



G VICEPRESIDÈNCIA  
O I CONSELLERIA  
I INNOVACIÓ,  
B RECERCA I TURISME  
/ AGÈNCIA TURISME  
ILLES BALEARS



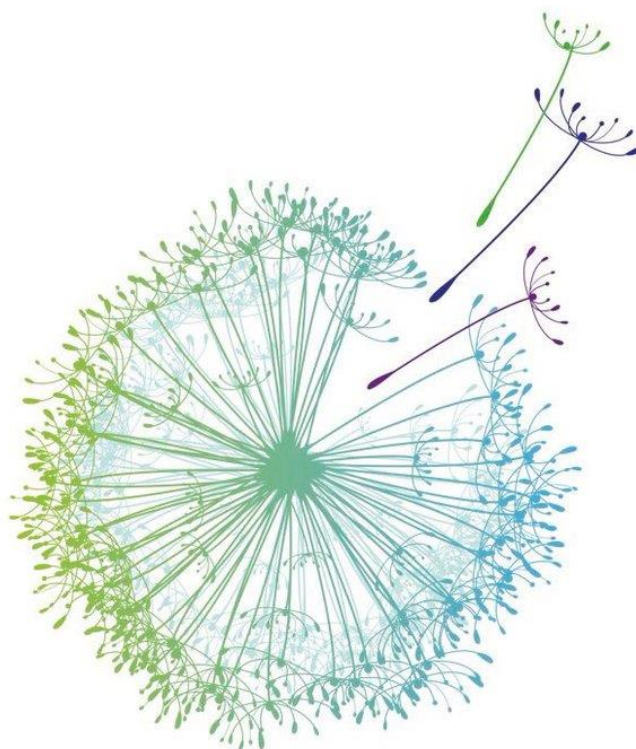
G CONSELLERIA  
O MEDI AMBIENT,  
I AGRICULTURA  
B I PESCA



G CONSELLERIA  
O TREBALL, COMERÇ  
I INDÚSTRIA



G CONSELLERIA  
O TERRITORI, ENERGIA  
I MOBILITAT



**2017**  
**INTERNATIONAL YEAR  
OF SUSTAINABLE TOURISM  
FOR DEVELOPMENT**

# ESTRATÈGIA DE TURISME SOSTENIBLE

---

## PER A LES ILLES BALEARS 2017-2020

## INTRODUCCIÓ

Una estratègia turística global ha de saber lligar la qualitat del vida dels residents (tan objectiva, manifestada en dades, com subjectiva, manifestada en sensacions/percepcions), la capacitat de les nostres infraestructures i l'activitat econòmica generadora de renda, treball i benestar.

Les Illes Balears viuen en un escenari on es clau combinar el desenvolupament econòmic, font de riquesa, i una necessària sostenibilitat que va associada, entre d'altres, a uns factors limitadors (aigua, energia, residus, capacitat del medi) de la seva principal activitat, el turisme.

Amb motiu de l'*Any Internacional del turisme sostenible per al desenvolupament*, impulsat per la ONU, el Govern de les Illes Balears i els consells insulars han creat el document *Estratègia de Turisme Sostenible per a les Illes Balears 2017-2020* que té com a principal finalitat la **competitivitat sostenible de Illes Balears**. Una competitivitat basada en un model turístic conforme als principis generals de la sostenibilitat, el creixement econòmic inclusiu i sostenible; la reducció de la pobresa i la generació de benestar; l'ús eficient dels recursos, protecció ambiental, lluita contra el canvi climàtic i equilibri territorial; els valors culturals, diversitat i patrimoni; la comprensió mútua, pau i seguretat.

La finalitat és orientar la política turística del conjunt dels agents del sector, públics i privats, i proporcionar un marc de generació de riquesa, de preservació i de posada en valor dels actius, entre d'altres, culturals, patrimonials o naturals de les Illes Balears.

El document que aquí es presenta marca les directrius comuns pel conjunt de protagonistes públics i privats que conformen el conjunt del sector turístic de les Illes Balears, ja que només així, des de la visió conjunta i la unió, aconseguirem la materialització de l'estratègia de turisme sostenible per a les Illes Balears, una estratègia suportada en els criteris de la **qualitat**,

la **sostenibilitat**, la **innovació**, la **professionalització**, i la **cooperació público-privada**.

Durant el segle XX hem estat pioners en la indústria turística; durant el segle XXI hem de ser pioners en el desenvolupament sostenible d'aquesta indústria.

## PRINCIPIIS RECTORS

### La sostenibilitat entesa com un procés...

- ... de preservació i recuperació ambiental
- ... d'atenció als valors locals
- ... de conscienciació per tal que turistes i residents contribueixin a la preservació dels recursos naturals i culturals
- ... de promoció de l'economia local
- ... de producció de serveis turístics de forma eficient i equitativa
- ... d'innovació continua per a la qualitat i l'excel·lència turística
- ... de participació ciutadana igualitària i transparent
- ... de foment de l'estabilitat i la qualitat en el treball
- ... de satisfacció de les necessitats dels turistes actuals al mateix temps que es protegeixen i fomenten les oportunitats pel futur

## **OBJECTIU CENTRAL**

**MILLORAR LA COMPETITIVITAT TURÍSTICA DE LES ILLES  
BALEARS, COM A SECTOR ESTRATÈGIC GENERADOR  
D'OCUPACIÓ I DE DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC, SOTA ELS  
FONAMENTS DE LA SOSTENIBILITAT AMBIENTAL I SOCIAL**

**SEREM MÉS COMPETITIVS SI SOM MÉS SOSTENIBLES**

## **OBJECTIUS GENERALS**

1. Generar desenvolupament sostenible de l'activitat turística de les Illes Balears.
2. Definir estratègies i polítiques per a compatibilitzar la indústria turística amb la protecció del medi ambient i la qualitat de vida de la població resident.
3. Establir un model, a cadascuna de les Illes Balears, de desenvolupament turístic sostenible, viable, equitatiu i igualitari que, d'acord amb la definició de l'Organització Mundial del Turisme:
  - Procuri un ús òptim dels recursos ambientals (element fonamental pel turisme) que mantingui els processos ecològics essencials i ajudi a conservar els recursos naturals i la diversitat biològica.
  - Respecti l'autenticitat sociocultural de cada illa, conservi els seus actius culturals vius i els seus valors tradicionals, així com contribueixi a l'entesa i a la tolerància intercultural.

- Asseguri una activitat econòmica viable a llarg termini, que reporti beneficis socioeconòmics ben distribuïts i suficients a tots els agents i que potenciï la generació d'ocupació estable i de qualitat, tot fomentant el principi d'igualtat entre homes i dones.
- 4. Impulsar productes turístics que posin en valors els recursos naturals, culturals, territorials, tradicionals i paisatgístics de les Illes Balears potenciant l'autenticitat de les experiències turístiques i la nostra singularitat cultural, a la vegada que es complementen i generen sinèrgies entre segments i productes en favor de la qualitat de la destinació i la implicació de la comunitat local en l'experiència turística.
- 5. Vincular la sostenibilitat al desenvolupament d'un model turístic basat en la gestió integral de la qualitat i la innovació.
- 6. Donar un major impuls a mecanismes de participació col·laborativa amb la ciutadania i entre els actors implicats en el turisme, a través d'un diàleg constructiu i argumentat que afavoreixi en el primer cas la col·laboració públic-privada i, en el segon, el procés participatiu de la ciutadania en favor d'un major reconeixement social del turisme.
- 7. Transmetre que l'activitat turística no ha d'anar necessàriament acompanyada de un procés de desnaturalització o banalització de la singularitat de les Illes Balears; l'activitat turística ben enfocada pot ser un element potenciador de la nostra identitat i difusor de la nostra cultura, per tant pot ajudar a preservar-la a l'hora que la donam a conèixer arreu.

## LÍNIES ESTRATÈGIQUES

1. Promoure la **sostenibilitat integral** de les Illes Balears com a destinació turística, minvant els impactes negatius que es deriven de l'activitat turística i potenciant els positius.
2. Fomentar només el turisme en temporada d'hivern per a minvar la concentració de visitants en temporada d'estiu tot **evitant concentracions elevades que impactin negativament sobre els ecosistemes**, de tal manera que sigui compatible els usos turístics amb la conservació dels recursos naturals.
3. Articular mecanismes que enforteixin la **cooperació** públic-privada, així com la coordinació inter-administrativa, potenciant el treball en comú.
4. Fomentar la creació i desenvolupament de productes turístics i rutes que no impactin negativament sobre els recursos naturals i que contribueixin a la **desestacionalització** de la demanda i a generar ocupació estable i de qualitat.
5. Potenciar la **complementarietat entre els diferents segments**, destinacions i productes turístics de les Illes Balears, per a contribuir a la millora de la competitivitat del sector, tot atenent les especificitats de cadascuna de les Illes.
6. Aconseguir **l'excel·lència i la qualitat** total de cadascuna de les marques turístiques de Balears, com a factor diferenciador d'altres destinacions competidores.
7. Generar l'ús de les noves tecnologies en turisme, fomentar-ne la **innovació** i el suport a la investigació.
8. Implementar **mecanismes normatius** d'harmonització i articulació de l'oferta, així com habilitar mecanismes jurídics de control al seu adequat compliment, tot tenint en compte la realitat de cadascuna de les Illes.

9. Afavorir la **rehabilitació** de les destinacions madures de Balears i la posada en valor de l'**oferta interior**, així com incentivar les destinacions i els productes turístics sostenibles emergents, millorant la nostra oferta tradicional.

10. Promoure la **sostenibilitat** com a element indispensable i de qualitat en l'experiència turística.

11. Promoure la **sostenibilitat social** basada en els drets dels treballadors i la millora dels serveis, on la formació del conjunt de treballadors és una eina fonamental per garantir la sostenibilitat i qualitat de l'activitat turística.

El document d'*Estratègia de Turisme Sostenible de les Illes Balears* formula **11 línees estratègiques** de desenvolupament turístic. i es desenvolupa en **57 programes** específics, que són els següents:

## LÍNIA ESTRATÈGICA 1

**Promoure la sostenibilitat integral de les Illes Balears com a destinació turística, minvant els impactes negatius que es deriven de l'activitat turística i potenciant els positius.**

1.1. Avaluar i mesurar l'impacte ambiental, social i econòmic de l'activitat turística a cada illa a través del desenvolupament d'un Sistema d'Indicadors de Sostenibilitat.

1.2. Marcar fites de sostenibilitat que condicionin el model turístic a cada illa, d'acord amb el Sistema d'Indicadors de Sostenibilitat, per tal d'assolir objectius concrets i avaluables, que s'han d'establir tenint en compte els recursos naturals, les infraestructures disponibles i les necessitats de la població resident.

1.3. Promoure en el turista l'ús responsable dels recursos: realitzar campanyes de consum responsable en relació al lloc



d'acollida i adhesió als reptes ambientals que tenim com a destinació.

1.4. Promoure un model turístic assentat sobre un patrimoni natural i cultural ric, variat i conservat, sobre uns valors endògens que enforteixen la identitat i l'autenticitat del territori que és objecte de conservació i un sector turístic que contribueix a la seva millora i perdurabilitat per a les generacions futures.

1.5. Conscienciar a residents i visitants sobre la importància d'un turisme sostenible a la nostra comunitat.

1.6. Propiciar la utilització de productes de proximitat, recursos renovables, mobilitat sostenible i de tecnologies que redueixen la petjada ecològica, tot donant suport a les empreses que, conscients de la seva responsabilitat social i ambiental, inverteixen en aquesta línia.

1.7. Utilitzar l'activitat turística --el posicionament i les oportunitats de difusió que ens ofereix-- com a aparador d'altres activitats productives que es poden dur a terme a les Balears, amb la finalitat de reduir l'excessiva dependència econòmica del monocultiu turístic.

1.8. Donar suport a la promoció turística d'aquells establiments reconeguts per la seva responsabilitat social, el seu caràcter eco turístic o el seu compromís amb la sostenibilitat i el medi ambient.

1.9. Identificar i donar suport a les iniciatives de sostenibilitat en relació al turisme que es duguin a terme des de l'àmbit de les administracions locals, com ara activitats enquadrades dins les Agendes Locals XXI, o el Pacte de Batles.

## LÍNIA ESTRATÈGICA 2

**Fomentar només el turisme en temporada d'hivern per a minvar la concentració de visitants en temporada d'estiu tot evitant concentracions elevades que impactin negativament sobre els ecosistemes, de tal manera que sigui compatible els usos turístics amb la conservació dels recursos naturals.**

2.1. Impuls de segments i productes turístics no estacionals.

2.2. Paquetitzar el producte ja existent de temporada d'hivern per a la seva venda a l'exterior i promoció dels productes turístics diversificats fora de temporada d'estiu.

2.3. Suport al teixit turístic privat per establir, mantenir i/o optimitzar els canals de promoció i comercialització més eficaços per a cada producte turístic i per a cada illa, d'acord amb el públic final i a les tendències actuals d'un sector turístic cada vegada més global i accessible per a tots.

2.4. Potenciar la creació i la promoció de productes i experiències turístiques identitàries enfocades a nous nínxols de mercat d'activitat turística sostenible i basades en la singularitat del nostre patrimoni, la cultura, les tradicions, l'agricultura, el paisatge, l'autenticitat, la natura, la diversitat i la gastronomia.

2.5. Promoure la creació d'un producte propi (insular o pluriinsular), singular que destaquï el què ens fa únics i diferents i afavoreixi el turisme de tot l'any.

2.6. Conèixer millor la demanda a cadascuna de les Illes: fer una valoració real del que espera el sociotip de visitant de temporada d'hivern. Orientar l'oferta per a reforçar el seu retorn i captar visitants amb un objectiu clar.

2.7. Posada en valor dels productes i experiències de turisme a les zones d'interior de les Balears, impulsant sinèrgies amb l'economia d'aquestes àrees i potenciant el paper de l'agricultura com a constructora de paisatge i gestora del territori, tot fugint de l'oferta tradicional de sol i platja, la qual ja no és objecte de promoció.

2.8. Reforçar les accions de foment de turisme interior i entre illes adreçades a la població local.

### LÍNIA ESTRATÈGICA 3

**Articular mecanismes que enforteixin la cooperació público-privada, així com la coordinació inter-administrativa, potenciant el treball en comú.**

3.1. Obtenir una visió compartida a través de la participació de tots els agents turístics i socials, per a què tothom comparteixi i conegui els valors essencials de la destinació, contribuint cada qual en la seva esfera de responsabilitat a aconseguir el desenvolupament del model de destinació sostenible que volem per a les Illes Balears.

3.2. Dur endavant una planificació coordinada público-privada i entre administracions, sempre de la mà del teixit associatiu i la pròpia població.

3.3. Posar en marxa els mecanismes que siguin necessaris per a garantir la cooperació público-privada de manera permanent i continua impulsant, quan convingui, la creació d'òrgans de cooperació i coordinació entre agents, així com la creació de

canals per a la participació de la societat en les polítiques turístiques.

## LÍNIA ESTRATÈGICA 4

**Fomentar la creació i desenvolupament de productes turístics i rutes que no impactin negativament sobre els recursos naturals i que contribueixin a la desestacionalització de la demanda i a generar ocupació estable i de qualitat.**

4.1. Segmentació de mercat i enfocament a la demanda de cada illa. Articular una oferta turística multiexperiencial adaptada a donar solució a les noves necessitats i motivacions dels viatgers, establint un model que satisfaci un ampli espectre de components de la demanda turística, basat en el coneixement de la mateixa i la selecció estratègica del públic objectiu.

4.2. Suport al màrqueting de productes i segments desestacionalitzadors, per exemple amb campanyes de temporada d'hivern (Nadal, Setmana Santa, setmana blanca, tardor, etc.), campanyes de promoció de vacances no estivals als mercats d'origen, la creació de productes que girin al voltant de nous esdeveniments esportius, culturals, musicals, mediambientals, etc. amb gran poder de convocatòria que tinguin lloc en temporada d'hivern.

4.3. Afavorir el desenvolupament de segments i serveis turístics innovadors que contribueixin a la ruptura de l'estacionalitat del sector i a l'impuls de l'ocupació i el mercat laboral del sector turístic.

4.4. Foment de programes de turisme social per a col·lectius necessitats (persones majors, joves, persones en situació d'atur -en especial els aturats de llarga durada-, dones en situació de risc social, persones amb discapacitat, etc.) a través d'acords amb sindicats i institucions europees, nacionals i autonòmiques per atreure turistes en temporada d'hivern a preus assequibles per a

determinats col·lectius, sense descuidar la qualitat dels productes ofertats.

## LÍNIA ESTRATÈGICA 5

**Potenciar la complementarietat entre els diferents segments, destinacions i productes turístics de les Illes Balears, per a contribuir a la millora de la competitivitat del sector, tot atenent a les especificitats de cadascuna de les Illes.**

5.1. Definir una cartera de productes estratègics o "productes capçalera de marca" que s'identifiquen amb la imatge general i els valors de la destinació i contribueixin al reforçament de la mateixa a través de l'oferta.

5.2. Vincular la conservació dels sòls agraris a una proposta territorial equilibrada, que posi en relació natura, cultura i paisatge, reconeixent el paper dels agricultors en l'impuls i viabilitat d'aquest model.

5.3. Aconseguir augmentar la rendibilitat del turisme a través d'una major consum del visitant, un augment de la despesa turística, la selecció de segments de major rendibilitat, la major permanència i el reforç de la temporada d'hivern.

5.4. Gestió turística sostenible del patrimoni cultural de les Illes Balears, tot implicant els sectors culturals de cadascuna de les Illes, per tal de preservar els elements culturals, a la vegada es fa difusió i s'aconsegueix la participació de la cultura en els ingressos derivats de l'activitat turística.

5.5. Gestió turística sostenible dels recursos naturals de les Illes Balears, tot establint a cada illa mecanismes/normes de preservació, salvaguarda, conscienciació social i model de gestió.

5.6. Identificació, recuperació i posada en valor del patrimoni cultural, per fer-los atractius sense caure en la banalització del lloc i assegurant la seva preservació.

5.7. Identificació, recuperació i posada en valor del patrimoni natural per fer-lo atractiu i conscienciar de la seva importància i preservació.

## LÍNIA ESTRATÈGICA 6

**Aconseguir l'excel·lència i la qualitat total de cadascuna de les marques turístiques de Balears, com a factor diferenciador d'altres destinacions competidores.**

6.1. Les Illes Balears han de desenvolupar un model turístic que aposti per la recerca permanent de la qualitat total, la professionalització dels serveis -tan públics com privats-, el talent i la innovació, aspectes claus en aquest context sostenible per aconseguir l'excel·lència com a destinació turística.

6.2. Aconseguir un posicionament adequat en productes i experiències no vinculades al clima, i en mercats amb motivacions principals no directament vinculades a la nostra oferta d'estiu, cara a dotar la destinació d'una major capacitat d'atenuar els problemes de l'estacionalitat.

6.3. Impulsar aquells projectes que fomentin el reconeixement i la incorporació de criteris i mesures vinculades a l'accessibilitat universal en els establiments i serveis turístics. Així com la sensibilització, la formació i la informació sobre la necessitat de crear entorns, productes i serveis turístics accessibles, per aconseguir que les Illes Balears siguin una destinació plenament accessible.

6.4. Aconseguir l'equilibri entre el negoci turístic i les necessitats de la població resident.



6.5 Apostar per la formació dels professionals del sector públic per tal que es puguin establir les bases per a la gestió, planificació i promoció amb criteris de sostenibilitat i inclusió, tot utilitzant les TIC de manera eficient.

## LÍNIA ESTRATÈGICA 7

### **Generar l'ús de les noves tecnologies en turisme, fomentar-ne la innovació i el suport a la investigació.**

7.1. Utilització de les noves tecnologies en la promoció i la comercialització turística de cadascuna de les Illes, enfortiment del màrqueting digital i les estratègies online, desenvolupament de la nova web de promoció turística de les Illes Balears, generació de continguts informatius adaptats a dispositius mòbils de darrera generació, major ús de les xarxes socials com a canals de comunicació de l'oferta turística de cada illa, entre d'altres.

7.2. Implementar models insular que permetin conèixer les preferències dels públics objectiu a través de l'intel·ligència de mercats i la investigació; promocionar de manera que s'inspiri al visitant a escollir les Illes Balears com a destinació; facilitar-li la planificació, reserva i compra una vegada presa la decisió; assegurar la seva satisfacció; cobrir les seves necessitats i expectatives de viatge; facilitar-li els instruments per a que pugui compartir les seves experiències fomentant que actuïn com a prescriptors i ambaixadors de la destinació; avaluar la seva satisfacció a través de l'intel·ligència de mercats i establir les accions correctores que siguin necessàries a cada illa.

7.3. Establir convenis de col·laboració amb entitats privades o públiques i/o amb la Universitat de les Illes Balears pel foment de la R+D+I en matèria de turisme.

## LÍNIA ESTRATÈGICA 8

**Implementar mecanismes normatius d'harmonització i articulació de l'oferta, així com habilitar mecanismes jurídics de control al seu adequat compliment, tot tenint en compte la realitat de cadascuna de les Illes.**

8.1. Modificació i/o creació de la normativa i dels instruments de planificació turística insulars necessaris per afavorir el desenvolupament de l'estratègia de Turisme Sostenible. L'objectiu és comptar amb una normativa turística àgil i eficaç, adaptada a les característiques específiques de cada illa, a les necessitats del sector, a les directrius de la planificació turística de les Illes Balears i al model de turisme sostenible que volem aconseguir per a les Illes Balears.

8.2. Impuls a l'actuació coordinada entre totes els administracions responsables per a combatre la competència deslleial, les pràctiques il·legals i aflorar l'economia submergida en matèria turística.

8.3. Anàlisi, diagnòstic i regulació de les noves formes de turisme que van apareixent a cadascuna de les Illes.

## LÍNIA ESTRATÈGICA 9

**Afavorir la rehabilitació de les destinacions madures de Balears i la posada en valor de l'oferta interior, així com incentivar les destinacions i els productes turístics sostenibles emergents, millorant la nostra oferta tradicional.**

9.1. Aquesta línia es fonamenta en la necessitat d'implantar estratègies que contribueixin al reposicionament de les destinacions madures de les Illes Balears, a través del disseny d'actuacions basades en la millora i/o la rehabilitació del elements i/o dels espais turístics madurs.

9.2. Col·laborar amb el sector públic i privat per crear nous productes i infraestructures basades en productes sostenibles.

9.3. Donar suport a la rehabilitació del patrimoni natural i cultural i al manteniment de l'agricultura i del paisatge rural.

9.4. Posada en valor de l'oferta interior de cada illa a través de la promoció de la producció local, aprofitant les experiències ja existents (visites a cellers, visites als productors i venda directa, degustacions de producte local, experiències de gastronomia, enologia i de l'oli, producció artesanal i contemporània, etc.) amb l'objectiu de generar sinèrgies entre el turisme i altres sectors productius.

## LÍNIA ESTRATÈGICA 10

### **Promoure la sostenibilitat com a element indispensable i de qualitat en l'experiència turística.**

10.1. Apostar per un turista responsable que associï la qualitat de la nostra destinació a la sostenibilitat en el procés de formació de productes turístics.

10.2. Promoure el desenvolupament i el consum de productes turístics basats en l'autenticitat i la singularitat cultural de les Illes Balears, propiciant l'apropiació col·lectiva del nostre patrimoni material i immaterial.

10.3. Incentivar pràctiques turístiques sostenibles el benefici de les quals recaiguin sobre sectors més amplis de la societat de les Illes Balears.

10.4. Implantar accions de sostenibilitat mediambiental i models de gestió integral de la qualitat en les destinacions turístiques de les Illes Balears (via inversió directa, incentius a corporacions locals, incentius empresarials, etc.).

## LÍNIA ESTRATÈGICA 11

**Promoure la sostenibilitat social basada en els drets dels treballadors i la millora dels serveis, on la formació del conjunt de treballadors és una eina fonamental per garantir la sostenibilitat i qualitat de l'activitat turística.**

11.1. Fer complir la normativa vigent en relació als drets laborals dels treballadors del sector turístic, tot adaptant la inspecció a les característiques de cada illa.

11.2. Treballar per fer que la desestacionalització sigui un element clau d'estabilitat laboral i de qualitat del lloc de feina.

11.3. Transmetre que el bon posicionament de la destinació passa també per ser reconeguts com a excel·lents en les condicions laborals.

11.4. Impulsar línies de conscienciació empresarial sobre els beneficis d'un clima laboral positiu.

11.5. Promoure la funció laboral com a eix de la qualitat del servei i la seguretat i salut laboral dels treballadors.

11.6. Consensuar amb el sector empresarial un codi de bones pràctiques basat en la millora de les condicions laborals dels treballadors.

11.7. Impulsar la formació del conjunt de treballadors com a eina imprescindible per millorar la qualitat, sostenibilitat i competitivitat de l'activitat turística.