en matèria de participació ciutadana implementades per altres ajuntaments de destinacions turístiques.

Eix Accessibilitat

- En els desenvolupaments de noves eines de promoció online es tindran en compte els **criteris internacionalment establerts per dotar d'accessibilitat a aquestes eines**.

Àrea de Promoció Econòmica

En aquesta àrea incloem les recomanacions o oportunitats de millora per a l'àrea de Promoció Econòmica.

Eix Innovació

- Crear una **línia especial de finançament** per a aquells negocis que incloguin accions innovadores o fomentin la gastronomia local i regional al municipi.
- **Establir mecanismes d'ajuda per als empresaris de Lloret de Mar** de cara a emprendre algunes de les accions que es recullen en l'Ordenança sobre civisme i convivència ciutadana.
- Dissenyar cursos o seminaris juntament amb l'àrea d'Educació la implementació de formació en l'àmbit de la gastronomia local i internacional.

Eix Tecnologia

- Establir línies de finançament per fomentar la capacitat de la petita i mitjana empresa de Lloret de Mar per a la capacitat en l'àmbit de les noves tecnologies i l'adopció de nous models de comercialització online.

Eix Sostenibilitat

- Fomentar el desenvolupament i impartició de **cursos de formació d'especialització del comerç**.
- La creació de vincles més estrets **amb l'economia local**.
- **Desenvolupar un Pla de Foment del Comerç i l'Artesania Local**.
- Promoure una **campanya de comunicació entre els empresaris locals** per donar a conèixer les diverses línies de finançament que ofereixen els diferents organismes públics.

Eix Accessibilitat

- **Introduir línies de finançament especials per a PIMES** i empreses turístiques que financin la formació dels professionals del sector turístic privat en l'àmbit de l'**atenció als turistes amb discapacitat**.

Àrea de Seguretat Ciutadana

Eix Innovació

- Compartir el **model de policia de Lloret com un valor afegit de la destinació** en les principals missions o accions comercials envers els mercats emissors del Lloret de Mar.
- Efectuar **campanyes preventives i d'informació** als turistes i residents a fi de prevenir i evitar en la mesura possible que siguin subjectes passius d'actes delictius.
- **Establir i reportar un registre de seguiment de queixes i denúncies** per part de turistes. En el cas dels residents reportar igualment quan es tractin de denúncies relacionades amb l'activitat turística

Eix Tecnologia

- Estudiar el desenvolupament d'una **aplicació mòbil per a la gestió integral d'avisos d'alertes** o incidències.
- Incloure els **indicadors de seguretat** en el futur Sistema d'Intel·ligència turística de la destinació.
- **Remodelar o adaptar l'aplicació de denúncies delictives**. Es proposa com a exemple de bona pràctica l'aplicació ALERCOPS⁹⁸

Eix Sostenibilitat

- Creació d'un **Consell de Seguretat Ciutadana**.
- Realitzar **accions conjuntes amb el sector privat** per a la protecció i defensa del turista.

⁹⁸ https://alertcops.ses.mir.es/mialertcops/info/infor/info_1_es.xhtml?faces-redirect=true

Eix Accessibilitat

- Incloure en els **protocols d'evacuació** dels plans d'emergència, directrius clares sobre com evacuar d'un edifici o de qualsevol altre lloc, **a una persona amb discapacitat**.