

Memòria d'accions  
municipals de millora de les  
condicions d'accessibilitat a  
Palma de l'Àrea  
d'Infraestructures i  
Accessibilitat

## Índex

---

I. Introducció.....	3
II. Actuacions realitzades pels Serveis del departament d'Infraestructures .....	4
III. Platges .....	12
IV. Mesa Palma Accessible.....	14
V. Formació.....	18
VI. Oficina Palma Accessible .....	20
VII. Premsa.....	21
VIII. Adhesions.....	29

## I. Introducció

Accessibilitat Universal és la condició que han de complir els entorns, productes o serveis per ser utilitzables en condicions de confort, seguretat i igualtat per totes les persones, independentment de tenir o no algun tipus de discapacitat. És per això, que no ha d'existir cap limitació en l'exercici de les tres activitats humanes bàsiques: la mobilitat, la comunicació i la comprensió.

La incorporació de la condició d'Accessibilitat Universal en la planificació, organització i gestió de la ciutat, facilita la convivència adaptant-se al cicle de la vida, sense segregacions ni discriminacions.

L'Ajuntament de Palma ha assumit el compromís i el repte d'adaptar la ciutat a les necessitats de totes les persones. D'aquesta manera es garanteix l'autonomia i la capacitat d'elecció i interacció amb l'entorn, brindant l'oportunitat de participació en la vida social; factors que conformen la base per a l'exercici igualitari de les llibertats fonamentals.

Això implica que s'incorpori l'accessibilitat como a condició important a la gestió d'aquest Ajuntament, a més de ser una responsabilitat compartida a totes les àrees municipals.

Aquesta memòria pretén fer un resum de les accions municipals realitzades per a la millora de les condicions d'accessibilitat realitzades a la ciutat de Palma a l'any 2015 i primer trimestre de 2016.

## II. Actuacions realitzades pels Serveis del departament d'Infraestructures

### a) Servei de Vialitat

#### a. Zona Ponent

DISTRICTE	BARRI	TIPUS D'ACTUACIÓ	VALORACIÓ ECONÒMICA
PONENT	LA VILETA	REBAIXOS	3.854,37 €
PONENT	LA VILETA	REBAIXOS	2.111,74 €
PONENT	SON DAMETO	AMPLIACIÓ VORERA	4.164,61 €
PONENT	LA VILETA	REBAIXOS	3.854,37 €
PONENT	LA VILETA	REBAIXOS	2.111,74 €
PONENT	SON DAMETO	REBAIXOS EN CANTONADA	6.726,55 €
PONENT	LA VILETA	REBAIXOS	955,18 €
PONENT	LA VILETA	REBAIXOS	6.448,39 €
PONENT	GENOVA	NOVA VORERA	10.855,51 €
PONENT	SON COTONER	REBAIXOS	1.552,69 €
PONENT	SON COTONER	PAS DE VIANANTS	3.575,11 €
PONENT	SON DAMETO	PAS DE VIANANTS	3.116,01 €
PONENT	LA VILETA	PAS DE VIANANTS	1.051,98 €
PONENT	SON COTONER	PAS DE VIANANTS	1.246,27 €
PONENT	SON COTONER	PAS DE VIANANTS	1.635,33 €
PONENT	SON DAMETO	PAS DE VIANANTS	670,67 €
PONENT	SON COTONER	PAS DE VIANANTS	1.453,71 €
PONENT	SON COTONER	PAS DE VIANANTS	3.583,50 €
PONENT	SON COTONER	PAS DE VIANANTS	1.067,86 €
PONENT	SON COTONER	PAS DE VIANANTS	1.310,15 €
PONENT	LA VILETA	AMPLIACIÓ VORERA, PP	8.578,46 €
PONENT	SANTA CATALINA	REBAIXOS EN CANTONADA	5.804,54 €
PONENT	SON COTONER	REBAIXOS EN CANTONADA	3.891,06 €
<b>SUBTOTAL</b>			<b>79.619,80 €</b>

#### b. Zona Nord (dades de gener a maig 2015) i Zona Llevant-Platja de Palma (dades de juny a desembre 2015).

DISTRICTE	BARRI	TIPUS D'ACTUACIÓ	VALORACIÓ (PEM)	VALORACIÓ TOTAL
NORD	41	REBAIX EN VORERA	906,80 €	1.064,15 €
NORD	41	REBAIX EN VORERA	1.470,28 €	1.725,40 €
NORD	41	REBAIX EN VORERA	2.170,12 €	2.546,67 €
NORD	45	REBAIX EN VORERA	4.406,49 €	5.171,10 €
LLEVANT	74	REBAIX EN VORERA	389,88 €	457,53 €
LLEVANT	74	REBAIX EN VORERA	1.212,38 €	1.422,75 €
PLATJA	77	REBAIX EN VORERA	2.153,84 €	2.527,58 €
LLEVANT	63	REBAIX EN VORERA	1.997,42 €	2.344,01 €

LLEVANT	63	REBAIX EN VORERA	1.710,64 €	2.007,47 €
LLEVANT	63	REBAIX EN VORERA	3.992,00 €	4.684,68 €
LLEVANT	58	REBAIX EN VORERA	922,66 €	1.082,76 €
PLATJA	82	REBAIX EN VORERA	1.430,38 €	1.678,57 €
PLATJA	82	REBAIX EN VORERA	839,95 €	985,69 €
LLEVANT	61	REBAIX EN VORERA	72,65 €	85,25 €
PLATJA	82	AMPLIACIÓ VORERA	5.504,02 €	6.459,07 €
PLATJA	82	REBAIXOS EN VORERA	2.585,29 €	3.033,89 €
PLATJA	82	REBAIX EN VORERA	602,90 €	707,51 €
PLATJA	82	REBAIX EN VORERA	328,53 €	385,54 €
PLATJA	82	REBAIX EN VORERA	967,19 €	1.135,02 €
PLATJA	82	REBAIX EN VORERA	800,70 €	939,64 €
PLATJA	82	REBAIX EN VORERA	569,17 €	667,94 €
PLATJA	82	REBAIX EN VORERA	1.737,19 €	2.038,62 €
PLATJA	82	REBAIX EN VORERA	1.116,42 €	1.310,14 €
PLATJA	82	REBAIX EN VORERA	879,70 €	1.032,34 €
PLATJA	82	REBAIX EN VORERA	457,90 €	537,35 €
<b>SUBTOTAL</b>				<b>46.030,67 €</b>

c. Zona Nord (dades de gener a maig 2015) i Zona Llevant-Platja de Palma (dades juny a desembre 2015)

DISTRICTE	BARRI	TIPUS D'ACTUACIÓ	VALORACIÓ (PEM)	VALORACIÓ TOTAL
LLEVANT		REBAIX EN VORERA	1.671,67 €	1.961,74 €
LLEVANT		REBAIX EN VORERA	4.299,72 €	5.045,80 €
LLEVANT		REBAIX EN VORERA	2.109,94 €	2.476,05 €
LLEVANT		REBAIX EN VORERA	2.095,90 €	2.459,58 €
LLEVANT		REBAIX EN VORERA	4.479,07 €	5.256,27 €
NORD	41	REBAIX EN VORERA	906,80 €	1.064,15 €
NORD	41	REBAIX EN VORERA	1.470,28 €	1.725,40 €
NORD	41	REBAIX EN VORERA	2.170,12 €	2.546,67 €
NORD	45	REBAIXOS EN VORERA	4.406,49 €	5.171,10 €
LLEVANT		REBAIXOS EN VORERA	5.727,21 €	6.720,99 €
LLEVANT		REBAIXOS EN VORERA	1.519,86 €	1.783,58 €
NORD		REBAIXOS EN VORERA	706,92 €	829,58 €
NORD		REBAIXOS EN VORERA	371,81 €	436,33 €
NORD		REBAIXOS EN VORERA	822,28 €	964,96 €
NORD		REBAIXOS EN VORERA	1.474,50 €	1.730,35 €
CENTRE		REBAIXOS EN VORERA	1.207,84 €	1.417,42 €
LLEVANT		REBAIXOS EN VORERA	389,76 €	457,39 €
LLEVANT		REBAIXOS EN VORERA	1.178,34 €	1.382,80 €
LLEVANT		REBAIXOS EN VORERA	765,35 €	898,15 €
LLEVANT		Ac. Balneari, 15	7.083,98 €	8.313,18 €
CENTRE		REBAIXOS EN VORERA	1.077,35 €	1.264,29 €
NORD		REBAIXOS EN VORERA	588,94 €	691,13 €
NORD		REBAIXOS EN VORERA	698,53 €	819,74 €
CENTRE		REBAIXOS EN VORERA	118,17 €	138,67 €
CENTRE		REBAIXOS EN VORERA	196,95 €	231,12 €
CENTRE		REBAIXOS EN VORERA	157,56 €	184,90 €

LLEVANT	74	REBAIX EN VORERA	389,88 €	457,53 €
LLEVANT	74	REBAIX EN VORERA	1.212,38 €	1.422,75 €
PLATJA	77	REBAIX EN VORERA	2.153,84 €	2.527,58 €
LLEVANT	63	REBAIX EN VORERA	1.997,42 €	2.344,01 €
LLEVANT	63	REBAIX EN VORERA	1.710,64 €	2.007,47 €
LLEVANT	63	REBAIX EN VORERA	3.992,00 €	4.684,68 €
NORD		REBAIX EN VORERA	906,68 €	1.064,01 €
NORD		REBAIX EN VORERA	222,79 €	261,45 €
NORD		REBAIX EN VORERA	2.559,11 €	3.003,16 €
NORD		REBAIX EN VORERA	1.751,53 €	2.055,45 €
NORD		REBAIX EN VORERA	3.157,66 €	3.705,57 €
LLEVANT	58	REBAIX EN VORERA	922,66 €	1.082,76 €
PLATJA	82	REBAIX EN VORERA	1.430,38 €	1.678,57 €
PLATJA	82	REBAIX EN VORERA	839,95 €	985,69 €
LLEVANT	61	REBAIX EN VORERA	72,65 €	85,25 €
PLATJA	82	AMPLIACIÓ VORERA	5.504,02 €	6.459,07 €
PLATJA	82	REBAIXOS EN VORERA	2.585,29 €	3.033,89 €
PLATJA	82	REBAIX EN VORERA	602,90 €	707,51 €
PLATJA	82	REBAIX EN VORERA	328,53 €	385,54 €
PLATJA	82	REBAIX EN VORERA	967,19 €	1.135,02 €
PLATJA	82	REBAIX EN VORERA	800,70 €	939,64 €
PLATJA	82	REBAIX EN VORERA	569,17 €	667,94 €
PLATJA	82	REBAIX EN VORERA	1.737,19 €	2.038,62 €
PLATJA	82	REBAIX EN VORERA	1.116,42 €	1.310,14 €
PLATJA	82	REBAIX EN VORERA	879,70 €	1.032,34 €
PLATJA	82	REBAIX EN VORERA	457,90 €	537,35 €
<b>SUBTOTAL</b>				<b>101.584,33 €</b>

## b) Servei d'Enllumenat Públic

DISTRICTE	BARRI	TIPUS D'ACTUACIÓ	VALORACIÓ ECONÒMICA
PONENT	EL TERRENO	DESPLAÇAMENT DE 2 SUPORTS D'ENLLUMENAT	5.150,51 €
NORD	SON SARDINA	DESPLAÇAMENT DE 6 SUPORTS D'ENLLUMENAT	9.568,38 €
PLATJA DE PALMA i SANT JORDI	ARENAL	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	2.134,40 €
PLATJA DE PALMA i SANT JORDI	ARENAL	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	1.416,96 €
PLATJA DE PALMA i SANT JORDI	ARENAL	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	612,55 €
PONENT	CALA MAJOR	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	498,70 €
PONENT	CALA MAJOR	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	886,75 €
PONENT	CAMP DEN SERRALTA	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	1.679,64 €

PONENT	CAMP DEN SERRALTA	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	356,68 €
PONENT	CAMP DEN SERRALTA	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	2.422,77 €
PLATJA DE PALMA i SANT JORDI	CAN PASTILLA	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	317,11 €
PLATJA DE PALMA i SANT JORDI	CAN PASTILLA	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	1.419,43 €
NORD	CAS CAPISCOL	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	645,63 €
NORD	CAS CAPISCOL	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	2.237,04 €
PLATJA DE PALMA i SANT JORDI	CASA BLANCA	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	2.632,43 €
NORD	ESTABLIMENTS	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	7.009,33 €
LLEVANT	FONERS	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	1.162,70 €
LLEVANT	FONERS	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	2.696,33 €
LLEVANT	FONERS	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	3.444,61 €
LLEVANT	FONERS	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	2.372,21 €
CENTRE	LA CALATRAVA	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	1.648,30 €
PONENT	LOS ALMENDROS	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	2.373,44 €
LLEVANT	MARQUES DE LA FONTSANTA	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	1.569,64 €
CENTRE	MERCAT	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	783,02 €
LLEVANT	RAFAL VELL	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	2.862,11 €
PONENT	SANT AGUSTI	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	5.019,28 €
PONENT	SANT AGUSTI	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	3.345,20 €
PONENT	SANTA CATALINA	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	2.437,31 €
PONENT	SON ARMADAMS	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	547,63 €
PONENT	SON ARMADAMS	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	1.836,81 €
PONENT	SON ARMADAMS	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	2.337,34 €
PONENT	SON ARMADAMS	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	854,81 €
LLEVANT	SON CLADERA	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	1.260,94 €
LLEVANT	SON CLADERA	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	2.797,65 €
PONENT	SON COTONER	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	225,74 €
PONENT	SON COTONER	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	1.681,43 €

PONENT	SON DAMETO	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	202,90 €
PONENT	SON DAMETO	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	2.407,13 €
PONENT	SON DAMETO	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	1.502,34 €
PLATJA DE PALMA i SANT JORDI	SON FERRIOL	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	474,73 €
NORD	SON OLIVA	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	1.046,66 €
PONENT	SON PERETO	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	946,52 €
PONENT	SON ROCA	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	2.888,85 €
NORD	SON SARDINA	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	1.004,68 €
PONENT	SON SERRA - LA VILETA	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	1.190,74 €
PONENT	SON XIGALA	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	856,12 €
PONENT	SON XIGALA	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	1.516,18 €
PONENT	SON XIGALA	ELIMINACIÓ DE QUADRE D'ENLLUMENAT PÚBLICO	647,17 €
<b>SUBTOTAL</b>			<b>94.928,83 €</b>

### c) Servei de Parcs i Jardins

DISTRICTE	BARRI	TIPUS D'ACTUACIÓ	VALORACIÓ ECONÒMICA
PLATJA DE PALMA	77. EL COLL D'EN RABASSA	INSTAL·LACIÓ DE JARDINERES	205,03 €
PLATJA DE PALMA	82 · L'ARENAL	INSTAL·LACIÓ DE BANCS	580,36 €
PLATJA DE PALMA	79 · CAN PASTILLA	INSTAL·LACIÓ DE BANCS	580,36 €
LLEVANT	85 · L'ARANJASSA	INSTAL·LACIÓ DE JARDINERES	313,06 €
NORD	54 · ARXIDUC	REPARACIÓ DE TARIMES	718,15 €
NORD	54 · ARXIDUC	REPARACIÓ DE TARIMES	725,95 €
NORD	54 · ARXIDUC	REPARACIÓ DE TARIMES	654,89 €
NORD	54 · ARXIDUC	REPARACIÓ DE TARIMES	725,95 €
LLEVANT	68 · LA SOLEDAT (NORD)	SUBSTITUCIÓ DE VINIL	- €



PLATJA DE PALMA	77 · EL COLL DEN RABASSA	SUBSTITUCIÓ DE VINIL	- €
PLATJA DE PALMA	79 · CAN PASTILLA	SUBSTITUCIÓ DE VINIL	- €
PLATJA DE PALMA	81 · LES MARAVELLES	SUBSTITUCIÓ DE VINIL	- €
NORD	54 · ARXIDUC	SUBSTITUCIÓ DE VINIL	- €
NORD	44 · SON SARDINA	SUBMINISTRAMENT EINSTAL·LACIÓ DE NOUS CARTELLS EN ZONES DE JJII	873,15 €
NORD	44 · SON SARDINA	SUBSTITUCIÓ DE VINIL DETERIORAT	Manteniment
PONENT	19 · EL TERRENO	SUBMINISTRAMENT EINSTAL·LACIÓ DE NOUS CARTELLS SINGULARS A ACCÉS A SA QUARENTENA	2.338,28 €
PONENT	33 · SON RAPINYA	SUBMINISTRAMENT EINSTAL·LACIÓ DE NOUS CARTELLS EN ZONES DE JJII	873,15 €
NORD	46 · CAMP REDÓ	SUBMINISTRAMENT EINSTAL·LACIÓ DE NOUS CARTELLS EN ZONES DE JJII	896,09 €
PONENT	37 · SON COTONER	SUBMINISTRAMENT EINSTAL·LACIÓ DE NOUS CARTELLS EN ZONES DE JJII	873,15 €
PONENT	33 · SON RAPINYA	SUBMINISTRAMENT EINSTAL·LACIÓ DE NOUS CARTELLS EN ZONES DE JJII	873,15 €
PONENT	37 · SON COTONER	SUBMINISTRAMENT EINSTAL·LACIÓ DE NOUS CARTELLS EN ZONES DE JJII	873,15 €
NORD	45 · CAS CAPISCOL	SUBMINISTRAMENT EINSTAL·LACIÓ DE NOUS CARTELLS EN ZONES DE JJII	873,15 €
CENTRE	10 · EL SINDICAT	SUBMINISTRAMENT EINSTAL·LACIÓ DE NOUS CARTELLS EN ZONES DE JJII	896,09 €
CENTRE	11 · EL MERCAT	SUBMINISTRAMENT EINSTAL·LACIÓ DE NOUS CARTELLS EN ZONES DE JJII	896,09 €
<b>SUBTOTAL</b>			<b>14.769,20 €</b>

## d) Actuacions realitzades per Servei de Logística

Les actuacions realitzades pel Servei de Logística son:

- Instal·lació de rampes accessibles als col·legis electorals en la celebració de les eleccions (autonòmiques i estatals). Material propietat de Població.
- Instal·lació de tarimes amb rampes i reserva d'espais per a persones amb mobilitat reduïda als actes lúdics i institucionals promoguts per diversos departaments de l'Ajuntament, com a la Cavalcada de Reis, revetlla de Sant Sebastià...

- Les promogudes per Sanitat i Medi Ambient dins l'àmbit de les platges de Palma.
- Instal·lació d'una barana i dos passamans a les escales situades a la cruïlla dels carrers de Sant Pere i Pólvora.

## e) Actuacions del Servei d'Estudis i Projectes:

A continuació se citen les obres i projectes 2015-2016 en els quals s'han aplicat els criteris d'accessibilitat

- Millores en els accessos i espais públics de la Platja de Cala Major.
  - o La solució adoptada manté el caràcter de pas de vianants amb circulació restringida a vehicles autoritzats i pretén actualitzar la dotació de serveis d'acord amb els estàndards actuals i millorar la imatge de conjunt dels accessos d'un enclavament turístic tant emblemàtic com la platja de Cala Major, actualment degradat.
    - Creació d'una plataforma única amb preferència per al trànsit de vianants, d'acord amb el RSBA de la CAIB i que garanteix la continuïtat dels recorreguts. El paviment actual se substitueix íntegrament.
    - Tractament enjardinat de la zona corresponent al llit del torrent mitjançant la creació d'un parterre elevat 20 cm sobre la rasant del carrer.
    - En l'itinerari que acompanya al torrent se disposa una alineació arbòria,
    - Substitució i reordenació dels contenidors de forma que no interrompen la continuïtat dels recorreguts per als vianants.
    - Substitució de l'enllumenat existent que millori la intensitat de l'actual enllumenat d'imatge més lúdica pròpia dels entorns turístics. Incorporació d'enllumenat a l'escala d'accés des de l'Avda Joan Miró i col·locació de baranes d'acord amb els reglaments d'accessibilitat.
    - S'ha construït una plataforma, unint les dues zones en que se divideix la platja, facilitant la connexió entre els diferents accessos a la mateixa, dotant també de baranes accessibles.
- Passarel·la de fusta a la platja de Cala Major.
  - o Com a conseqüència del projecte de les millores dels accessos i espais públics de Cala Major, s'està realitzant el projecte modificat que inclou la passarel·la d'accés a la platja.
    - Es col·locarà una passarel·la de fusta amb les pendents corresponents als decrets d'accessibilitat així com les baranes necessàries.
    - A més se substitueix la rampa d'accés de camions que suposa actualment un perill de caigudes als vianants.
- Obres de la Fase B del projecte modificat II de la rehabilitació integral del Casal Balaguer.

- A més de les obres que se corresponen amb la remodelació de la planta baixa y planta noble s'han incorporat tots els elements i condicions d'accessibilitat detallats a continuació:
  - Itineraris accessibles en totes les dependències des de l'entrada principal.
  - Banys accessibles en planta baixa.
  - Accés des del pati en planta baixa a l'ascensor accessible amb arribada a totes les plantes del Casal.
  - A la planta quarta s'ha col·locat una plataforma elevador per assegurar tota l'accessibilitat de tota la planta salvant tots els desnivells.
  
- Reforma parcial del pis de l'Avda. Joan Miró 314.
  - S'ha realitzat la reforma parcial del pis anivellant l' accés des de la planta baixa i s'ha modificat el nucli de comunicació vertical per a col·locar un ascensor accessible amb accés a la primera planta.
  
- Oficina de Turisme en el Carrer Almudaina.
  - S'ha adaptat als criteris d'accessibilitat l'accés a la sala posterior mitjançant rampes accessibles.
  
- Manuals d'autoprotecció de festes patronals, d'estiu i "correfocs"
  - S'han col·locat zones de reserva i/o tarimes per a persones amb mobilitat reduïda

### III. Platges

A l'any 2014 es va marcar com objectiu aconseguir la Certificació en accessibilitat universal a les platges de Palma. Per això, es va elaborar un Pla d'Accessibilitat de 5 platges: Platja de Palma, Ciutat Jardí, Cala Estància, Can Pere Antoni i Cala Major. Aquesta acció es dur a terme conjuntament amb l'Àrea de Medi ambient i amb la col·laboració de l'Àrea de Mobilitat.

A més, al 2015 es signà la Política d'Accessibilitat per part de l'Ajuntament de Palma com a continuació amb el desenvolupament del Projecte d'accessibilitat a les platges a Palma dut a terme amb la col·laboració de la Direcció General de Serveis Socials del Govern de les Illes Balears i Demarcació de Costes.

L'Ajuntament va realitzar la primera activitat de certificació en matèria d'accessibilitat per a la Platja de Palma i la platja de Ciutat Jardí, implementant un sistema de gestió de l'accessibilitat que doni resposta als requisits de la Norma UNE 170001-2:2007 i en data 23 de juny de 2015 certificà que el Sistema de Gestió d'Accessibilitat de Palma conforme aquesta Norma per a les activitats de servei de bany assistit, assistència sanitària, socorrisme i primers auxilis, cambres higièniques, dutxes, vestuari, zona d'ombres i aparcament. S'exclouen d'aquest abast els balnearis (Platja de Palma), si bé es faran una sèrie de recomanacions a tenir en compte per a dotar de major accessibilitat aquest servei.

Es va realitzar un projecte de millora de l'accessibilitat en el marc dels serveis d'acompanyament al bany amb la visió principal de l'usuari i les seves necessitats. Es va considerar no només l'adequació de les infraestructures i el servei d'assistència al bany sinó que tots aquells elements i cadenes d'accessibilitat necessàries per a que l'usuari pugui realitzar aquesta activitat.

De l'informe emès per AENOR destaquen com a punts forts el coneixement tècnic que reposa en el departament d'Infraestructures i Accessibilitat en matèria d'accessibilitat, la visió de l'usuari en els treballs de millora de l'accessibilitat i l'adequació de la prioritització de les actuacions i el servei d'acompanyament al bany assistit, la formació del personal, entre d'altres.



#### IV. Mesa Palma Accessible

Amb l'objectiu de fer de Palma una ciutat més accessible amb igualtat d'oportunitats, a iniciativa del Regidor de l'Àrea d'Infraestructures, Interior i Salut, Francisco Donate Rodero, i sota la direcció de la Coordinadora General de Infraestructures, Leonor Bauzá Juan, el dia 4 de març de 2010 va tenir lloc la primera reunió de Mesa de Treball d'Assessorament Tècnic per a la Millora de l'Accessibilitat del departament d'Infraestructures de l'Ajuntament de Palma i es va constituir per analitzar la situació de l'accessibilitat al municipi i per establir les línies d'actuació a seguir.

El 27 de juny de 2013 el Ple de l'Ajuntament de Palma va formalitzar la constitució de la Mesa Palma Accessible atorgant-li reconeixement institucional (BOIB núm. 13 de 25 de gener de 2014). Aquesta Mesa està integrada pels diferents òrgans i àrees de l'Ajuntament, representants d'altres institucions, tècnics municipals i representants de les distintes 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 debat, estudis, informes i actuacions vinculades amb l'accessibilitat.

La Mesa 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.

Des de la constitució de la primera Mesa fins data 4 de maig de 2016 la Mesa s'han realitzat 46 reunions ordinàries; s'han consensuat documents, manuals i protocols d'actuacions vigents i utilitzats per les Àrees d'aquest Ajuntament com són **“Pautes generals per atendre les persones usuàries amb discapacitat”**, **“Criteris d'accessibilitat per a esdeveniments temporals”**, **“Accessibilitat a les obres en vies públiques o espai obert a l'ús públic en viari”**, entre d'altres; i s'han tractat temes rellevants com són la revisió de l'Ordenança municipal d'inspecció tècnica dels edificis on se'n varen fer al·legacions; la repercussió de l'entrada en vigor del Reial Decret 1056/2014 pel qual es regulen les condicions bàsiques i ús de la targeta d'estacionament per a persones amb discapacitat; l'avantprojecte de la Llei d'Accessibilitat Universal de les Illes Balears.

A continuació es relaciona els diferents Ordres del dia de les reunions de la Mesa de l'any 2015 i primer trimestre del 2016:

**Dia:** 2 de febrer de 2015

**Acta núm.:** 39

1. Lectura de l'acta de la reunió del mes anterior per a la seva aprovació.
2. Comunicació a la Mesa de les gestions realitzades des de la darrera reunió.
3. Informe situació de l'accessibilitat de les platges de Palma de Mallorca.
4. Reial Decret 1056/2014 pel qual es regulen les condicions bàsiques i ús de la targeta d'estacionament per a persones amb discapacitat
5. Primera revisió Esberrany al·legacions Ordenança municipal inspecció tècnica dels edificis.
6. Precs i preguntes.

**Dia:** 30 de març de 2015

**Acta núm.:** 40

1. Lectura de l'acta de la reunió del mes anterior per aprovar-la.
2. Comunicació a la Mesa de les gestions realitzades des de la darrera reunió.
3. Esberrany Memòria d'activitats de la Mesa Palma Accessible any 2014.
4. Reial Decret 1056/2014 pel qual es regulen les condicions bàsiques i ús de la targeta d'estacionament per a persones amb discapacitat.
5. Barem de valoració de la mobilitat reduïda.
6. Precs i preguntes.

**Dia:** 4 de maig de 2015

**Acta núm.:** 41

1. Lectura de l'acta de la reunió del mes anterior per aprovar-la.
2. Comunicació a la Mesa de les gestions realitzades des de la darrera reunió.
3. Canvis a l'Ordenança reguladora de l'informe d'avaluació dels edificis de Palma.
4. Intervenció del Gerent de l'EMT en relació amb el sistema de veu dels autobusos.
5. Comiat del Molt Hble. Sr. Mateu Isern Estela, Batle de Palma.
6. Precs i preguntes.

**Dia:** 6 de juliol de 2015

**Acta núm.:** 42

1. Presentació Il·lm. Sr. Rodrigo Andrés Romero, Regidor de l'Àrea delegada d'Infraestructures i Accessibilitat.
2. Comunicació a la Mesa de les gestions realitzades des de la darrera reunió.
3. Certificació AENOR Platja de Palma i Ciutat Jardí.
4. "Red de Ciudades Accesibles". Àrees de treball:
  - a. Conscienciació i normalització social
  - b. Foment de la vida autònoma
5. Precs i preguntes.



**Dia:** 28 de setembre de 2015

**Acta núm.:** 43

1. Lectura de l'acta de la reunió del mes anterior per aprovar-la.
2. Comunicació a la Mesa de les gestions realitzades des de la darrera reunió.
3. Certificació AENOR Platja de Palma i Ciutat Jardí.  
Previsió properes platges a certificar.
4. Unificació de criteris rutes saludables i rutes accessibles.
5. Comunicació de les línies de treball:
  - Formació
  - Parcs accessibles
  - Rutes accessibles (turístiques, escolars i culturals)
  - Edificis municipals
6. Precs i preguntes.

**Dia:** 30 de novembre de 2015

**Acta núm.:** 44

1. Lectura de l'acta de la reunió del mes anterior per aprovar-la.
2. Comunicació a la Mesa dels nous membres.
3. Comunicació a la Mesa de les gestions realitzades des de la darrera reunió.
4. Bàsquet adaptat.
5. Aportacions a l'Ordenança municipal d'Ocupació de la Via Pública.
6. Aportacions a l'Avantprojecte Llei d'Accessibilitat Universal Illes Balears.
7. Relació d'edificis, locals i dependències municipals.
8. Comunicació de l'Informe d'Accessibilitat web de l'Ajuntament de Palma.
9. Precs i preguntes.
  - a. Aportacions al Reial Decret 1056/2014 pel qual es regulen les condicions bàsiques i ús de la targeta d'estacionament per a persones amb discapacitat.

**Dia:** 1 de febrer de 2016

**Acta núm.:** 45

1. Lectura de l'acta de la reunió del mes anterior per aprovar-la.
2. Comunicació a la Mesa de les gestions realitzades des de la darrera reunió.
3. Proposta reconeixement formal per la labor realitzada al Sr. Plaza i al Sr. Jaume.
4. Millora de l'accessibilitat dels passos a nivell per a vianants Cr. Concòrdia.
5. Comunicació a la Mesa de la comprovació de l'accessibilitat en col·legis, edificis i viaris.
6. Comunicació a la Mesa de les reunions amb l'Àrea Model de ciutat, Urbanisme i Habitatge digne i l'Àrea de Funció Pública i Govern Interior.
7. Precs i preguntes.



**Dia:** 7 de març de 2016

**Acta núm.:** 46

1. Lectura de l'acta de la reunió del mes anterior per aprovar-la.
2. Comunicació a la Mesa de les gestions realitzades des de la darrera reunió.
3. Comunicació a la Mesa de la data prevista de la reunió de la Comissió de treball del Reial Decret 1056/2014.
4. Ubicació dels contenidors accessibles.  
Participació de la Regidora d'Ecologia, Agricultura i Benestar animal i Presidenta d'EMAYA, Sra. Neus Truyol
5. Esborrany funcions Oficina Palma Accessible.
6. Aportacions a l'Avantprojecte Llei d'Accessibilitat Universal de les Illes Balears.
7. Informació de la iniciativa "Meta 2017, Año de la Accesibilidad Universal".
8. Propostes d'Activitats pel 3 de desembre Dia Internacional de les Persones amb Discapacitat.
9. Precs i preguntes.

## V. Formació

El concepte d'accessibilitat s'ha associat directament amb la discapacitat, a les barreres físiques i amb les persones amb mobilitat reduïda com a principals i únics beneficiaris..

Però accessibilitat va lligat directament a la igualtat d'oportunitats en el exercici dels drets i compliment dels deures de totes les persones, vinculat amb totes les infraestructures, equipaments i la prestació de serveis públics.

Atès que l'accessibilitat és una matèria transversal a totes les àrees municipals ja que en el seu gaudiment i ús s'han de garantir la satisfacció de les llibertats fonamentals en igualtat de condicions, s'han desenvolupat cursos per a sensibilitzar i conscienciar en matèria d'accessibilitat als departaments que gestionen activitats, programes i serveis. A més de dotar als tècnics responsables dels coneixements necessaris per a la capacitat en ares de dissenyar, gestionar i mantenir uns entorns i equipament municipals accessibles.

La formació, entesa com la capacitat dels principals agents involucrats en la promoció de l'accessibilitat universal, constitueix un factor determinant per un canvi a favor de l'Accessibilitat Universal que aquesta Àrea ha desenvolupant.

S'han desenvolupat formació que planteja dues vessants: la sensibilització i la conscienciació en matèria d'accessibilitat destinada a personal de les OAC's, Urbanisme, Infraestructures, a l'equip de govern, i d'altres oberts a tot el personal de l'Ajuntament.

NOM EDICIÓ	HORES	DATA INICI	DATA FI
Introducció a l'accessibilitat i la discapacitat en l'àmbit municipalista.3ª ed. 2015	3	09/11/2015	09/11/2015
Introducció a l'accessibilitat i la discapacitat en l'àmbit municipalista.2ª ed. 2015	3	15/10/2015	15/10/2015
Introducció a l'accessibilitat i la discapacitat en l'àmbit municipalista.1ª ed. 2015	3	14/10/2015	14/10/2015
Suport a persones amb necessitats especials (Semipresencial) (1a edició 2015)	20	27/05/2015	15/06/2015
Suport a persones amb necessitats especials (1a edició) (INAP CCOO 2014)	10	24/10/2014	31/10/2014
L'accessibilitat als comerços i espais públics de Palma.1ª ed.2014.	6	06/05/2014	13/05/2014



## VI. Oficina Palma Accessible

Como a continuació a les tasques realitzades per la Mesa Palma Accessible i arran l'experiència d'aquests darrers 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 proposà una reassignació dels recursos propis en matèria de personal del departament d'Infraestructures per a la creació de l'Oficina Palma Accessible. L'objecte d'aquesta oficina és informar i assessorament tècnic en matèria d'accessibilitat, promoure i implantar mesures organitzatives i procedimentals i de tot ordre a fi d'aconseguir que les infraestructures i serveis municipals siguin accessibles, així com coordinació entre àrees en tot allò relacionat amb accessibilitat.

El Ple de l'Ajuntament en sessió ordinària de 23 de març de 2016 aprovà per unanimitat la creació de l'Oficina Palma Accessible, amb dependència orgànica i funcional a l'Àrea delegada d'Infraestructures i Accessibilitat, i amb l'adscripció del lloc de treball d'especialista en accessibilitat i un/a auxiliar administratiu/va.

Les tasques a realitzar en matèria d'accessibilitat són de competència transversal a totes les àrees municipals, per això és necessari la creació d'una Capsalia de Secció d'Accessibilitat com a responsable i coordinador de l'Oficina Palma Accessible.

L'Oficina Palma Accessible està situada a la primera planta de l'edifici de Son Pacs. Disposa de bucle magnètic i material de suport accessible com lupes. L'horari d'atenció al públic és els dimarts i dijous de 9.30 a 12.30 hores sota cita prèvia. Es donarà suport amb intèrpret de la llengua de signes a aquelles persones que així ho hagin de menester sempre que ho sol·licitin. El telèfon directe de l'Oficina Palma Accessible és el 971 76 48 18 i el correu electrònic [accessibilitat@palma.es](mailto:accessibilitat@palma.es).

Tota aquest informació es publicarà a la pàgina web de l'Ajuntament de Palma.

## VII. Premsa

Incorporem les notes de premsa realitzades des d'aquest Ajuntament per a apropar les tasques en matèria d'accessibilitat a la ciutadania:

### **PalmaActiva i la Federació de Persones Sordes de les Illes Balears col·laboraran per ajudar a la integració laboral d'aquest col·lectiu**

Palma, 17 de novembre de 2015.- La regidora de Turisme, Comerç i Treball de l'Ajuntament de Palma, Juana Maria Adrover, s'ha reunit avui amb Olga López, coordinadora de la Federació de Persones Sordes de les Illes Balears (FSIB), per fer feina conjunta per ajudar a la integració laboral de les persones amb discapacitat auditiva.

Durant la reunió, des de la FSIB s'ha demanat a l'Ajuntament que PalmaActiva doni suport en temes d'orientació laboral a aquest col·lectiu i que els membres de la FSIB puguin assistir als cursos de PalmaActiva finançats pel SOIB. Des de la FSIB també s'ha reclamat que l'Ajuntament tingui un intèrpret per a les persones amb discapacitat auditiva que han de fer gestions als serveis municipals.

Juana Maria Adrover, presidenta de PalmaActiva, s'ha compromès a fer feina per intentar atendre les peticions de la FSIB. "Transmetré les peticions de la FSIB al batle i a la resta d'àrees, per a aquest equip municipal l'accessibilitat és un dels eixos prioritaris de l'Ajuntament". La regidora ha explicat que la primera passa en aquesta col·laboració serà que properament els tècnics de PalmaActiva aniran a la seu de la FSIB per donar una xerrada sobre orientació laboral i sobre els serveis que PalmaActiva els pot oferir".

---

### *El portal web [www.palma.es](http://www.palma.es), primer en accessibilitat*

L'Observatori d'Accessibilitat Web, depenent del Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques, atorga al portal web de l'Ajuntament de Palma una puntuació de 9,8, la més alta de tot l'Estat

Palma, 26 de novembre de 2015.- El portal palma.es ha estat reconegut com el primer "més accessible" en el segment d'ajuntaments de capitals de província i en el global d'administracions públiques, segons un estudi elaborat per l'Observatori d'Accessibilitat Web del Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques.

A l'estudi s'han analitzat més de dos cents portals d'administracions públiques. L'Observatori d'Accessibilitat revisa el grau de compliment en matèria d'accessibilitat dels portals de l'Administració General de l'Estat, Comunitats Autònomes i Entitats Locals, amb l'objectiu d'oferir un informe acurat de la situació que ajudi a millorar l'accessibilitat d'aquests portals i centrar els esforços futurs.

Aquest treball atorga al portal web de l'Ajuntament de Palma una puntuació de 9,88, la qual cosa el situa en primer lloc dels 49 portals d'ajuntaments de capital de províncies i 204 d'administracions públiques en general.

El portal web [www.palma.es](http://www.palma.es) rep una mitjana diària de 4.000 visites.

---

## **Cort adequarà els passos a nivell del tren de Sóller**

*Les obres de millora del paviment dels sis passos a nivell començaran després de Reis. També es millorarà de la senyalització.*

*Rodrigo A. Romero: “En aquest tram es fa necessari una actuació a llarg termini i destinarem 60 mil euros de la Llei de Capitalitat”.*

*Joan Ferrer “fins que l'Ajuntament no ha tengut les competències, no ha pogut actuar en aquesta zona”.*

Palma, 16 de desembre de 2015.- Les obres d'adequació dels passos a nivell de les vies del tren de Sóller, al seu pas pel nucli urbà de Palma, al llarg del carrer de la Concòrdia, entre les barriades de Son Oliva i de la Plaça de Toros, començaran després de Reis.

L'actuació tindrà una durada de 3 dies i consistirà en una millora del paviment de sis passos a nivell mitjançant aglomerat asfàltic. Amb això s'aconseguirà una superfície llisa i millorar així l'accessibilitat quant al trànsit per als vianants. També està prevista la millora de la senyalització en aquests trams.

Segons ha explicat el regidor d'Infraestructures i Accessibilitat, Rodrigo A. Romero, “aquesta és una actuació a curt termini que pretén millorar l'accessibilitat, però en aquest tram es fa necessari una actuació a llarg termini”. Per aquest motiu, ha anunciat que des de l'Àrea d'Infraestructures es treballa en un projecte de millora consistent en una plataforma única de convivència vianant-ferrocarril. S'ha aprovat una inversió de 60 mil euros dels fons de la Llei de Capitalitat per a aquesta finalitat.

### **Canvi de competències sobre les vies**

El tinent de batle i regidor de Mobilitat, Joan Ferrer, ha afirmat que “aquesta actuació s'ha pogut realitzar una vegada s'ha aprovat la Llei 4/2014 de 20 de juny de Transports i Mobilitat sostenible a les Illes Balears que ha determinat que aquesta zona, té la consideració de tramvia”.

Fins ara la normativa fixava que la titularitat i competència de la plataforma ferroviària era de la Conselleria de Transports. Amb la Llei 4/2014 s'estableix que el ferrocarril de Sóller es realitza mitjançant un servei ferroviari combinat, i es declara quins trams del trajecte tenen la consideració de transport ferroviari i quins transports de tramvia.

En conseqüència, ha remarcat Ferrer “fins que l'Ajuntament de Palma no va tenir les competències adients, no va poder actuar en aquesta zona”.



## **Modificacions de velocitat i senyalització**

Durant el mes de juny d'enguany, es va mantenir una reunió entre els tècnics de Mobilitat i els tècnics de Ferrocarrils de Sóller a fi de conèixer les característiques dels combois ferroviaris i determinar la velocitat mínima possible dins el tram entre Sant Francesc de Sales i l'estació de Palma, donada la conveniència de reduir i limitar la velocitat màxima de circulació.

Mitjançant el Decret de Batlia 17989, de data 15 d'octubre de 2015, es va establir una nova limitació de velocitat ferroviària per al tram comprès entre el pas de Sant Francesc de Sales i l'estació de Palma, de 20 km/h.

---

## **Cort crea la nova Oficina Palma Accessible per a implantar i fer efectiva l'accessibilitat universal a Palma**

*Romero: “Volem donar més visibilitat al compromís amb l'accessibilitat i que el ciutadà sàpiga que té un lloc on informar-se o denunciar”.*

*José Chito: “L'accessibilitat ha de ser universal perquè al 100% de la població li pot resultar útil en qualsevol moment de la seva vida”.*

Palma, 15 de març de 2016.- El regidor d'Infraestructures i Accessibilitat, Rodrigo A. Romero, i la coordinadora general de l'àrea, Virgina Abraham, han presentat avui la nova Oficina Palma Accessible, una eina dotada dels recursos materials i humans necessaris per servir de referent en tot el que es relaciona amb l'accessibilitat, i que estarà situada al Recinte Municipal de Son Pacs, a l'àrea d'Infraestructures i Accessibilitat.

Aquesta oficina, que estarà dirigida pel tècnic en accessibilitat José Chito, ha de servir d'eina per a implantar i fer efectiva l'accessibilitat universal i eliminar les barreres arquitectòniques, urbanístiques, del transport públic, comunicació, infraestructures i edificació, i totes les altres que puguin estar lligades amb l'accessibilitat, en el municipi de Palma.

A més de Chito, l'oficina comptarà amb un tècnic administratiu, Beatriz Provençal, i estarà oberta a la ciutadania a principis d'abril, després de la seva aprovació en el pròxim plenari, en horari de 9.30 a les 12.30, de dimarts a dijous, amb cita concertada prèviament (amb traductor de llenguatge de signes si fos necessari).

Romero ha destacat que “en els darrers anys l'Ajuntament ha avançat molt en l'àmbit de l'accessibilitat, atesa la demanda social existent i la necessitat d'aconseguir una ciutat adaptada a tots els ciutadans per tal de fer valer els drets d'igualtat de tracte i no discriminació. Amb l'oficina volem donar més visibilitat a aquest compromís i que el ciutadà sàpiga que hi ha aquesta oficina i que ho pot venir a informar-se o denunciar qualsevol situació”.

Segons Chito un 40% de la població de Palma pateix algun tipus de minusvalidesa, però l'accessibilitat ha de ser universal, ja que "per al 100% de la població és útil i qualsevol moment, quan som grans, nadons o hem patit algun accident, ho podem necessitar".

L'oficina permetrà focalitzar d'una manera més concreta tota la problemàtica que en aquest àmbit es presenti donant una millor resposta i atorgant-li una major eficàcia a les demandes ciutadanes i dels agents socials. També millorarà la coordinació entre les diferents àrees, departaments i serveis municipals. Les seves funcions seran:

- Identificar les necessitats dels ciutadans en matèria d'accessibilitat universal.
- Promoure i implantar les mesures d'infraestructura, organitzatives i procedimentals oportunes perquè els equipaments, infraestructures i serveis municipals siguin accessibles i així respondre a les necessitats dels ciutadans en matèria d'accessibilitat.
- Divulgació informació i assessorament tècnic en matèria d'accessibilitat a ciutadans i entitats, inclosos altres serveis de l'Ajuntament.
- Coordinació entre les diferents àrees municipals en matèria d'accessibilitat que siguin de la seva competència.
- Traslladar a les diferents àrees municipals les instruccions necessàries i oportunes en matèria d'accessibilitat.
- Centralitzar les demandes que en matèria d'accessibilitat siguin rebudes a l'Ajuntament a fi de distribuir-les d'acord a les competències de cada Administració i fer el seguiment de les mateixes.
- Impulsar i coordinar l'activitat de la Mesa Palma Accessible.
- Promoure i desenvolupar accions formatives en matèria d'accessibilitat.
- Inspecció del compliment dels requisits normatius en matèria d'accessibilitat de locals, establiments comercials, edificis públics, instal·lacions esportives, parcs i zones verdes, viari públic, transport públic, esdeveniments temporals, fires, i qualsevol altre lloc de pública concurrència.
- Control i seguiment de l'accessibilitat de les platges de Palma.
- Inspecció del compliment dels requisits normatius en matèria d'accessibilitat en les obres, tant públiques com a privades amb afecció a l'espai públic.
- Supervisió del compliment dels requisits normatius en matèria d'accessibilitat de projectes municipals.
- Promoure la plena accessibilitat de l'ús dels espais públics a través de la redacció de manuals, guies, protocols i convenis de col·laboració.

Rodrigo A. Romero també ha informat que al pròxim plenari de l'Ajuntament es durà a aprovació la proposta d'adhesió a la iniciativa "Meta 2017: Año de la Accesibilidad Universal" que pretén avançar la declaració de l'any de l'accessibilitat universal a 2017.

---

## **Cort obre una taula de treball per a estudiar la modificació de l'ordenança d'ocupació de la via pública**

*A més de l'Ajuntament, hi estan representats les patronals de comerç i restauració, la federació d'associacions de veïns i l'oficina d'accessibilitat.*



*Jhardi: “No s’ha pres cap decisió. Estudiarem totes les propostes que ens facin arribar i es demanaran tots els informes necessaris”.*

Palma, 1 d’abril de 2016.- L’Ajuntament ha obert aquesta setmana una taula de treball per a estudiar la modificació de l’ordenança d’ocupació de la via pública de 2012. A aquesta taula de treball hi ha representants de tots els sectors implicats: patronals de comerç i restauració, federació d’associacions de veïns i el mateix Ajuntament. També hi està el responsable de l’oficina d’accessibilitat. S’ha de tenir en compte la directriu europea d’accessibilitat que serà d’obligat compliment a partir de l’any 2019. Aurora Jhardi ha afirmat que “no tendria cap sentit fer modificacions que no adoptin aquesta normativa” i que fins i tot l’Ajuntament estudiarà avançar-se a aquesta data d’obligat compliment.

A la primera reunió, celebrada aquesta setmana, es va acordar la necessitat d’ampliar els espais per a vianants a la ciutat. Es considera que l’ordenança té aspectes positius, però que cal modificar-la i que actualment hi ha incompliments puntuals per excés d’ocupació que cal corregir.

Jhardi ha afirmat que “s’han posat diferents propostes damunt la taula, com la revisió del mobiliari de les terrasses (tendals, cadires, panells informatius...) o la de retornar a la concessió de les llicències de terrasses no només en metres quadrats, com passa ara, també limitant el nombre de taules i cadires permeses”. Jhardi ha assegurat que “l’Ajuntament estudiarà totes les propostes que li facin arribar a la mesa de treball, i la seva legalitat a l’hora d’implantar-les” però ha recordat que aquesta “és una feina que acaba de començar” i que es perllongarà en diferents reunions al llarg dels pròxims mesos i que, per tant, “no s’ha pres cap decisió i que es demanaran tots els informes necessaris”, tal com es va aprovar en el ple de l’Ajuntament.

---

## **L’Ajuntament manté la certificació de 6 Cartes de Serveis**

*Jhardi: "S’han complit els més de 70 compromisos adquirits amb els usuaris recollits a aquestes les Cartes de Serveis certificades*

*"S’està treballant en dues noves Cartes de Serveis, la d’Accessibilitat i IME."*

Palma, 11 d’abril de 2016.- L’Ajuntament ha renovat les certificacions de sis de les set Cartes de Compromisos dels serveis municipals que compten actualment amb carta certificada. També ha renovat la certificació del sistema de gestió de les cartes, és a dir, la metodologia emprada per implantar i mantenir les Cartes de Serveis.

Tots els serveis han superat satisfactòriament l’auditoria de seguiment de l’entitat de certificació AENOR, d’acord amb la norma UNE 93200. L’Empresa Funerària Municipal, a més, ha renovat la certificació amb la norma UNE 15017, específica de serveis funeraris.

Les cartes de compromisos són documents a través dels quals l'Ajuntament informa els ciutadans sobre els serveis prestats i sobre els compromisos de qualitat en la seva prestació. La tinenta de batle de Funció Pública i Govern Interior, Aurora Jhardi, ha afirmat que "suposen una important eina de gestió, millora i comunicació cap a la ciutadania i un exercici de transparència", atès que es publiquen mensualment al web els resultats de compliment dels indicadors:

[http://www.palmademallorca.es/portal/PALMA/contenedor1.jsp?seccion=s\\_ides\\_d4\\_v3.jsp&codbusqueda=1373&language=ca&codResi=1&codMenuPN=1905&codMenu=1655&layout=contenedor1.jsp&layout=contenedor1.jsp](http://www.palmademallorca.es/portal/PALMA/contenedor1.jsp?seccion=s_ides_d4_v3.jsp&codbusqueda=1373&language=ca&codResi=1&codMenuPN=1905&codMenu=1655&layout=contenedor1.jsp&layout=contenedor1.jsp)

Les cartes de serveis de l'Ajuntament s'han desenvolupat d'acord amb una metodologia exigent, que ha fixat uns estàndards de qualitat de servei mínims i que està assegurant el seu compliment mitjançant la provisió dels recursos adequats.

Així, els serveis municipals es comprometen amb els usuaris a assolir un determinat i elevat nivell de satisfacció, a no superar el temps determinat prèviament per l'assistència o per la totalitat del procés, etc. i sempre amb l'objectiu de la millora contínua.

Les cartes de compromisos certificades són:

- Carta de compromisos de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)
- Carta de compromisos del Servei d'Atenció a la Ciutadania (que inclou OAC, SAT-010, Targeta Ciutadana)
- Carta de compromisos de l'Empresa Funerària Municipal
- Carta de compromisos del Sistema de Gestió de les Demandes Municipals de Serveis (DMS) (Queixes, suggeriments i demandes)
- Carta de compromisos dels Serveis Municipals contra la Violència Domèstica i de Gènere (Igualtat, Servei d'Acolliment a famílies i Policia Local)
- Carta de compromisos de PalmaActiva

Cal destacar que l'Ajuntament ha complert els més de 70 compromisos adquirits amb els usuaris recollits a aquestes sis Cartes de Serveis certificades amb AENOR.

### **El mes de juny s'auditarà la carta de platges**

La Carta de Serveis de Platges s'auditarà el mes de juny, juntament amb la certificació de l'accessibilitat de la platja de Palma, per tal que la temporada estigui en marxa.

A més, Jhardi ha anunciat que "estam treballant en nous compromisos amb els usuaris a través de noves Cartes de Serveis, concretament amb la d'Accessibilitat i IME (Institut Municipal de l'Esport)".

Un dels trets a destacar en els que s'ha fet feina és la transversalitat que s'ha donat a qualcunes de les Cartes de Serveis. Això vol dir que no només inclouen un servei municipal, sinó tots els serveis que afecten la competència de la Carta. Per exemple: Platges inclou el servei de platges de medi ambient i també ara inclou compromisos d'infraestructures i de EMAYA, per tal que el compromís amb els usuaris sigui integral. La Carta d'Atenció a la Ciutadania integra compromisos, sigui quin sigui el canal

(presencial, telefònic o telemàtic). I la de Violència domèstica i de gènere inclou compromisos del servei de violència de gènere d'Igualtat, del servei de violència de Policia Local i del Servei d'Acollida (SAM) de Benestar Social.

D'aquests compromisos podem destacar per exemple:

- **PLATGES:**
  - Que el servei d'accessibilitat de les platges sigui valorat com a molt satisfactori pels usuaris amb una mitja de 9 i s'ha obtingut una mitja de 9'75
- **VIOLÈNCIA DOMÈSTICA I DE GÈNERE:**
  - Es prestarà assistència psicològica a la víctima en un temps inferior a 30 minuts i s'ha complert al 100%
  - Al 100% dels casos en què la petició d'acollida sigui en situació d'emergència es farà el mateix dia l'acollida i si no és una emergència en 72 hores. També s'ha complert al 100%
- **DMS: (sistema de demandes ciutadanes, queixes i suggeriments)**
  - La mitjana de temps de resposta d'una DMS serà entre 15 i 25 dies. La mitja ha estat de 14'34 dies.
  - El 80% de les queixes es respondran en criteris de qualitat. Un 86'51% s'han complert. Qualque mes, només 79%. Es fa un mostreig i es comprova la forma, l'idioma, que es contesti a tot el que el ciutadà planteja, etc.
- **ATENCIÓ A LA CIUTADANIA**
  - El temps mitjà d'espera a una OAC al 90% dels casos serà inferior a 10 minuts i ha estat de 3 minuts
  - El 100 % de les telefonades al 010 seran ateses en menys de 8 segons i s'ha complert al 100%
  - Si es demana la Targeta Ciutadana "online" es remetrà al domicili abans de 3 dies laborables al 100% dels casos i també s'ha complert.

A més, l'Ajuntament durant l'any 2015 ha consultat mitjançant enquestes (presencials, telefòniques i online) i grups focals (tècnica dirigida a la qual es recull informació qualitativa sobre les expectatives i satisfacció) a més de 1.000 ciutadans, usuaris dels serveis municipals amb cartes de compromisos, per tal de conèixer les seves expectatives i grau de satisfacció del servei, com ja s'està fent des de fa uns quants anys.

A la majoria de serveis s'ha superat el 8 de mitjana, la qual cosa demostra que els ciutadans donen un notable alt/excel·lent als serveis municipals dels quals s'ha demanat opinió. Destaca, com és habitual, que un dels atributs millor valorats a tots els serveis ha estat l'amabilitat, disposició i eficàcia del personal municipal.

A pesar dels alts nivells de satisfacció, l'Ajuntament realitza aquest exercici d'escolta activa a la ciutadania per tal conèixer les expectatives dels ciutadans, que no són estàtiques i van canviant, i saber en quins aspectes ha de prioritzar les millores.

Es demana opinió sobre l'atenció rebuda, el temps d'espera o de gestió, les instal·lacions, la informació rebuda, la capacitació del personal, etc. I més específicament del servei, per exemple sobre els cursos de formació impartits per PalmaActiva, per la dignitat de l'acte a l'empresa funerària, sobre el servei de salvament i socorrisme a Platges, etc.

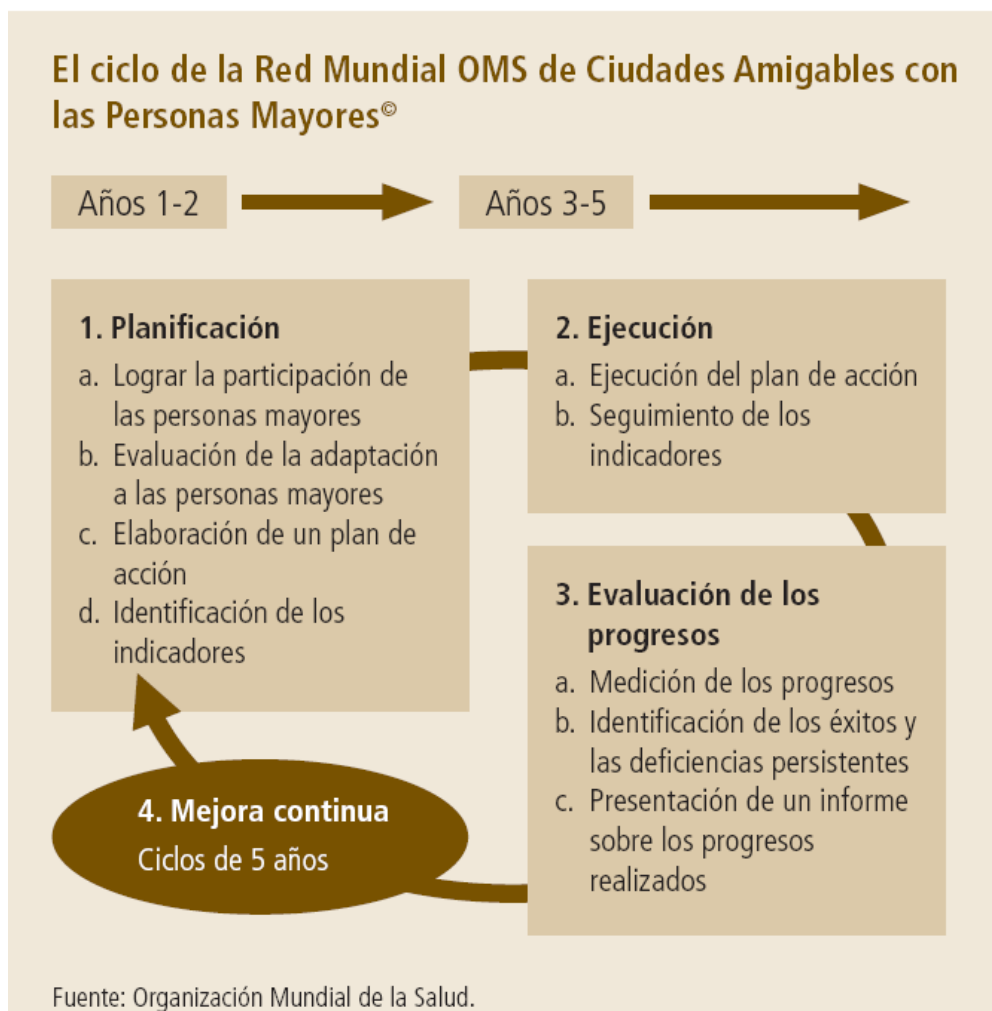
Els informes de satisfacció corresponents a cada carta estan publicats al web municipal. La ciutadania, en general, valora molt positivament que l'Ajuntament els demani la seva opinió per tal de millorar els serveis municipals.

## VIII. Adhesions

### - *Age friendly Cities*

La Xarxa Mundial de Ciutats i Comunitats Amigables amb les Persones Majors és un projecte impulsat per l'Organització Mundial de la Salut, destinat a crear entorns i serveis que promoguin i facilitin un envelliment actiu i saludable.

Els ajuntaments adherits a la Xarxa es comprometen a promoure la participació de les persones majors durant tot el procés, és a dir, la investigació inicial per al diagnòstic de la situació, el pla d'acció i la seva posterior implementació. A més s'establirà un procés de seguiment- verificació del compliment dels objectius del pla i una valoració dels resultats.



- ***Red de Ciudades por la Accesibilidad***

Al 2013 l'Ajuntament de Palma es va adherir a la "Red de Ciudades por la Accesibilidad". Es tracta d'una Xarxa d'estratègia per a la millora de l'habitabilitat urbana i social mitjançant el disseny universal dels espais i serveis públics de la ciutat.

És un espai i instrument per al debat i intercanvi de idees i experiències; així como també un espai per a la reflexió i l'anàlisi per a profunditzar en els projectes.

S'han constituït diverses àrees temàtiques: conscienciació i normalització social; accessibilitat cognitiva; foment de la vida autònoma; accessibilitat en l'espai urbà i l'edificació; mobilitat i noves tecnologies; ocupació pública; cultura, deport, oci; turisme i educació.

Actualment la representació en aquesta Xarxa per part de l'Ajuntament és a càrrec de la Mesa Palma Accessible.

- **Consell Assessor per a la Millora de l'Accessibilitat i de la Supressió de les Barreres Arquitectòniques**

El Consell Assessor per a la Millora de l'Accessibilitat i la Supressió de Barreres Arquitectòniques, adscrit actualment a la Conselleria de Territori, Energia i Mobilitat, actua com a òrgan col·legiat de col·laboració entre les diferents administracions públiques i de participació de les associacions de persones amb mobilitat reduïda. Entre les seves funcions estan la col·laboració, assessorament, informació i foment, amb caràcter general i especialment en l'àmbit de les administracions públiques i promoure iniciatives per millorar l'accessibilitat i eliminar les barreres arquitectòniques, entre d'altres.

a Llei de Capitalitat reconeix un caràcter singular a la ciutat de Palma que, concretament en l'àmbit de l'accessibilitat, s'ha caracteritzat per assumir un especial compromís evidenciat en la creació de la Mesa i l'exercici continuat de promoure i aplicar totes les iniciatives estan al seu abast per a l'efectiva implantació de l'accessibilitat universal.

Per això, aquest Ajuntament va mostra el seu interès en participar en el Consell Assessor per a la Millora de l'Accessibilitat i la Supressió de Barreres Arquitectòniques al 2012 i es va reiterar la petició al 2015.

El 25 de febrer de 2016 l'Ajuntament va participar per primera vegada en aquest Consell amb veu i sense vot on es va tractar com a punt de l'Ordre del dia l'Avantprojecte de Llei d'accessibilitat Universal de les Illes Balears.

- **Adhesió de l' Ajuntament de Palma a “Meta 2017: Any de l'Accessibilitat Universal”**

El Ple de l' Ajuntament de Palma de 10 de març de 2016 acordà amb la unanimitat de tots els grups polítics signar la Carta d'Adhesió a la Iniciativa “META 2017, Año de la Accesibilidad Universal”, després de ser avalat per la Mesa Palma Accessible a la seva reunió ordinària de 7 de març de 2016.

Aquesta iniciativa pretén aconseguir reduir la demora en la declaracions a l'any 2020 com any de l'accessibilitat universal aprovada pel Senat per tal d'avançar-lo en el temps per a l'any 2017. A tal efecte s'han realitzat diverses propostes als diferents grups polítics que formen part de la Comissió per a les Polítiques Integrals de la Discapacitat del Congrés dels Diputats, amb les distintes argumentacions fonamentades en la necessitat de donar resposta a aquests col·lectius i, sobretot, per tal de donar compliment a la legislació espanyola que exigeix complir requisits d'accessibilitat en data de 4 de desembre de 2017.