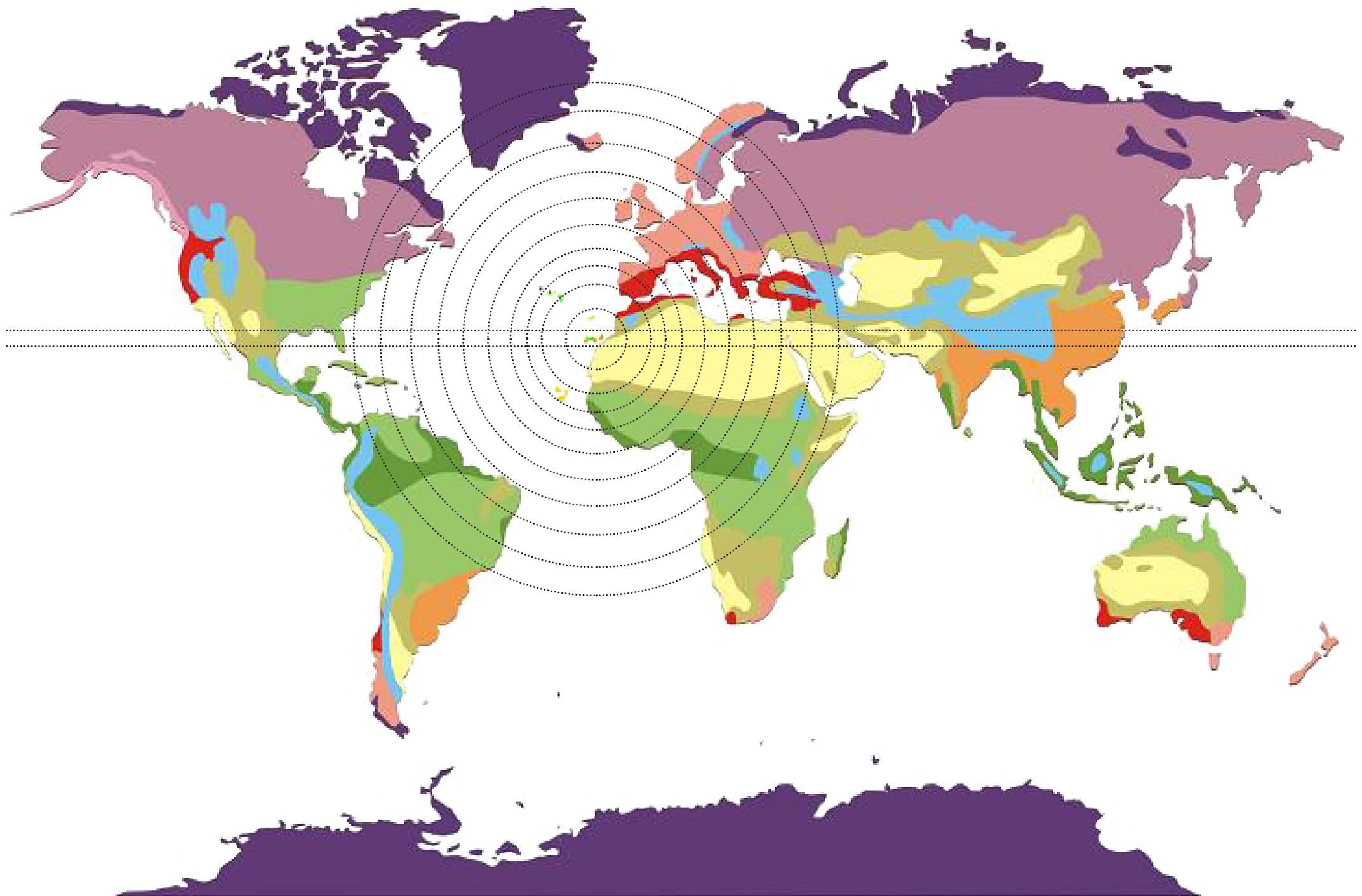




Plan para la modernización,
mejora e incremento
de la competitividad de
Puerto del Carmen
Tías, Lanzarote

TOMO I _MEMORIA

El modelo turístico que se ha estado desarrollando en Canarias, basado principalmente en ofertar la calidez de su clima subtropical y la belleza de sus playas como principales atractivos para los visitantes, ha provocado que en la actualidad el setenta y cinco por ciento de la oferta turística tenga al sol y la playa como grandes protagonistas.



CLIMAS CÁLIDOS

- ECUATORIAL
- TROPICAL LLUVIOSO
- TROPICAL SECO
- DESÉRTICO

CLIMAS TEMPLADOS

- MEDITERRÁNEO
- SUBTROPICAL (CHINO)
- OCEÁNICO
- CONTINENTAL

CLIMAS FRÍOS

- CLIMA POLAR
- ALTA MONTAÑA

Equipo Redactor
GesPlan

Oscar Rebollo Curbelo (arquitecto), César Pérez Cano (arquitecto), Cinta Rodríguez Cabrera (arquitecta), Rubén Alcazar Morán (jurídico), Eduardo Cabrera Pons (ADE), Francisco Diego Santana Román (economista), Ángel Nicolás García Quintana (geógrafo), Francisco Julio Guerra Betancor (delineante)

TOMO I. MEMORIA

1 _ INTRODUCCIÓN

1 - 9

2 _ DIAGNOSIS

10 - 28

3 _ EVALUACIÓN AMBIENTAL ESTRATÉGICA

29 - 32

4 _ INSTRUMENTOS

35 - 45

5 _ EL MODELO ELEGIDO

46 - 49

6 _ LÍNEAS ESTRATÉGICAS

50 - 62

7 _ MEDIDAS, PROGRAMAS Y ACCIONES
ESPECÍFICAS

62 - 72

TOMO II. NORMATIVA - FICHERO URBANÍSTICO
FICHERO DE INTERVENCIONES EN ESPACIO
PRIVADO

FICHERO DE INTERVENCIONES EN ESPACIO
PÚBLICO

TOMO III.
PLANOS.

TOMO IV.
ESTUDIO ECONÓMICO
CUADRO DE PRESUPUESTOS



I.1_MARCO DE ACTUACIÓN

El presente documento se elabora a partir de los contenidos extraídos de la actividad que se ha estado desarrollando en el marco de la redacción del Plan Especial de Rehabilitación Urbana de Puerto del Carmen, con el fin estratégico, conferido al amparo de la Ley 6/2009, de 6 de mayo, de medidas urgentes en materia de ordenación territorial para la dinamización sectorial y la ordenación del turismo, de desarrollar con urgencia acciones que reactiven la actividad económica y contribuyan a acelerar el impulso de la modernización y mejora del espacio turístico.

En este contexto, y al amparo de la citada ley, se hace necesaria la formulación de un Documento, capaz de articular los diferentes estudios que se han venido desarrollando en el contexto del Plan Especial de Rehabilitación Urbana, en materias como la diagnosis de la problemática del ámbito de actuación, movilidad, estrategia comercial, análisis de los establecimientos turísticos-alojativos, definición de un nuevo modelo turístico, imagen de marca del destino, etc. Ambos instrumentos, en suma, configuran una doble estrategia basada, por una parte, en la oportunidad y necesidad de actuar a partir de la coherencia de las iniciativas de inminente desarrollo recogidas en el mismo y fundamentadas en la instrumentación que viene amparada por la Ley 6/2009 y, por otra, las que resulten de los instrumentos derivados de la legislación inicialmente aplicada, DL 1/2000 y Ley de Directrices, cuya lógica de resultados será más dilatada en el tiempo, pero también complementaria a la anterior.

Teniendo en cuenta este escenario, la redacción del presente Documento para la modernización, mejora e incremento de la competitividad de Puerto del Carmen surge de la necesidad de establecer un orden de prioridades en las intervenciones futuras, coherentes con la estrategia de transformación del modelo del espacio turístico, recogido en el Plan especial de Rehabilitación urbana (en redacción), que determine los criterios de diseño de las intervenciones y nuevos proyectos propuestos. Es el momento de formalizar los criterios de intervención establecidos en las Directrices de Ordenación de Turismo, aprobadas por la ley 19/2003, de 14 de abril, y en la ley 6/2009, de 6 de mayo, de medidas urgentes de ordenación territorial para la dinamización sectorial y la ordenación del turismo. Estos criterios establecen como base fundamental la renovación del espacio turístico basándose en un proceso de transformaciones que afecten de forma unitaria:

Directriz 3. Criterios (NAD)

- a) *La fijación de los límites razonables de crecimiento turístico y los aplicables a la clasificación y calificación del suelo turístico sobre la base de unos parámetros de calidad basados en los niveles de infraestructura y la conservación del patrimonio natural, cultural y del paisaje insular, teniendo presente la escasez de los recursos naturales, la fragilidad de los ecosistemas insulares, la evolución económica de cada isla y las expectativas sociales y laborales de la población.*
- b) *El fomento de la renovación y sustitución de la planta alojativa inadecuada y la regeneración de la ciudad turística degrada-*

da.

c) *La primacía de la calidad sobre el crecimiento cuantitativo y la orientación de la actividad turística hacia los sectores más rentables, que comprometen el incremento de la productividad por gasto, especialización y duración de la estancia, así como la creación de una oferta multitemática diversa y amplia.*

Activar un nuevo modelo requiere ideas innovadoras que doten a la Ciudad Turística existente de espacios de calidad, habitables, polifuncionales y variados, que generen atracción y necesidad de ser explorados, ofreciendo nuevas experiencias al visitante.

Para dotar a la Ciudad Turística una nueva imagen atractiva y más amable se destaca la importancia de transformar la actual red viaria, articulando sus necesidades funcionales con la creación de ámbitos capaces de transmitir sensaciones agradables vinculadas al disfrute de los espacios libres, como las plazas y los parques, y de los recorridos urbanos en forma de paseos o de prácticas deportivas.

Teniendo en cuenta este contexto, en el que se van a desarrollar numerosos proyectos, que permitirán una profunda transformación de la ciudad turística de Puerto del Carmen, el presente Documento debe priorizar tanto las necesidades de intervención, como velar por la integración, articulación y coherencia de sus actuaciones en plena correspondencia con los objetivos vinculados al modelo turístico elegido.

Asimismo, los proyectos que se desarrollen deben tener en común los criterios de intervención planteados en el Plan especial de Rehabilitación Urbana de Puerto del Carmen (en tramitación). Resulta fundamental la coordinación de éstos para que en su conjunto aporten una imagen unitaria, coherente y adaptada a las características del entorno, estableciendo criterios de diseño y ordenación en relación a mobiliario urbano, materiales, cartelería y señalética, así como, a la eliminación de elementos innecesarios o inadecuados que invadan la vía pública, reorganizando y limitando, a su vez, la presencia del automóvil y aumentando notablemente la presencia de vegetación.

Se valorará la importancia de las diferentes intervenciones y se repartirán de forma coherente, tanto física como temporalmente, estableciendo prioridades entre los proyectos para que los primeros en realizarse sean los que estimulen más a los agentes implicados en el espacio privado, provocando una continua sinergia que fomente la renovación y rehabilitación, para adaptarse al nuevo modelo de Ciudad Turística.

Se trata de investigar, rehabilitar, renovar, equipar, vincular y proporcionar nuevos focos de actividad que contribuyan a transformar el tejido urbano actual en un espacio abierto, continuo y fluido. Una nueva Ciudad Turística volcada al exterior y con marca, identidad y configuración propia.

I.2_ LA REHABILITACIÓN DE LOS ÁMBITOS TURÍSTICOS

En 1997 se conoció el primer borrador del Libro Blanco del Turismo Canario del siglo XXI, que establece que el producto hegemónico del turismo canario ha llegado a su madurez y entra en una fase de agotamiento con riesgo de conducir a una crisis de viabilidad y rentabilidad. Entre otras estrategias y actuaciones, propone, en relación con la condición urbana de la oferta turística, planes de rehabilitación y uso del patrimonio disponible, plan de reestructuración y mejora de la planta alojativa y otras actuaciones de reordenación de la oferta, entre ellas el desarrollo de normas que fijen parámetros de saturación para evitar la superación de la capacidad de carga territorial de las áreas turísticas.

Otro precedente importante fue la iniciativa de la Consejería de Turismo y Transportes del Gobierno de Canarias de redactar el Proyecto de Decreto por el que se han de regular los estándares relativos a la urbanización turística de 1999. En el borrador de este Proyecto de Decreto se propone la regulación de las condiciones de calidad del espacio turístico y de los productos mediante normas y estándares de densidad de alojamiento, de equipamiento, de espacios libres, de infraestructuras y servicios.

LA EXPERIENCIA INTERNACIONAL Y ESPAÑOLA.

En la bibliografía general sobre el turismo se ha generalizado, en la última década, la preocupación por el agotamiento del modelo y la necesidad de regeneración de las áreas saturadas. En la década precedente se conocieron muy contadas propuestas de intervención sobre esta situación, sin embargo ya el Plan Funcional de Turismo del Estado de Hawaii, aprobado en 1984, incorporaba no solo una preocupación, sino la programación articulada y sistemática de las acciones que hoy, década y media después, empiezan a tenerse generalmente por necesarias:

- Regulación de los cambios de uso entre alojamiento residencial y para visitantes.
- Políticas de recualificación de áreas preexistentes, incluso mediante la aplicación de fondos a su equipamiento, y la adquisición pública de suelo para parques y espacios libres.
- Dotación de infraestructuras y servicios urbanos, regulando su financiación entre recursos públicos y empresariales privados.
- Asegurar espacios públicos al servicio de los hoteles y complejos turísticos.
- Asegurar la planificación urbana de todo destino turístico y de sus equipamientos y fomentar las actividades de los visitantes.

En Europa es a partir de 1990 cuando se formula la reordenación y rehabilitación de núcleos turísticos como una estrategia sistemática y sobre todo con una referencia explícita a sus contenidos urbanísticos y ambientales como línea de actuación principal.

Es éste el momento en que el sector público asume protagonismo emprendedor, articulando la gestión y desarrollando acciones públicas. En Holanda, Scheveningen es un ejemplo muy temprano y significativo de regeneración de un núcleo en declive que se inició ya a finales de los años 60 con acciones de las autoridades públicas.

La característica fundamental de este proceso es la formación de entes ad hoc, normalmente en forma de consorcios o agencias de iniciativa pública, que se instituyen de forma mixta, con la participación de empresarios privados.

En España, las primeras decisiones operativas se produjeron en Baleares, su actividad legislativa fue la primera en España que asumió que la densidad territorial ha de ser el principal parámetro de calidad y adecuación ambiental de la oferta turística creando mecanismos para incentivar la reconversión de establecimientos hoteleros obsoletos.

A principios de los noventa se inician actuaciones significativas de regeneración de la oferta turística en la Costa Brava catalana, adoptando como objetivo básico la reconversión de la oferta orientada por el modelo de alojamiento masivo, sustituyendo “cantidad por calidad”. Para ello promueven las actuaciones de renovación preferentemente a las de nueva construcción, protegen y recuperan el entorno de los núcleos turísticos, emprenden operaciones de adaptación de las estructuras urbanas al turismo residencial, reduciendo alturas y densidades de edificación, etc.

Los planes de Excelencia Turística, referidos a la regeneración de los destinos maduros, programaron actuaciones de mejora ambiental y paisajística, equipamiento y espacios libres, infraestructuras y servicios urbanos, diversificación y cualificación de la oferta turística, formación profesional y gestión empresarial.

En lo que se refiere a la regeneración de núcleos turísticos maduros, el Plan Integral de Calidad del Turismo Español (PICTE) asume como objetivo fundamental la calidad, cuyos objetivos asociados son la desconcentración geográfica de la demanda, la diversificación de la oferta, la implantación de modelos de desarrollo sostenible, la creación de empleo nuevo y más cualificado en el sector y el incremento de la rentabilidad turística.

La actuación pública normativa más innovadora en el actual panorama español de la política turística está contenida en la Ley 1/1999 de 24 de Marzo de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares que desincentiva

la cantidad, optando por la mejora de la calidad de lo ya existente y regulando la modernización permanente de los alojamientos turísticos con el objetivo de que la oferta no actualizada desaparezca del mercado e insiste también en la incompatibilidad espacial del uso de alojamiento turístico con el residencial. Su contenido más innovador, que se ha difundido ampliamente bajo la idea genérica y la expresión de “moratoria turística”, es el estricto condicionamiento de autorización de establecimientos de alojamiento turístico a la baja definitiva de otros establecimientos en la misma isla.



WEST 8

Reforma de la Playa de Palma.
Mallorca, 2009.

Se busca “una revalorización integral de la zona, capaz de impulsar un nuevo ciclo de innovación, prosperidad y sostenibilidad con visión de futuro”.

Se ha puesto de acuerdo la iniciativa pública-privada con la idea de reformar un espacio de 1.000 hectáreas con 40.000 plazas turísticas.

I.3_OBJETIVOS Y ORGANIZACIÓN DE LA ESTRATEGIA

La estrategia institucional emprendida conjuntamente por el Gobierno de Canarias y el Ayuntamiento de Tías contempla como figura idónea para gestionar, de manera inmediata, los espacios relacionados con la rehabilitación urbana de Puerto del Carmen, la redacción del Plan para la modernización, mejora e incremento de la competitividad de Puerto del Carmen. La elección de esta figura viene avalada por la puesta en vigor de las directrices de ordenación de Turismo de Canarias y la ley 6/2009, de Medidas Urgentes en materia de ordenación territorial para la dinamización sectorial y la ordenación del turismo.

Con respecto a su contenido y organización, el Plan se ha elaborado con la finalidad de definir el modelo turístico del destino y ofrecer cobertura a las actuaciones, públicas y privadas, relativas a proyectos de sustitución, de rehabilitación de la planta alojativa o de la infraestructura turística, y a los de remodelación urbanística incluidos en el presente documento.

En cumplimiento de la Directriz 21 de la Ley 19/2003 de Directrices de Ordenación General y de Ordenación de Turismo de Canarias y del artículo 15 de la ley 6/2009, de Medidas Urgentes en materia de ordenación territorial para la dinamización sectorial y la ordenación del turismo, se desarrolla el presente Documento para la modernización, mejora e incremento de la competitividad de Puerto del Carmen como marco integrado, organizativo, de planificación y ejecutivo, y con carácter complementario con el Plan Especial de Rehabilitación de Puerto del Carmen en redacción.

En la elaboración del presente Documento se integran los objetivos que desarrollan cada uno de los epígrafes enunciados a continuación y que en conjunto permiten organizar un programa de actuaciones integrado del ámbito de intervención con el objetivo central de promover una verdadera renovación y recualificación de este núcleo turístico. Los apartados que desarrollan los objetivos y su organización son:

- Definición del Modelo turístico.
- Programa de actuaciones de rehabilitación, acondicionamiento y organización del espacio público.
- Acciones específicas de sustitución o rehabilitación en el espacio privado.
- Programa de implantación de la *Calidad* en los servicios públicos y establecimientos privados.
- Plan de marketing y comunicación.
- Definición de una identidad como destino.

ESQUEMA DE SISTEMATIZACIÓN DEL DOCUMENTO



DOCUMENTOS INTEGRANTES

INFORMACIÓN URBANÍSTICA

MEMORIA / PLANOS

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL NÚCLEO TURÍSTICO

Análisis histórico	Descripción y análisis del núcleo actual y su entorno	Planeamiento Vigente
Fotografías aéreas - evolución temporal	Estudio de la transformación de la trama urbana: Cronología del planeamiento de desarrollo	Estudio del planeamiento territorial y urbanístico que afecte al ámbito

INVENTARIO AMBIENTAL

Justificación del contenido ambiental específico	Características y de imitaciones espaciales de las variables ambientales significativas
--	---

ANÁLISIS DE LA COMPOSICIÓN DE USOS

Usos urbanos FormenORIZADOS actuales	Parcelación / Ocupación	Estructura de la Propiedad / Catastro
--------------------------------------	-------------------------	---------------------------------------

ANÁLISIS DE LA EDIFICACIÓN

Tipología de la Edificación	Altura de la Edificación	Tipología de Alojamiento Turístico	Categoría y Alojamiento Turístico	Explotación del Establecimiento Turístico	Densidad de Alojativas	Antigüedad de la edificación de los establecimientos turísticos
-----------------------------	--------------------------	------------------------------------	-----------------------------------	---	------------------------	---

ANÁLISIS DE LAS INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS

Sistema Viano	Red de Saneamiento	Red de Pluviales	Infraestructuras Energéticas	Red de Abastecimiento de agua	Red de Alumbrado público	Niveles de iluminación	Sistema de recogida de residuos
Estado de Conservación y Utilización	Alimentación y Priorización	Tráfico	Transporte público	Tratamiento	Abastecimiento	Alumbrado	Sistema de recogida de residuos

ESTUDIO DE LOS ESPACIOS LIBRES PÚBLICOS

Descripción de los distintos espacios libres	Características
	Superficies / Tipología / Vegetación / Estado de Conservación

ANÁLISIS DEL MOBILIARIO URBANO Y LA SEÑALÉTICA

Descripción	Ubicación	Estado de conservación	Deficiencias	Cumplimiento Accesibilidad
-------------	-----------	------------------------	--------------	----------------------------

ESTADO Y CAPACIDAD DE LAS DOTACIONES Y EQUIPAMIENTOS NO TURÍSTICOS

Descripción	Uso	Estado de conservación	Tipología edificatoria	Cumplimiento Estándares
-------------	-----	------------------------	------------------------	-------------------------

TIPOLOGÍA Y LOCALIZACIÓN DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES

Condicionantes de carácter legal	Marco legal aplicable	Ordenación territorial y urbanística y su relación con el Plan especial de Rehabilitación urbana
----------------------------------	-----------------------	--

CUESTIONES RELATIVAS AL PRODUCTO TURÍSTICO

Encuestas / Estadísticas / Bases de datos				
Evolución de los turistas por nacionalidades	Evolución de la satisfacción del turista	Valoración del turista sobre el núcleo	Evolución del gasto turístico	Fidelidad del Turista

ASPECTOS SOCIOECONÓMICOS DEL ÁREA

Encuestas / Estadísticas / Bases de datos			
Evolución de la población residente	Evolución de los trabajadores en el sector turístico	Análisis del lugar de procedencia de los residentes y los trabajadores	Estimación de los trabajadores del sector turístico

MÁRCO FINANCIERO Y DE GESTIÓN

Encuestas / Estadísticas / Bases de datos			
Evolución de la población residente	Evolución de los trabajadores en el sector turístico	Análisis del lugar de procedencia de los residentes y los trabajadores	Estimación de los trabajadores del sector turístico

ESTUDIO SOBREVÍAS DE COMERCIALIZACIÓN DEL PRODUCTO TURÍSTICO Y CAMPAÑAS DE MARKETING

Recogida de datos y posterior cumplimentación de fichas tipo		
Establecimientos turísticos	Edificaciones con uso mixto (Turístico/residencial/terciario)	Equipamientos turísticos Complementarios

FICHERO DE EDIFICACIONES EXISTENTES

DOCUMENTOS INTEGRANTES

- MEMORIA
- FICHERO DE INTERVENCIONES
- CUADRO PRESUPUESTARIO
- CONVENIOS URBANÍSTICOS

INTRODUCCIÓN			
Marco de actuación	Estudio de ejemplos de rehabilitación en ámbitos Turísticos	Enunciados y objetivos de la estrategia	Organización del documento de estrategia
DIAGNOSIS			
Evaluación de carencias y debilidades	Análisis de amenazas o como destino turístico	Definición de potencialidades y fortalezas del núcleo	Evaluación de los aspectos ambientales
		Visualización de oportunidades	Crterios y objetivos ambientales
INSTRUMENTOS DE CARÁCTER LEGAL			
EVALUACIÓN AMBIENTAL ESTRATÉGICA			
Legislación estatal	Legislación autonómica	Exclusión del documento al procedimiento de evaluación ambiental	
DESCRIPCIÓN DEL MODELO ELEGIDO			
LÍNEAS ESTRATÉGICAS			
MEDIDAS, PROGRAMAS Y ACCIONES			
Sistematización de las intervenciones	Incorporación de normativa reguladora en la aplicación del modelo	Programa de actuaciones en el espacio público	Intervenciones en el espacio privado
		Programa operativo de implantación de la Calidad en el Destino	Desarrollo de iniciativas de Gestión



Documentación integrante del Plan Especial de Rehabilitación Urbana y necesaria para la elaboración del Plan de Modernización, Mejora e Incremento de la Competitividad de Sector Turístico.

Documentación integrante del Plan Especial de Rehabilitación Urbana y del Plan de Modernización, Mejora e Incremento de la Competitividad de Sector Turístico.



I.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE ACTUACIÓN

Puerto del Carmen se sitúa en la zona costera del municipio, desarrollándose en una franja de terreno a lo largo de las playas de Matagorda, Los Pocillos, Playa Blanca y el Risco de la Tiñosa. Sus límites vienen definidos por: la carretera de Las Playas al Este, el mar al Sur, la Tiñosa y c/ Reina Sofía al Oeste y la carretera de circunvalación al Norte. Fuera de esta delimitación quedan el Sector 5T, (Campo de Golf) y los Sistemas Generales previstos de Parque Urbano, equipamiento de ocio y comercial.

Es la primera zona turística de Lanzarote; en ella comenzó el desarrollo turístico de la isla a principios de los setenta. El núcleo original lo componen la zona de El Puerto y la Urbanización Playa Blanca. A partir de ellas y con apoyo en la Carretera de Las Playas se van desarrollando una serie de urbanizaciones “autónomas” - Costaluz, Caserones, Costamar, Playa Grande, Los Pocillos, Pocillos Este, Matagorda y la Ampliación de Matagorda. En el entorno de la Tiñosa y de Playa Blanca se desarrolló sin planificación un conjunto de actuaciones estructuradas y basadas en la propiedad del suelo que han dado como resultado la actual trama viaria.

Puerto del Carmen dispone en la actualidad de 29.552 plazas alojativas, según datos municipales y 29.277 según datos de la Oficina de Turismo Interior del Cabildo de Lanzarote, lo que de representa el 50% de la capacidad alojativa insular.

La población residente actual es de 8.915 habitantes (de acuerdo al Censo de Datos. Cabildo de Lanzarote).

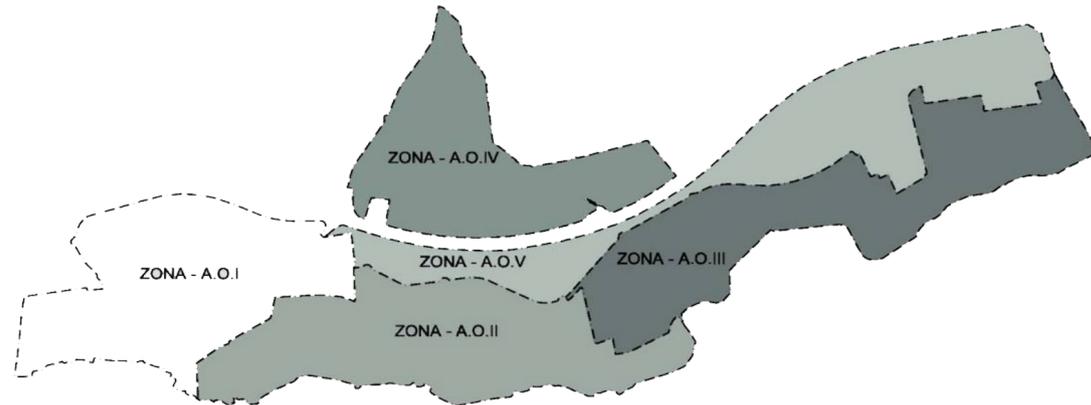
Se considera que los problemas urbanísticos y ambientales que actualmente presenta este núcleo, son principalmente consecuencia de los siguientes factores:

- De su forma de crecimiento, en especial de las zonas desarrolladas con anterioridad a la aprobación de las Normas Subsidiarias que fueron resultado de planes de ordenación.
- Los derivados de la mezcla de usos, turístico, residencial y comercial, inadecuadamente armonizados.
- De la obsolescencia de la planta alojativa.

El Plan General de Ordenación de Tías, actualmente en vigor, divide el núcleo turístico en cinco áreas o ámbitos de ordenación y delimita un área de gestión integrada.

- Ámbito de Ordenación-I, La Tiñosa-Los Mojones, que se ocupa básicamente la zona situada al Oeste de la calle Juan Carlos I, para la que se propone su especialización como zona residencial, quedando el uso turístico alojativo en situación de “fuera de ordenación”.

- **Ámbito de Ordenación II- Playa Blanca**, que ocupa la zona central de Puerto del Carmen, limitada al Oeste con el **Ámbito de Ordenación I**, al Norte con la Rambla, al Oeste con la una línea definida por calle Bélgica y Avda. de Italia y al Sur el mar. Es sin duda, el corazón de este núcleo turístico y la zona que presenta más problemas, con situaciones de mezcla de usos, como obsolescencia de edificación y deficiencias de urbanización. Esta zona se remite a un Plan Especial de Renovación Urbana (PERU).
- **Ámbito de Ordenación III – Los Pocillos-Matagorda**. Se corresponde con el resto de suelo urbano situado al Este del **Ámbito de Ordenación II**. Se caracteriza por la mayor presencia del uso alojativo lo que ha llevado a proponer este uso como preferente en el área, no obstante existe una significativa presencia del uso residencial por lo que el Plan propone que la permanencia del uso estará condicionada a lo que al respecto determine el Plan Territorial Especial de Ordenación del Turismo Insular que deberá formular el Cabildo Insular de Lanzarote.
- **Ámbito de Ordenación IV**, que se corresponde con el suelo urbanizable ordenado en ejecución, es decir, el de la **Modificación del Plan Parcial Sector I I - Lanzarote Golf**, siendo sus usos los establecidos por el referido documento.
- **Ámbito de Ordenación V**, que se corresponde con el suelo urbanizable no sectorizado, dependiendo sus usos de lo que resulte de la aprobación del anteriormente citado Plan Territorial Especial.



La delimitación del Área de Rehabilitación Urbana por parte del P.G.O. en vigor obedece a la determinación expresa recogida en el Anexo de las Directrices de Turismo. Consideramos que en su concreción planimétrica se consideró un amplio espectro de aspectos relacionados con la denominada planta alojativa obsoleta, tales como el nivel de deterioro de la urbanización, el mantenimiento de la edificación, la mezcla de usos, la calidad del paisaje urbano, el nivel de equipamiento complementario etc. Su ordenación pormenorizada quedó remitida a la aprobación de un Plan Especial de Renovación Urbana, a pesar de lo cual, el PGO en vigor, incorpora una ordenación suficientemente detallada, que se interpreta con carácter de recomendación y de forma transitoria como para permitir la concesión de licencia de obras de reforma e incluso nueva en situaciones excepcionales.

USO TURÍSTICO

USO RESIDENCIAL

USO COMERCIAL



2.1_ÁMBITO DE ACTUACIÓN

Puerto del Carmen es el centro turístico por excelencia de la Isla de Lanzarote y por supuesto del Municipio de Tías. Se extiende a lo largo de la costa Este insular sobre un terreno relativamente plano con ligera pendiente hacia el mar y apoyado en una costa baja de unos siete kilómetros pero, con playas no continuas aunque fácilmente accesibles.



2.2_EVALUACIÓN DE CARENCIAS Y DEBILIDADES DEL ÁMBITO

Los problemas urbanísticos y ambientales que actualmente presenta este núcleo, son consecuencia principalmente de los siguientes factores:

a. La inexistencia de estructura urbana.

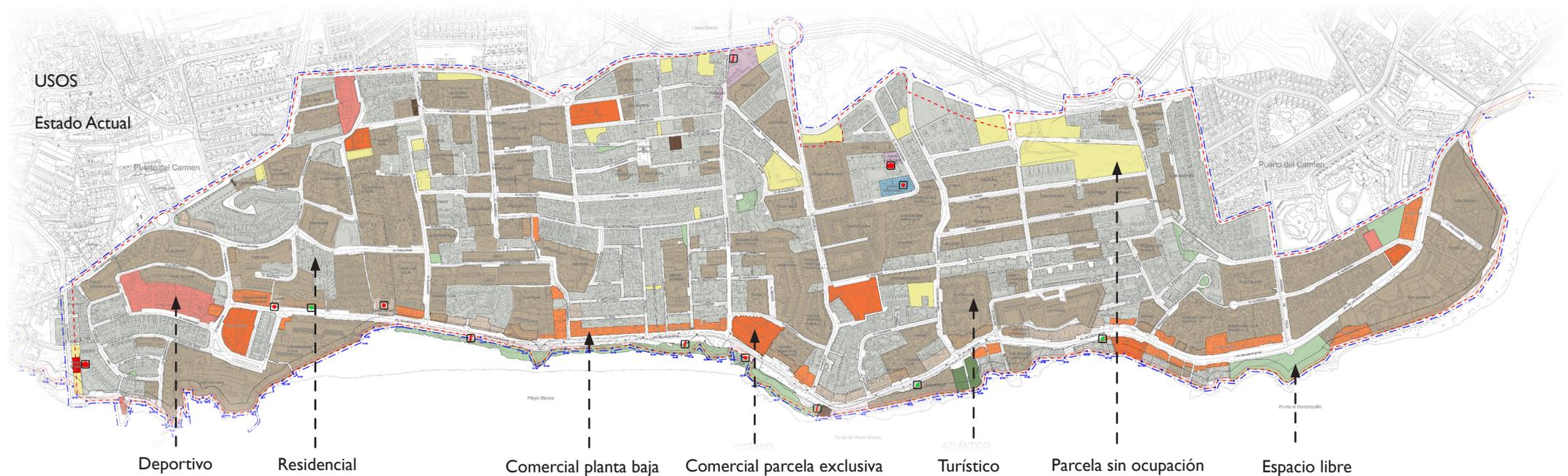
El núcleo de Puerto del Carmen, y en especial el área de rehabilitación, posee una estructura urbana irregular, con vías discontinuas, multitud de fondos de saco, manzanas interminables, etc., que lo convierten en un lugar sin identidad e incómodo para el visitante. La consecución en el tiempo de una ordenación derivada de diferentes planes parciales sin una estructura urbana que los conectara y los relacionara con el entorno, han llevado a cabo urbanizaciones que se encierran en sí misma sin tener en cuenta el entorno que los rodea, confrontaciones claras con el paisaje, como dar la espalda al mar, negar una relación directa con el borde litoral, obstaculizar las relaciones visuales con el paisaje, etc.



Existe una latente necesidad de adaptar tanto los establecimientos turísticos como el núcleo en general a las nuevas condiciones del mercado.

b. La Mixticidad de usos no reglados.

La presencia de edificaciones residenciales junto a las turísticas, la venta individual de múltiples unidades alojativas convirtiéndose en unidades residenciales ocupadas en su mayoría por trabajadores del sector servicio y la aparición de establecimientos comerciales en las plantas baja y primera de edificaciones con tipologías no pensadas ni adaptadas para albergar este tipo de uso, han convertido el paisaje urbano en un collage. Se aprecian balcones con prendas de baño colgadas al lado de chimeneas de cocinas de restaurantes, de antenas de televisión, de balcones convertidos en cuartos trasteros, etc. La ausencia de un estudio de compatibilidad de usos y de tipologías, de regulación de elementos decorativos (toldos, pérgolas,...), etc., ha provocado que Puerto del Carmen y en especial la fachada de la Avenida de Las Playas tengan una imagen poco atractiva y deteriorada.



c. La obsolescencia de la planta alojativa.

Teniendo en cuenta, que existen multitud de establecimientos extrahoteleros de categorías de una y dos llaves que se han quedado fuera de las exigencias de los turoperadores y que más del 90 % de los establecimientos turísticos no cumplen con los estándares turísticos al carecer de ofertas complementarias (Spa, telecomunicaciones, instalaciones deportivas, etc.), y tener una relación muy desfavorable de ocupación del suelo con respecto a la densidad edificatoria, con su consecuente aparición de piscinas mínimas y solárium insuficientes, Puerto del Carmen está dejando de ser un destino deseado por los



2.3_ ANÁLISIS DE AMENAZAS COMO DESTINO TURÍSTICO.

2.3.1_ DIMENSIONES DE LA CALIDAD: (grandes grupos que conforman la percepción de un destino)

2.3.1.1_ Criterios de calidad y Expectativas de los clientes

Al objeto de concretar los aspectos que definen la calidad en un destino turístico, tenemos que abordarlos desde las expectativas que los clientes tienen sobre el disfrute turístico en canarias y de forma específica en Lanzarote - Puerto del Carmen, Ello nos obliga a establecer Dimensiones y Factores de calidad, los cuales además requieren segmentación de la demanda, ya que no todos los clientes tienen las mismas expectativas y debemos contemplar factores sociológicos y grupos de criterios vinculados a tipos de clientes.

Cuando se trabaja sobre la percepción de la calidad es necesario hacer análisis cualitativos y vincula a la experiencia de clientes expertos (clientes que han disfrutado muchos tipos de servicios turísticos), ya que disponen de mayor criterio comparativo y por tanto facilitan la identificación clara de elementos de satisfacción estratégicos. Pero además es necesario agrupar los diversos elementos de percepción en:

1. Imagen de la zona - Información.
2. Características y singularidades.
3. Saturación - masificación
4. Accesibilidad - Lejanía.
5. Servicios.
6. Precios.
7. Garantías.



DÉFICIT DE URBANIZACIÓN
Aceras estrechas y con malos acabados

2.3.2_FACTORES DE CALIDAD: (elementos que aportan valor, grado y expectativas sobre un destino)

1.Imagen de la zona - Información.

- Marca - nombre
- Grado de conocimiento positivo

2.Características y singularidades.

- Clima - temperaturas medias - horas de sol
- Paisaje
- Playas - tipo
- Ofertas lúdico paisajística culturales y etnográficas
- Vías públicas - entorno urbano y natural

3.Saturación - masificación

- Espacios abiertos
- Volumen - altura de las edificaciones
- Tránsito rodado
- Concentración de población y oferta

4.Accesibilidad - lejanía - (tiempos de desplazamiento).

- Aeroportuaria
- Distancias y medios de transporte desde aeropuerto.
- Distancias interiores y movilidad peatonal.
- Distancias a los lugares de interés turístico.
- Información - Señalización
- Infraestructuras, transportes

5.Servicios.

- Hospedaje y tipos
- Restauración y singularidades
- Compras
- Ocio - deporte
- Médico - hospitalario



DÉFICIT DE URBANIZACIÓN
Inadecuada relación entre los espacios públicos y privados.

6.Precios.

- Precios del hospedaje
- Precios del transporte
- Precios de la alimentación
- Precios de los servicios

7.Garantías.

- Seguridad ciudadana.
- Protección - respuesta ante reclamaciones del turista.
- Amabilidad - Empatía
- Profesionalidad - Idiomas

A pesar de la poca investigación sobre las Dimensiones de la calidad y bajo la metodología SERVQUAL Existen pocos trabajos y destacamos un trabajo para la Costa del Sol, sobre cuatros segmentos de turistas extranjeros, cuyos resultados son:

1. Alojamiento 94,2
2. Restauración 87
3. Vías públicas, entorno urbano y natural 79,4
4. Infraestructura de transporte y otros servicios 79,2
5. Ocio, cultura y compras 78,9
6. Playas 70,12

Otra forma de abordar la percepción de calidad, es mediante los elementos de insatisfacción o incidentes críticos que pueden bloquear la percepción de calidad percibida se consideran 4 grandes grupos.

Dimensiones	Factores
Aspectos relacionados con la profesionalidad:	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad. • Rapidez de actuación. • Personalización del servicio, distinguiendo (sorprender al cliente, servicios alternativos, atención personalizada con acciones).

2_DIAGNOSIS



DÉFICIT DE URBANIZACIÓN
Ausencia de diseño de calidad en los espacios públicos

Aspectos relacionados con la capacidad de respuesta ante:	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades concretas. • Ofrecimiento detallado de información • Imprevistos del sistema • Solución de quejas y problemas
Aspectos relacionados con la empatía:	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad. • Escucha activa. • Preocupación por los intereses del cliente.
Aspectos relacionados con la seguridad:	<ul style="list-style-type: none"> • Honestidad. • Confianza.

2.3.3_ÁMBITOS DE RESPONSABILIDAD PARA MEJORAR LA CALIDAD PERCIBIDA EN LA ZONA. PROPUESTA:

A. Extrapolada del estudio de segmento de la costa del sol; requiere confrontación con estudio local.

Prioridad	Dimensiones	Municipal	Privada
1º	Alojamiento		
2º	Restauración		
3º	Vías públicas, entorno urbano y natural		
4º	Infraestructura de transporte y otros servicios		
5º	Ocio, cultura y compras		
6º	Playas		

B. Factores a del estudio presentado en las I Jornadas de Rehabilitación de Núcleos Turísticos de Canarias sobre opinión de turistas (menos le ha gustado).

Prioridad	Dimensiones	Municipal	Privada
1º	Aceras, calles, calzadas, carretera en mal estado, estrechas con baches peligroso, no señalizadas		
2º	Ambiente incómodo, molesto, demasiado tráfico		
3º	Entorno urbano: suciedad, malos olores, basura		

2_DIAGNOSIS



DÉFICIT DE URBANIZACIÓN

Carencia de zonas de sombra

4º	Molestias del ambiente nocturno y locales de noche		
5º	Entorno urbano: antiguo, saturado, muchas construcciones.		
6º	Instalaciones, servicios en el alojamiento		
7º	Calidad y servicio en restauración/ hostelería (mala comida, poca variedad)		
8º	Molestias por "tiqueteros"		
9º	Agua del apartamento/hotel		
10º	Precios elevados		
11º	Baja calidad oferta de comercios y productos a la venta		
12º	Deficiencia instalaciones en playa: duchas, vigilancia		
13º	Mejoras en el transporte público		
14º	Falta de instalaciones-pocas actividades y recursos		
15º	Atención al público: descuidada, poco profesional		



DÉFICIT DE URBANIZACIÓN. Heterogeneidad en el mobiliario urbano. CARENCIA DE UN ESTILO DEFINIDO.



DÉFICIT DE URBANIZACIÓN

Espacios urbanos densos y sin atractivo.

C. de expertos sobre dimensiones y factores de calidad, agrupados por ámbitos competenciales. Indiscutiblemente se evidencian el conjunto de factores que requieren intervención estructurados por ámbitos de competencia, lo que además refuerza la necesidad de implicar a los diversos agentes en la mejora de la calidad turística en la zona.

Dimensiones	Factores	Ámbito Competencial						
		Consortio	Municipal Gestión y Servicios	Municipal Ordenación	Privado	Insular	CA	Nacional
Accesibilidad- Lejanía	Aeropuerto							
Garantías	Seguridad ciudadana							
Servicios	Médico-hospitalario							
Garantías	Protección-respuesta ante reclamaciones del turista							
Precios	Precios del transporte							
Imagen de la Zona	Marca-nombre							
Características Y singularidades	Paisaje							
Características Y singularidades	Paisaje							
Características Y singularidades	Ofertas lúdico paisajísticas culturales y etnográficas.							
Características Y singularidades	Vías públicas-entorno urbano y natural							
Accesibilidad-Lejanía	Distancias y medios de transporte desde aeropuerto							
Accesibilidad-Lejanía	Distancias a los lugares de interés turístico							
Accesibilidad-Lejanía	Información-Señalización							
Accesibilidad-Lejanía	Infraestructuras Transportes							
Saturación- masificación	Espacios abiertos							
Saturación- masificación	Volumen-altura de las edificaciones							
Saturación- masificación	Tránsito rodado							

Saturación-masificación	Concentración de población y oferta							
Accesibilidad-Lejanía	Distancias interiores y movilidad peatonal							
Servicios	Ocio-deporte							
Características Y singularidades	Playas-tipo							
Servicios	Hospedaje y tipos							
Servicios	Restauración y singularidades							
Servicios	Compras							
Precios	Precios del hospedaje							
Precios	Precios de la alimentación							
Precios	Precios de los servicios							
Garantías	Amabilidad-Empatía							
Garantías	Profesionalidad idiomas							

2.4 DEFINICIÓN DE POTENCIALIDADES Y FORTALEZAS DEL NÚCLEO.

Puerto del Carmen, es el litoral del término municipal de Tías, uno de los siete municipios de la isla de Lanzarote. Este núcleo, es la principal zona turística de la isla y está situado en el centro-sur de la isla, a 10 minutos del aeropuerto internacional de Guacimeta.

Pasó de ser un pequeño pueblo marinero, apenas poblado, a convertirse en una de las más demandadas zonas turísticas de Canarias. Su notable éxito se ha debido, en buena parte, a los más de 6 kilómetros de playas que bordean su litoral, a la tranquilidad de sus aguas y al apacible entorno natural en el que se encuentra.

Como se ha expuesto en este documento, en los últimos años se ha estado produciendo una caída de los márgenes de la actividad empresarial turística, a pesar del crecimiento o mantenimiento de la entrada de turistas.

La caída del número de pernoctaciones y de los índices de ocupación, al tiempo que se aumenta, de forma descontrolada, el número de plazas turísticas en zonas competidoras, junto a los ya comentados cambios en los hábitos de consumo del visitante y demás factores cambiantes, hacen necesario una profunda reflexión acerca de las causas que originan el problema y de las soluciones para resolverlo.

En base a este deseo de encontrar y definir correctamente los errores cometidos, así como adaptarse a la



DÉFICIT DE URBANIZACIÓN

Zonas comerciales de escaso atractivo

nueva situación, se ha venido realizando una intensa labor de estudio del sector turístico y del núcleo de Puerto del Carmen, por parte de las diferentes administraciones públicas y privadas implicadas.

De los datos y documentos disponibles para la elaboración de este Plan Especial, parece conveniente destacar algunas de las reflexiones expuestas en el “Estudio del Núcleo Turístico de Puerto del Carmen”, realizado para las I Jornadas de Rehabilitación de núcleos turísticos de Canarias, organizadas por la Consejería de Turismo del Gobierno de Canarias y el Ayuntamiento de Tías, en noviembre de 2005.

Por su proximidad en el tiempo y su concreción en al ámbito territorial, objeto de este documento, resulta muy útil para profundizar en los problemas que se están relatando, algunas de las consideraciones del diagnóstico de la situación mediante la identificación de las **Fortalezas y Debilidades** del producto turístico del núcleo de Puerto del Carmen.

Puntos Fuertes:

- Alta fidelidad con el destino (cerca de la mitad de los turistas son repetidores).
- Turistas con un perfil socioeconómico medio-alto (realizan una media de 3 viajes al año).
- Puerto del Carmen se percibe como un lugar donde “disfrutar de sol, playa y mar; buen clima; descanso, relax y tranquilidad”.
- Gran parte de la comercialización y promoción del destino se realiza “boca a boca” (un 30% de los turistas llega a Puerto del Carmen, siguiendo las recomendaciones de amigos o familiares que conocen la zona).
- Puerto de Carmen concentra la mayor oferta alojativa de la isla de Lanzarote, goza de altos niveles de ocupación y baja estacionalidad.
- Puerto de Carmen concentra en torno al 30 % de la oferta de hostelería de la isla, la numerosa y amplia diversidad de esta oferta, lo convierte en el principal destino turístico de Lanzarote en este aspecto.
- Existe una numerosa oferta de comercios y áreas comerciales con un amplio horario de atención al público, cerca de la mitad dedicados al Turismo y al Ocio.

2_DIAGNOSIS



DÉFICIT DE URBANIZACIÓN

Escasez de actividades de ocio

Imagen urbana confusa y sin identidad

- Amplio potencial de recursos turísticos: Playas, de gran belleza y calidad para el baño; Fondos Oceánicos, de gran riqueza y fácil acceso; Costa, amplia para la práctica deportiva y las actividades náuticas; Espacios de Naturaleza, protegidos y singulares; Recursos Culturales del conjunto del municipio, con gran valor añadido; Eventos Deportivos, numerosos, importantes y conocidos.

Puntos Débiles:

- Pérdida progresiva de valor y encanto del destino: la comercialización y promoción a través del “boca a boca” de los turistas, se ve manchada por un conjunto de factores negativos que causan desagrado durante el disfrute de las vacaciones: aceras, calles, calzadas, carreteras en mal estado, estrechas, con baches, peligrosas, no señalizadas...; ambiente incomodo, molesto, ruidoso, demasiado tráfico; calidad del entorno urbano: antiguo, saturado, muchas construcciones, suciedad, malos olores, basura...; molestias del ambiente nocturno y los locales de noche; instalaciones, y servicios del alojamiento; calidad y servicio de restauración / hostelería: mala comida, poca variedad, caro...
- Saturación turística, fundamentalmente, causada por la “sobreoferta alojativa extrahotelera” mayoritariamente de 1 ó 2 llaves. Adicionalmente, gran parte se encuentra obsoleta y en mal estado, provocando caída de los precios, deterioro de la calidad ofrecida y disminución de la rentabilidad del sector.
- Escasa oferta hotelera de calidad (8 hoteles y 8 aparta hoteles) y ningún hotel de cinco estrellas o de cuatro estrellas superior.
- “Sobreoferta” y “Concentración” de establecimientos de Hostelería y Comercio (situados principalmente en la Avenida de Las Playas), lo cual está fomentando una excesiva competencia, que se traduce en una guerra de precios a la baja.
- Comercios “antiguos y obsoletos”, no se están realizando acciones modernizadoras y existe un grand déficit en atención al cliente, especialización y variedad de la oferta, todo lo cual, lleva a una baja relación calidad/precio
- Ausencia de una oferta complementaria ordenada y suficientemente desarrollada. Déficit de empresas, instalaciones y equipamientos. Además, gran parte de los recursos turísticos del municipio no están teniendo ningún tipo de aprovechamiento.

- Bajo nivel de uso de Sistemas de Gestión de la Calidad, en todos los sectores turísticos (Alojamiento, Restauración, Hostelería, Comercio, Actividades Deportivas, Recreativas y de Ocio).
- Limitada profesionalización de las empresas extrahoteleras y no alojativas en Dirección y Gestión Empresarial.
- Baja preparación y cualificación de los Recursos Humanos, ya que se está contratando personal con salarios ajustados y un bajo perfil formativo.
- Personal laboral con baja predisposición para el desempeño del trabajo por poca identificación con la empresa y alta rotación laboral.

Así mismo, de las conclusiones del anteriormente citado **“Estudio del Núcleo Turístico de Puerto del Carmen”**, se deduce que el turista que tradicionalmente ha visitado Puerto del Carmen busca **“sol y playa”** y **“buen clima”** durante todo el año, por encima de otros aspectos de atracción turística (en adelante **Estudio 2005**).

En el citado **“Estudio 2005”** se realizó una encuesta que, con una opinión acerca de los temas relacionados, ofreció los siguientes resultados:

Modalidad de vacaciones que realiza	
Sol y Playa	90 %
Culturales	33 %
Visitar amigos	26 %
Naturaleza / Turismo Rural	22 %
Práctica Deportiva	18 %
Recreativas/Ocio	14 %
Salud y Belleza	5 %
Formación	4 %

También en este **“Estudio 2005”**, en cuanto a la valoración que hacen los turistas del núcleo de Puerto del Carmen, se expone a continuación un cuadro con aquellos aspectos que más o menos satisfacción causaron en los visitantes (expresado vía encuesta). A continuación, se ofrecen los siguientes resultados en forma porcentual:

Más le ha gustado

Buen clima	28.3%
Las playas, el agua del mar, la costa...	15.9%
Oferta de servicios en Hostelería y Restauración	10.5%
Relax , tranquilidad, buen ambiente	9.4%
La gente, la amabilidad	8,0%
Instalaciones, servicios de alojamientos	5.5%
Belleza del entorno, lugar agradable, acogedor, naturaleza...	4,0%
Diversidad, variedad de comercios, compras	3.2%
Oferta de actividades, excursiones, deportes,	2.3%
La Avenida de las Playas - Paseo de las Playas	2,0%
Trato, atención al cliente, profesionalidad	1.8%

Menos le ha gustado

Aceras, Calles, Calzadas, Carreteras, estrechas y con baches peligrosos	28.3%
El ambiente incomodo, molesto, ruidoso, demasiado tráfico	10.2%
Entorno urbano: suciedad, malos olores, basuras	5.9%
Molestias del ambiente nocturno y locales de noche	5.5%
Entorno Urbano: antiguo, saturado, muchas construcciones...	5.1%
Instalaciones y servicios en el alojamiento	5.1%
Calidad y servicio en la Restauración y Hostelería	5.1%

Mala comida y poca variedad	5.1%
Molestado por "Tiqueteros"	4.7%
Agua del apartamento / hotel	4.7%
Precios Elevados	4.3%

En resumen, como se ha estado exponiendo repetidamente, la problemática del producto turístico de Puerto del Carmen, se caracteriza por la **pérdida de valor y encanto** del destino, debido a varios factores con negativa valoración, tales como:

- Mala calidad del entorno urbano (obsoleto, molesto, ruidoso...)
- Mezcla de usos residencial-turístico-comercial
- Saturación turística
- Sobreoferta extrahotelera
- Baja oferta hotelera de calidad
- Ausencia de oferta complementaria

2.5_EVALUACIÓN DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES

El tratamiento de los problemas ambientales existentes va a tener como eje fundamental el reconocimiento de los diferentes desequilibrios producidos por la presencia humana en el espacio municipal, que vienen a tener su impronta espacial en un conjunto de impactos ambientales que, globalmente, en Puerto del Carmen alcanzan una moderada dimensión territorial.

El alto grado de urbanización del espacio geográfico objeto del presente documento, ha propiciado una profunda transformación de las condiciones geo ecológicas primigenias. Así, entre los impactos ambientales históricos significativos se registra la pérdida de la sinuosidad original de buena parte del perfil costero, ya sea por ocupación urbanística del litoral (urbanizaciones de Los Velasquez, Las Rocas y Cabrera) o por el desarrollo de actuaciones turístico-recreativas (diques, paseo litoral...).

En general, los espacios verdes que caracterizan la organización urbana de Puerto del Carmen contribuyen a aminorar el impacto negativo del desarrollo edificatorio, creando piezas urbanas con valores significativos de calidad visual. No obstante, resulta ilustrativo detallar algunas de las negativas afecciones derivadas de la estructura, organización y usos urbanos del sector, como son:

- La ausencia de definición del borde urbano. Resulta frecuente que no exista un tránsito visual integra-

do y armónico entre las piezas urbanas y el suelo rústico, siendo común la existencia de espacios degradados, consistentes en antiguos campos de cultivo abandonados o en terrenos sujetos a procesos de degradación (escombros, vertidos, desmontes...).

- Exceso volumétrico y de alturas de algunas piezas urbanas. Que provocan una rotura de la armonía visual del conjunto urbano en el que se insertan.
- Las carencias de enfoscado o pintado adecuado que presentan los muros medianeros de algunas piezas urbanas.
- *La situación ruinoso o de escasa integración visual de algunos inmuebles*, debida, principalmente, a la falta de armonía e integración con el conjunto urbano de su entorno y cuyos problemas fundamentales son: defectos en las pinturas de los paramentos de fachadas; excesos volumétricos puntuales; uso de materiales no adecuados; ruptura con las tipologías dominantes en el entorno; inadecuación de fachadas y terrazas exteriores, etc.
- *Contaminación visual por concentración aérea, en determinados puntos, del cableado eléctrico y telefónico*. Éste genera un impacto visual significativo, no muy extendido por el ámbito de la propuesta, pero que se vuelve importante cuando el cableado se agrupa en las fachadas de edificaciones.
- *Ausencia de integración visual de determinadas antenas de telecomunicaciones*. A este fenómeno hay que añadir la afección visual, muy generalizada en el ámbito, que generan las múltiples antenas domésticas de TV.
- *Concentración de cartelería en las fachadas de las edificaciones, que producen un impacto visual generado por su alta densidad y variadas tipologías*. Este fenómeno se detecta, principalmente, en las fachadas de numerosas manzanas de la Avenida de Las Playas.
- *Existencia de muchas parcelas sin un acondicionamiento de jardinería adecuado*, dispersas por el conjunto del ámbito urbano y que, generalmente, tan sólo cuentan con una capa de picón, detectándose en muchas ocasiones excrementos de animales domésticos, residuos sólidos urbanos y especies de vegetación ruderal.
- *Foco permanente de contaminación por emisión de partículas y ruidos*. En un ámbito tan urbanizado como Puerto del Carmen, donde el nivel de tránsito diario de vehículos es muy elevado, estos factores re-

presentan una problemática añadida para la calidad del espacio urbano.

2.6_ CRITERIOS Y OBJETIVOS AMBIENTALES

El presente Documento recoge unos objetivos ambientales que articulan la propuesta de ordenación. El establecimiento de los posibles objetivos ambientales toma como base las condiciones generales que para su desarrollo se establecen en el fichero de ámbitos urbanísticos del Plan General de Tías vigente (2005), por tanto, partiendo de la premisa de una necesaria rehabilitación urbana predeterminada por el planeamiento general, se pueden establecer los siguientes objetivos de carácter ambiental, como ejes estructurales de la actuación derivada de la ordenación propuesta por el Plan Especial de Rehabilitación Urbana, actualmente en tramitación:

- a. Responder a la necesidad del municipio de abordar acciones encaminadas a la rehabilitación de su espacio urbano-turístico, en el marco de una regeneración ambiental, social y paisajística que incida en la mejora de su imagen turística.
- b. Incrementar el bienestar de los residentes y visitantes de Puerto del Carmen, desde la perspectiva de interactuar con un medio urbano de óptima calidad ambiental y paisajística.
- c. Contribuir a una ordenación racional del territorio municipal, incidiendo en la organización espacial del uso residencial y turístico en el suelo urbano, con miras a evitar que su coexistencia no ordenada determine conflictos de funcionalidad.
- d. Garantizar la protección y conservación de los valores paisajísticos y culturales del medio urbano, mediante unas determinaciones para la ordenación del área de actuación acorde con unas óptimas condiciones ambientales.
- e. Mantener y potenciar la calidad visual del ámbito urbano evitando la localización de elementos constructivos discordantes y la práctica de actividades turísticas o residenciales negativas desde el punto de vista paisajístico.
- f. Preservar el ámbito urbano de una tendencia al incremento de su problemática ambiental, mediante la adopción de medidas orientadas a la eliminación de los impactos preexistentes y a la prevención de los posibles impactos que pudieran derivarse del desarrollo de los usos previstos.
- g. Garantizar la protección y conservación de las especies vegetales con mayor interés botánico.





3.1 LEGISLACIÓN ESTATAL

Con fecha 30 de abril de 2006 (B.O.E. de 29 de abril de 2006), entró en vigor la Ley básica estatal 9/2006, sobre evaluación de los efectos de determinados planes y programas en el medio ambiente, conocida como evaluación ambiental estratégica. Esta norma supone la transposición de la Directiva 2001/42/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de junio de 2001, relativa a la evaluación de los efectos de determinados planes y programas en el medio ambiente. El procedimiento se basa en la larga experiencia obtenida en la evaluación de impacto ambiental de proyectos, que se incorporó a nuestro derecho interno con el Real Decreto Legislativo 1302/1986, de 28 de junio.

La Evaluación Ambiental Estratégica (EAE) o evaluación ambiental de planes y programas es un instrumento de prevención para integrar los aspectos ambientales en la toma de decisiones de planes y programas públicos que puedan tener efectos significativos sobre el medio ambiente, bien directamente a través de propias determinaciones, bien porque establezcan el marco para la futura autorización de proyectos legalmente sometidos a evaluación de impacto ambiental.

El ámbito de aplicación de la Ley 9/2006 (artículo 3) es sobre todos aquellos planes y sus modificaciones que puedan tener efectos significativos sobre el medio ambiente, definidos como tales aquellos que establezcan el marco para una futura autorización de proyectos legalmente sometidos a evaluación de impacto ambiental, y que cumplan los dos requisitos siguientes:

- a) Que se elaboren o aprueben por una administración pública.
- b) Que su elaboración o aprobación venga exigida por una disposición legal o reglamento.

Los planes con modificaciones menores, los que establezcan el uso de zonas de reducido ámbito territorial o los que no establezcan el marco para una futura autorización de proyecto sometidos legalmente a una evaluación de impacto ambiental se someterán también a evaluación de impacto ambiental siempre que se prevea que puedan tener efectos significativos en el medio ambiente. Para estos planes, el artículo 4 de la Ley 9/2006 establece que deben ser consultados al órgano ambiental competente (órgano de la Administración pública que en colaboración con el órgano promotor vela por la integración de los aspectos ambientales en la elaboración de los planes), que tras realizar una ronda de consultas entre las Administraciones públicas afectadas determinará la procedencia o no de someter el plan a una evaluación ambiental.

Para determinar la procedencia o no de someter un plan a una evaluación ambiental durante su tramitación se tendrá en cuenta los criterios establecidos en el anexo II de la Ley 9/2006, que se han establecido, a modo de resumen, como los siguientes:

I. Características del plan, y en particular:

- Medida en la que establece un marco para futuros proyectos y actividades, por su ubicación, naturaleza, dimensiones, etc.
- Integración de las consideraciones ambientales y la promoción del desarrollo sostenible.
- Problemas ambientales significativos.
- Pertinencia a la hora de implantar la legislación en materia de medio ambiente.

2. Características de los efectos y del área afectada, en particular:

- Probabilidad, duración, frecuencia y reversibilidad.
- El carácter acumulativo.
- El carácter transfronterizo.
- Los riesgos para la salud humana o el medio ambiente.
- Magnitud y alcance.
- El valor y la vulnerabilidad.

3.2 LEGISLACIÓN AUTONÓMICA

La Comunidad Autónoma de Canarias introdujo la Evaluación Ambiental Estratégica y los aspectos relacionados con la Ley 9/2006 –básica a nivel estatal- a través de ciertos artículos del Reglamento de Procedimientos de los instrumentos de ordenación del sistema de planeamiento de Canarias, aprobado por el Decreto 55/2006, de 9 mayo. No obstante, dentro del Sistema de Planeamiento de Canarias ya existían unos requerimientos de contenido ambiental de todos los instrumentos de ordenación, que venían recogidos en el Reglamento de contenido ambiental de los instrumentos de planeamiento aprobado por el Decreto 35/1995, de 24 de febrero, actualmente derogado.

En el Reglamento aprobado por Decreto 55/2006, que regula el procedimiento administrativo para la elaboración y aprobación de los instrumentos de ordenación territorial y urbanística de Canarias, se establecen los procedimientos para asegurar que la evaluación ambiental siempre se realice durante el proceso de elaboración de los planes o programas y antes de su aprobación.

Según el artículo 24.1 del Reglamento, son objeto de evaluación ambiental la formulación, revisión o modificación sustancial de la totalidad de los planes que integran el Sistema de Planeamiento, si bien, en el artículo 24.4 se establece la siguiente posibilidad:

“4. En todo caso, el órgano ambiental podrá, previa consulta a las Administraciones Públicas afectadas, excluir del procedimiento de evaluación ambiental a cualquiera de los planes integrantes del Sistema de Planeamiento de Canarias cuando, no teniendo efectos significativos en el medio ambiente, se dé alguno de los siguientes supuestos:

- a) Establezcan el uso de zonas de reducida superficie territorial.*
- b) Tengan por objeto modificaciones o revisiones parciales de carácter menor.*
- c) Desarrollen determinaciones de planes jerárquicamente prevalentes sometidos a tal procedimiento de evaluación.*

A los efectos previstos en el presente apartado, la decisión podrá adoptarse caso por caso, especificando tipos de planes o combinando ambos métodos. En todo caso, la decisión se hará pública en el «Boletín Oficial de Canarias», con indicación de los motivos en que se fundamente.”

La Comisión de Ordenación del Territorio y Medio Ambiente de Canarias (COTMAC) actuará como órgano ambiental de los planes de ordenación urbanística promovidos por las Administraciones Públicas canarias o por los particulares, y además le corresponde asumir el papel decisorio acerca de la procedencia o no de excluir determinado plan o programa del procedimiento de evaluación ambiental.

3.3_EXCLUSIÓN DEL DOCUMENTO A PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN AMBIENTAL

En el presente documento se puede examinar con profundidad el objeto, alcance y ordenación a proponer en un Plan para la modernización, mejora e incremento de la competitividad en Puerto del Carmen.

El ámbito afectado por el Plan Especial de Rehabilitación Urbana de Puerto del Carmen es de aproximadamente 154,18 Ha (1.540.000 m²), sin embargo el área de intervención se reduce a 35,3194 Ha (353.194 m²), de los cuales 31,10 Ha (310.202 m²) son Reurbanización de las calles y 4,2992 Ha (42.992 m²) son intervenciones en parcelas privadas, concretamente proyectos de Sustitución, Rehabilitación y reforma, para la recualificación de la oferta tanto alojativa como complementaria. Considerando que toda la superficie ya está ejecutada y que es urbano consolidado, se podría incluir o definir como una zona de reducida superficie territorial además de considera, que las actuaciones en suelo privado son modificaciones de carácter menor, en comparación con las superficies que habitualmente suelen tener otros instrumentos de ordenación similares, y sobre todo, en comparación con la superficie total del Término Municipal de Tías, de aproximadamente 6.461 Ha.

El presente Plan podría también considerarse como de carácter menor, ya que el objeto del mismo es la Reurbanización de las infraestructuras y la Renovación de la oferta alojativa y de ocio de la Ciudad Turística de Puerto del Carmen.

De conformidad con la legislación aplicable a los instrumentos de ordenación, entendemos que el Plan de Modernización, mejora e incremento de la competitividad de Puerto del Carmen se encuentra incluido en los supuestos enumerados en el Reglamento de Procedimientos de los instrumentos de ordenación del sistema de planeamiento de Canarias ya que, además de no tener efectos significativos en el medio ambiente, establece el uso de una zona de reducida superficie territorial –artículo 24.4.a)- y tiene por objeto modificaciones de carácter menor –artículo 24.4.b)- por lo que podría ser excluido de someterse a un procedimiento de evaluación ambiental, siempre y cuando el órgano ambiental competente (COTMAC) así lo resuelva, en función de los criterios establecidos en el anexo II de la Ley 9/2006.



Rediseño de la red de vías públicas
Intervención en la calle Princesa Ico



4.1_MARCO LEGISLATIVO

El presente Plan para la Modernización, Mejora e Incremento de la competitividad de Puerto del Carmen. Tías, Lanzarote se elabora en el marco de la Ley de Medidas Urgentes en materia de ordenación territorial para la dinamización sectorial y la ordenación del Turismo, recientemente aprobada por el Pleno del Parlamento de Canarias, en sesión celebrada los días 22 y 23 de Abril de 2009, que establece en su Artículo 15, lo siguiente

1. *“Los planes o programas específicos de modernización, mejora e incremento de la competitividad del sector, aprobados por el Gobierno de Canarias, quedan sometidos al cumplimiento del trámite de cooperación administrativa previsto en el artículo 11 del Texto Refundido aprobado por el Decreto Legislativo 1/2000.*
2. *Las actuaciones particulares relativas a proyectos de sustitución, de rehabilitación de la planta alojativa o de la infraestructura turística, o a los de remodelación urbanística incluidas en los planes y programas de modernización, mejora y competitividad del sector turístico a que se refiere el apartado anterior podrán ser exceptuadas por el ayuntamiento de la licencia municipal, quedando, en este caso, sometidos al régimen de comunicación previa a aquél.*

A tal efecto, el promotor deberá comunicar al ayuntamiento el inicio de la actividad de ejecución del proyecto, con una antelación de 30 días, mediante escrito al que se acompañe una descripción suficiente de la actuación y las autorizaciones otorgadas. Dentro de ese período de 30 días, el ayuntamiento sólo podrá denegar el inicio de las actividades si la actuación proyectada no se ajusta al Plan de Modernización, Mejora y Competitividad aprobado por el Gobierno o a las autorizaciones otorgadas.

3. *En el caso de que los proyectos de sustitución, rehabilitación o mejora a que se refieren los apartados anteriores no se encuentren previstos en el planeamiento vigente, o sean contrarios a las determinaciones del mismo, el Plan o programa específico que les dé cobertura y que promueva y apruebe el Gobierno tendrá una tramitación abreviada y de fase única, en la que se dará cumplimiento a las exigencias de la evaluación ambiental estratégica, prevista en la Ley 9/2006, de 28 de abril, sobre evaluación de los efectos de determinados planes y programas en el medio ambiente, salvo que, por evidenciarse su limitada trascendencia territorial y ambiental, la Comisión de Ordenación del Territorio y Medio Ambiente de Canarias, a quien además le corresponde aprobar el informe previo a la aprobación por el Gobierno de dicho plan o programa, determine su exención en aplicación de la normativa vigente.*

En el supuesto de que se determine la necesidad de llevar a cabo la evaluación ambiental estratégica del plan o programa, o la declaración de impacto ambiental de cualquiera de los proyectos previstos en la actuación

planificada, será dicha comisión el órgano ambiental competente para la aprobación de la memoria ambiental, o la declaración de impacto ambiental, en su caso.

El documento de planeamiento abreviado será sometido a informe del ayuntamiento en cuyo término municipal se lleve a cabo la actuación y del cabildo insular correspondiente, y se expondrá al trámite de información pública, que, en el caso de precisarse su evaluación ambiental estratégica, contendrá el estudio de sostenibilidad, extendiéndose el plazo de información pública a cuarenta y cinco días naturales.

4. El Plan o programa específico, una vez aprobado por el Gobierno, será incorporado a los instrumentos de ordenación territorial y de planeamiento urbanístico pertinentes como modificación de los mismos, en el ámbito afectado, en su caso.

Destacar también los Artículos 13 y 14 de la citada Ley de Medidas Urgentes, que junto al Artículo 15 establecen entre sus determinaciones, Incentivos y Medidas para la Renovación de la Infraestructura y Edificaciones Turísticas.

Artículo 13.- Convenios de Sustitución.

El planeamiento urbanístico, en su caso en el marco de las determinaciones del Plan Territorial Especial de Ordenación Turística Insular, si estuviera vigente, podrá incorporar las compensaciones urbanísticas acordadas mediante los convenios de sustitución a que se refiere el artículo anterior, con las siguientes limitaciones:

a) En el caso de sustitución de la planta alojativa o de la infraestructura de ocio turístico de un emplazamiento urbano que el planeamiento determine sobresaturado, y para el que la reforma interior que contemple haga precisa la deslocalización o traslado de aquellas edificaciones y usos, ocupaciones y edificaciones de su actual emplazamiento, se podrán autorizar nuevos aprovechamientos turísticos en la cuantía siguiente:

autorizar nuevos aprovechamientos turísticos en la cuantía siguiente:

1) Si el propietario cede a la Administración los terrenos para el uso público, libres de cargas, y la nueva implantación alojativa se lleva a cabo en suelo ya clasificado como urbanizable, sectorizado y ordenado, o en suelo urbano categorizados para uso turístico, que contasen con todos los derechos urbanísticos vigentes a la entrada en vigor de la presente ley, se podrán otorgar las autorizaciones previas de las exigibles en virtud del artículo 24 de la Ley 7/1995, de 6 de abril, de Ordenación del Turismo de Canarias, en cuantía de tres plazas alojativas por cada una de las sustituidas. Las nuevas plazas no podrán ser de categoría inferior a aquéllas.

2) Si el propietario no cede a la Administración los terrenos para el uso público, libres de cargas, pero

el solar se destina a oferta no alojativa complementaria del sector turístico cuya implantación haya definido el planeamiento insular como de interés para el área en cuestión, la cuantía será de dos plazas alojativas por cada una de las plazas sustituidas. Las nuevas plazas no podrán ser de categoría inferior a aquéllas.

3) Para los supuestos regulados en los dos apartados anteriores, si los nuevos establecimientos aumentan de categoría en relación a los sustituidos, se podrá incrementar una plaza más por cada una sustituida.

b) En todos los supuestos anteriores, las nuevas plazas alojativas no podrán tener categoría inferior a cuatro estrellas en el caso de los hoteles, o de tres llaves en el caso de los apartamentos turísticos, y deberán disponer de equipamientos de ocio, deportivos, culturales, o de salud.

Artículo 14.- Incremento de autorizaciones previas por rehabilitación y mejora.

1. La rehabilitación integral de cualquier establecimiento alojativo turístico, previamente declarado por la consejería competente en materia de turismo, en situación de deterioro u obsolescencia, y una vez comprobada la suficiencia de la actualización proyectada y siempre que su categoría prevista sea al menos de cuatro estrellas para los hoteles o de tres llaves para los apartamentos turísticos, dará lugar al derecho a la obtención por su titular de autorizaciones previas para nuevas plazas alojativas, hasta un cincuenta por ciento más de las que tenía autorizadas el establecimiento en el caso de los hoteles, y el veinticinco por ciento en el caso de los apartamentos turísticos, porcentaje que podrá aumentarse en otro veinticinco por ciento más por cada grado de categoría aumentado, sin que en ambos casos el incremento supere el cien por cien de las plazas preexistentes. La rehabilitación de hoteles no permitirá su transformación en apartamentos turísticos.

2. Se entenderá que la rehabilitación es integral, cuando las actuaciones afecten de modo genérico a la modernización o aumento de la calidad del establecimiento, de forma que trasciendan de la mera obra menor o de estricta conservación, ya se trate de la edificación e instalaciones existentes como de la implantación de nuevos equipamientos de ocio, deportivos, o culturales, que complementen y cualifiquen el establecimiento originario, siempre que la inversión por cada plaza alojativa en el hotel o apartamento turístico supere, para cada categoría que se pretende alcanzar con la rehabilitación, el importe que se establezca reglamentariamente.

3. La materialización de las nuevas plazas así autorizadas podrá realizarse en la ampliación del establecimiento rehabilitado, si la edificabilidad asignada por el planeamiento general a la parcela de su emplazamiento lo permite, o bien alternativamente total o parcial en otros suelos en la misma isla, urbanos de uso turístico, o urbanizables turísticos, sectorizados y ordenados, que tenga todos los derechos urbanísticos vigentes a la entrada en vigor de la presente ley, y previo compromiso de ejecución de la urbanización debidamente

afianzado por el cincuenta por ciento del importe de la ejecución.

4. Los derechos a la obtención de autorizaciones previas serán transmisibles por el nudo propietario por los medios previstos en Derecho, una vez concluida la rehabilitación de la que traen causa, debiéndose comunicar al cabildo insular respectivo el cambio de la titularidad en su caso. El plazo de prescripción en la transmisión de estos derechos será de tres años, contados desde la notificación fehaciente a la Administración de la completa ejecución del proyecto de rehabilitación aprobado.

5. El otorgamiento de la licencia de apertura y funcionamiento de las nuevas plazas alojativas adicionales quedará condicionado a la comprobación por la Administración de la correcta ejecución del proyecto de rehabilitación presentado, y en caso de no haberse completado, a la presentación de garantía suficiente para su finalización dentro de los 18 meses siguientes. El otorgamiento de la licencia de apertura y funcionamiento implicará asimismo la suspensión automática, sin necesidad de procedimiento, de los títulos de funcionamiento y apertura de un número equivalente de las plazas alojativas existentes a rehabilitar, hasta tanto no se ejecuten íntegramente las obras de mejora y rehabilitación de los establecimientos alojativos, en su caso.

Asimismo, le es de aplicación el Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias, aprobado mediante el Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo –TRLOTCENC, la Ley 19/2003, de 14 de abril, por la que se aprueban las Directrices de Ordenación General, destacando de estas las Directrices 122, 123 y 124 y las Directrices de Ordenación del Turismo de Canarias, mención especial para la Directriz 21, el Decreto 183/2004, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Gestión y Ejecución del Sistema de Planeamiento de Canarias.

4.2_PREVISIONES DEL PLANEAMIENTO VIGENTE TERRITORIAL Y URBANÍSTICO

En este campo, el Plan General de Ordenación, actualmente en fase de aprobación inicial, se propone una ordenación urbanística que de acuerdo al marco legislativo definido por la Ley 19/2003 de Directrices de Ordenación del Turismo de Canarias tendrá un fuerte carácter de transitoriedad hasta tanto se produzca la aprobación del correspondiente Plan Territorial Especial de Ordenación del Turismo Insular -PTEOTI- a promover por el Cabildo Insular de Lanzarote, el cual, una vez aprobado, obligará a su adaptación.

En todo caso en la adaptación del Plan General de Ordenación a la ley de Directrices, se propone como objetivos específicos en materia turística los siguientes:

- *Plantear una ordenación turística centrada en la restitución de los valores que han caracterizado siempre este destino y a la vez en la búsqueda de la calidad ambiental y paisajística del espacio turístico. En ese sentido el Plan General de Ordenación, en su competencia en la ordenación urbanística, impone una necesaria renovación de los espacios turísticos junto con la rehabilitación de la oferta alojativa obsoleta y la mejora de la oferta de equipamiento complementario de calidad.*
- *Mantener el actual techo alojativo de 30.821 plazas, previstas actualmente como capacidad máxima tanto por el PIOL como por el documento de trabajo del P.T.E.O.T.I. La capacidad alojativa actualmente consolidada se acerca a las 30.000 plazas, estando por tanto prácticamente agotada la capacidad disponible.*

Dar prioridad a la renovación y rehabilitación urbana y de los establecimientos alojativos obsoletos, constituye pues el argumento central de la propuesta turística. Para el logro de estos objetivos es de vital importancia para viabilizar la formulación, aprobación y desarrollo del Plan Territorial Especial de Ordenación del Turismo Insular, ya que de él podrían depender algunas alternativas de desarrollo, como pudieran ser los criterios de ordenación de ámbitos de usos mixtos residencial y turístico y los incrementos de capacidad alojativa con destino exclusivo a operaciones de cualificación, renovación o sustitución de establecimientos alojativos y áreas turísticas degradadas.

En esta línea el Plan General de Ordenación de 2.005, en vigor, se propuso llegar a un conocimiento lo más exhaustivo posible de cuál era el estado actual de estos establecimientos y las posibles opciones para resolver la problemática que presentan. En ese sentido, se llevaron a cabo en los últimos años múltiples reuniones de trabajo con la Consejería de Turismo, fruto de las cuales resultaron los objetivos y propuestas de regulación de la actividad turística que incorporó aquel documento y que el presente Documento reafirma en su plena vigencia como propios. Son los siguientes:

- *Control y regulación de la expansión de la oferta alojativa turística de acuerdo con los criterios de cualificación establecidos por la Revisión Parcial del Plan Insular de Ordenación, la Ley 19/2003 de Directrices de Ordenación del Turismo y otras normativas sectoriales.*
- *Proceder a la subdivisión de Puerto del Carmen en ámbitos especializados de uso residencial o turístico.*
- *Estudiar alternativas encaminadas a disminuir la densidad alojativa y el esponjamiento de la edificación en las zonas más densificadas.*
- *Establecer las condiciones para las mejoras del paisaje urbano.*
- *Reducir, dentro de lo posible, la incidencia del tráfico rodado. En ese sentido se considera prioritaria la ejecu-*

ción de La Rambla y potenciar el diseño de las vías de penetración en sentido perpendicular a la costa, con el objeto de descongestionar la Avenida de Las Playas y potenciar el uso peatonal y comercial de dicha vía.

- *Potenciar los recorridos peatonales, ampliando dentro del posible, el ancho de las aceras.*
- *La cualificación de la nueva oferta alojativa, En ese sentido se propone un estándar de densidad de 60 m² de parcela neta por plaza alojativa, salvo para las operaciones de renovación de la actual oferta alojativa.*
- *Establecer, en el marco de la Ley 19/2003 los criterios y condiciones necesarias para incentivar la renovación de la planta alojativa obsoleta.*
- *Delimitar un “Área de Rehabilitación” que abarcaría el centro de Puerto del Carmen, y constituir en ella una “área de gestión integral” que tendrá como objetivo conseguir un uso sostenible, generando, paralelamente, incentivos que actúen como potenciadores de la transformación que se persigue. Su delimitación tendrá por objeto permitir en el marco definido por el TRLOC’00, la coordinación de las administraciones públicas afectadas, posibilitando la aplicación de sistemas de ejecución privada ejercidas mediante Consorcio u Organismo Autónomo Gerencial.*

4.3_INSTRUMENTOS DE DESARROLLO

De acuerdo a las determinaciones recogidas en el Plan General de Ordenación en vigor, se establece la delimitación de un Área de Rehabilitación Integrada en el ámbito del núcleo de Puerto del Carmen a desarrollar mediante la figura de una Plan Especial de Rehabilitación Urbana -PERU-, el cual deberá, a su vez, ser precedido, según la Ley de Directrices de Ordenación del Turismo de Canarias, por un Documento de Estrategia, como instrumentos de escala precisa para proceder a la renovación de este importantísimo ámbito del núcleo turístico.

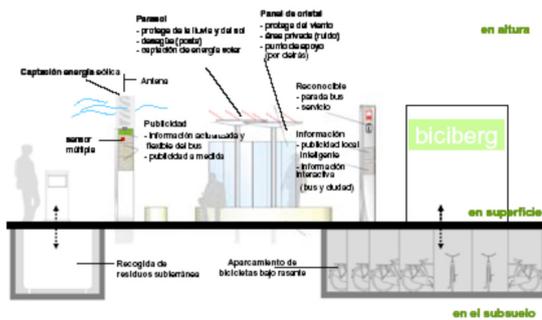
4.3.1_ DOCUMENTO DE ESTRATEGIA

En aplicación de la Directriz 21 de Ordenación del Turismo existe la obligación de proceder a la incorporación dentro del propio instrumento del Plan General de Ordenación, o a la elaboración separada, de un “Documento de Estrategia”, como marco organizativo y técnico de la misma que, en el caso de las áreas de rehabilitación urbana, tendrá el carácter de acto preparatorio del planeamiento urbanístico detallado que haya de regular las actuaciones y, en todo caso, incorporará la definición de los demás contenidos y previsiones que sean requeridos por la singularidad de la operación urbanística correspondiente.

4.3.2_ PLAN ESPECIAL DE REHABILITACIÓN URBANA -PERU- OBJETIVOS Y CRITERIOS DEL PERU

Los objetivos urbanísticos que establece el PERU de Puerto del Carmen en redacción, lógicamente, han de estar en correspondencia con los del presente documento, por lo cual, conviene exponer a continuación aquellos recogidos en el mismo, que son:

1. Establecer las condiciones precisas para propiciar una zonificación en grandes áreas diferenciadas, especializando cada una de ellas en un uso global determinado que cualificará la zona y que como mínimo deberán abarcar manzanas completas.
2. Establecer una clara separación de usos, zonificando en subámbitos especializados en uso turístico o residencial, que deberán conformar manzanas completas, admitiéndose dentro de ellas como uso compatible el uso comercial.
3. Estudiar la posibilidad de arbitrar medidas que agrupando los usos de forma ordenada otorguen preferencia a la ubicación del uso turístico en el litoral.
4. Establecer para cada subámbito de uso especializado qué usos quedarán en situación legal de fuera de ordenación, que como mínimo será, el uso residencial cuando el uso global asignado sea el turístico, así como el uso turístico lo será en los de uso global residencial.
5. Prever la sustitución de los usos declarados fuera de ordenación, por usos turísticos, en la determinación relativa a la capacidad alojativa y el sistema de materializar el trasvase de derechos relativos al aprovechamiento alojativo turístico, de manera tal que se alcance la finalidad de reforzar la especialización de sus respectivas zonas al absorber en ellas, cuando sea posible, las plazas provenientes, tanto de los subámbitos destinados a otros usos como de la zona residencial.
6. Para los subámbitos de uso global turístico que se delimiten, se deberá determinar su capacidad máxima alojativa y su modalidad alojativa, sin que en ningún caso pueda resultar una reducción de la capacidad alojativa hotelera del ámbito de ordenación. Asimismo se deberán mantener los establecimientos hoteleros preexistentes y las plazas alojativas actualmente autorizadas en la modalidad de hotel.
7. Reorganizar el tráfico de tal forma que el vehículo de paso transite a través de una red viaria básica liberando las vías secundarias.



Esquema de instalación del sistema de alquiler de bicicletas sin ocupación de la vía pública.

8. Redefinir las redes de transporte público de cara a mejorar la eficiencia del sistema en términos de accesibilidad y cobertura.
9. Consolidar una red de bicicletas
10. Configurar una red peatonal.
11. Concretar el número mínimo de plazas de aparcamientos que deban tener cabida fuera de la red viaria, de acuerdo con las circunstancias preexistentes y previstas, reservando un número significativo de éstas con destino a vehículos de alquiler. A tal fin se deberá concretar la forma de materializar las plazas de aparcamiento de uso público que fueran precisas para paliar el fuerte déficit detectado.
12. Introducir, mediante la reestructuración del interior de la trama urbana, piezas específicas de uso público que articulen, actuando como hitos, la conectividad entre los viarios secundarios transversales susceptibles de remodelación y las vías estructurantes principales (Rambla y Avenida de Las Playas). Asimismo se deberá estudiar la posibilidad de establecer el trazado de una vía alternativa a la Avenida de las Playas, de tal modo que contribuya a potenciar el uso peatonal de ésta.
13. Eliminar las construcciones que situadas por encima de la rasante de la Avenida de las Playas obstaculizan la visión del mar, así como la eliminación de los usos residenciales y alojativos del tramo del frente marítimo que se identifica como zona PC.3C, sustituyéndolos por usos comerciales, equipamientos y dotaciones.
14. En el caso de que las edificaciones asociadas a los usos comerciales, equipamientos y dotaciones a que se refiere el punto anterior, requieran volumen edificado, las nuevas edificaciones deberán materializarse bajo la rasante de dicha vía (tolerancia 1,00 metro sobre rasante), en coherencia con el objetivo pretendido de no obstaculizar la visión. Asimismo deberá quedar garantizada la conexión peatonal a ambos lados del citado frente marítimo, desde la Playa de los Pocillos a Playa Blanca, mediante un paseo de borde que discurra por delante de dicha pieza de suelo y se prolongue, con un tratamiento blando de acondicionamiento costero, hasta su total conexión con la avenida peatonal existente al noreste de la calle Inglaterra.
15. Aumentar la calidad del espacio público en términos de accesibilidad.
16. Mejora y ampliación del espacio litoral. Comprometer a la Dirección General de Costas en la revisión de la delimitación de la zona de dominio público y de servidumbre de paso, para recuperar el espacio

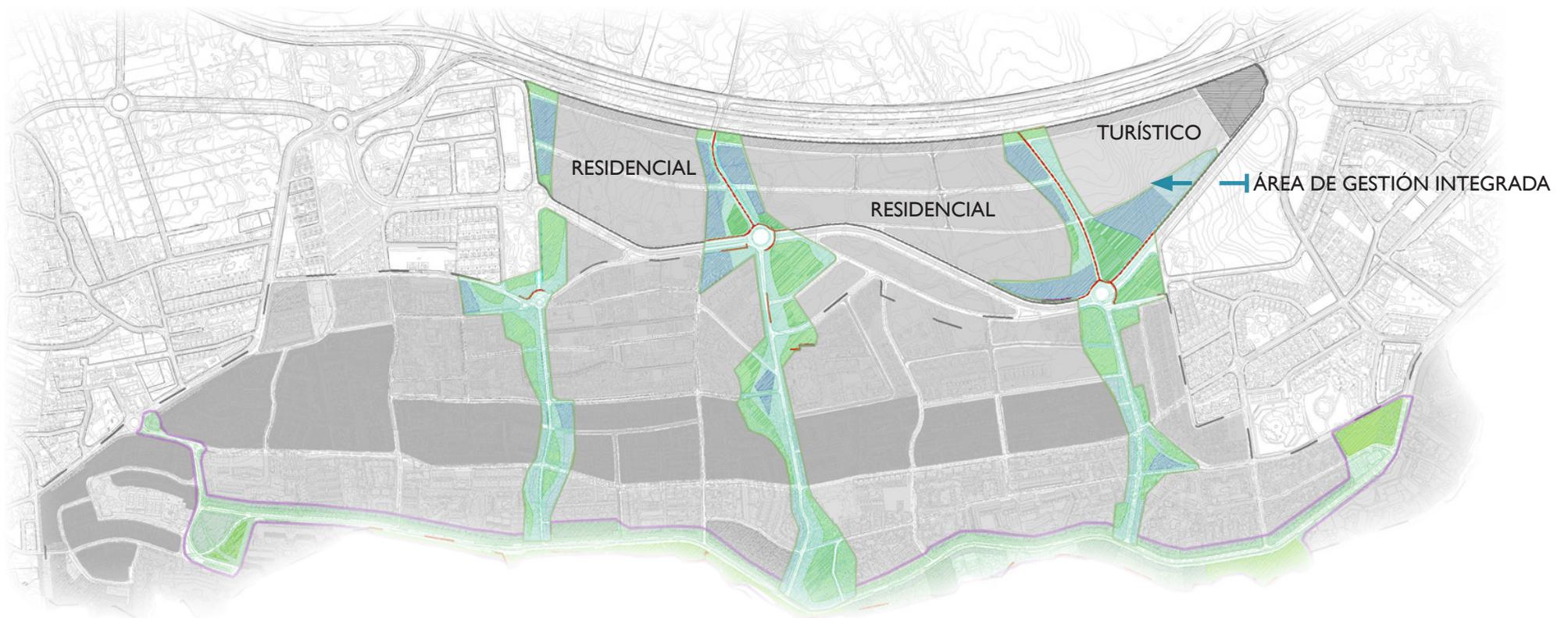
litoral y mejorar la relación entre el paseo marítimo y la línea de costa.

17. Promocionar nuevas tipologías edificatorias de calidad.

18. Creación de una imagen de marca de prestigio para Puerto del Carmen gestionada por una comisión mixta con representación pública y privada, y con el fin de mejorar la calidad de la actividad comercial.

4.3.3_ ÁREA DE REHABILITACIÓN INTEGRADA

El Plan para la Modernización, mejora e incremento de la competitividad de Puerto del Carmen relaciona la existencia del Área de Gestión Integrada, delimitada en el núcleo turístico de Puerto del Carmen, con las intervenciones en el espacio privado incluidas en el presente documento, dando la posibilidad de materializar los incentivos por la renovación en los suelos que la forman.







EL MODELO PROPUESTO “La Ciudad Turística”

Proyectar el espacio público relacionando el territorio con el paisaje de Lanzarote

Acometer la mejora de un destino turístico tiene que articularse coherentemente en función del modelo elegido y si tomamos el concepto de **Ciudad Turística, en un destino de Sol y playa dentro de la Isla volcánica por excelencia**, tenemos que cuidar la imagen percibida externamente tanto de los espacios públicos vinculados a la ciudad y especialmente en el área de playa, así como la vertebración y cohesión de la ciudad y su oferta de hospedaje, restauración y servicios.

El turismo es un fenómeno cuya esencia está relacionada con el concepto de espacio. Se puede definir esa categoría de modelos como aquellos cuyos principales elementos constitutivos son de carácter espacial, como por ejemplo origen y destino.

El modelo presentado por Marriott (cadena de hoteles de lujo con más de 3.000 establecimientos en todo el mundo) en 2003, se centra en la interrelación origen-destino. En el modelo de Marriott existen tres rutas entre origen y destino: de acceso, de regreso y recreativa. Las rutas de acceso y de regreso son aquellas vías sin atractivo que se utilizan sólo para el desplazamiento. La ruta recreativa es aquella que presenta atractivos que forman parte de la experiencia del turista y contribuyen directamente a satisfacer sus deseos.

En el centro de su análisis el modelo ubica una ciudad con distintos tipos de flujos posibles. Según el modelo tal conjunto de posibilidades depende de la demanda de turistas. Se describen tres demandas: de residentes, de turistas domésticos y de turistas internacionales.

La demanda turística de los residentes permite la existencia de todos los tipos de flujos que parten de la ciudad. La demanda de los turistas domésticos posibilita flujos con destino a la ciudad, dentro de la propia ciudad y aquellos que utilizan la ciudad como punto de apoyo para acceder al exterior o a localidades vecinas. Finalmente, la demanda de los turistas internacionales puede visitar la ciudad como destino final y utilizarla como base para visitar localidades próximas o como puerta de entrada al país.

Los modelos expuestos anteriormente describen el turismo por medio de conjuntos de elementos posibles como tipos de destinos, rutas y flujos. El intento de identificar los elementos constituyentes de esos conjuntos, a pesar de mostrar aspectos importantes del turismo, es rígido y estático para describir el fenómeno con precisión. Aunque los modelos busquen identificar las posibilidades de elementos, la complejidad del fenómeno turístico estará siempre más allá de su delineación.

Desde hace bastante tiempo se sabe que las bellezas naturales, las ferias, los monumentos y las competiciones deportivas, entre otras cosas singulares, atraen visitantes a un lugar, que los visitantes gastan su dinero en el lugar visitado y que esos gastos incentivan el sistema productivo del lugar aumentando el bienestar de la

sociedad.

A todo aquello que atrae a un visitante se le llama **recursos turísticos**. Solo los lugares con recursos turísticos pueden aspirar a tener visitantes y a beneficiarse de sus gastos. Aún y todo y teniendo en cuenta que Lanzarote es por excelencia una isla con bellezas naturales suficientes para atraer al visitante, si un lugar aspira a aumentar los beneficios que reportan los visitantes, tiene que conseguir que aumenten las visitas y para ello tiene que mejorar la accesibilidad, invirtiendo en infraestructuras y en servicios de transporte, y en cuanto a la hospitalidad, invirtiendo en inmuebles de mayor calidad para alojarlos y alimentarlos. Tanta importancia se le ha dado a los hoteles, los restaurantes y oferta complementaria y al transporte, que estos tres servicios terminaron por materializar la llamada oferta turística.

El modelo propuesto no sólo fomenta la recualificación de la oferta turística básica, accesibilidad y hospitalidad, sino que propone una **renovación continua e integral de la oferta turística básica** con la aportación de incorporar un grupo de elementos, tales como:

- La Promoción y Publicidad
- La Comercialización
- La Oferta Turística Complementaria
- La Localización
- La implantación de unos indicadores que analicen tanto el núcleo de Puerto del Carmen como el nivel de prosperidad de las economías vecinas
- La gestión sostenible de una economía de desarrollo como es el Turismo.

La gestión de un modelo de Ciudad Turística exige una continua revisión y control de los factores críticos que han llevado a la obsolescencia y abandono, con el consecuente agotamiento del modelo turístico existente. Un mínimo de indicadores como son la tasa de ocupación de los hoteles y el gasto medio por visitante y día, nos revelan el estancamiento de un núcleo turístico.

Con este modelo se quiere no solo aplicar una política de inversión en infraestructuras de transporte y equipamientos hoteleros de mayor calidad, sino estar en continua innovación ofreciendo al turista nuevas ofertas de alojamiento, como son los eco-resorts, una ciudad más amable con lugares de esparcimiento, ocio y relación, diferentes a los que tienen en el lugar de origen, etc. En definitiva, añadir valor al producto buscando la Calidad Total.

Dentro del modelo de Ciudad Turística se ofrecen nuevos productos turísticos, que no se limiten al turismo de sol y playa, explotando las potencialidades que tiene una isla como Lanzarote, con sus recursos naturales

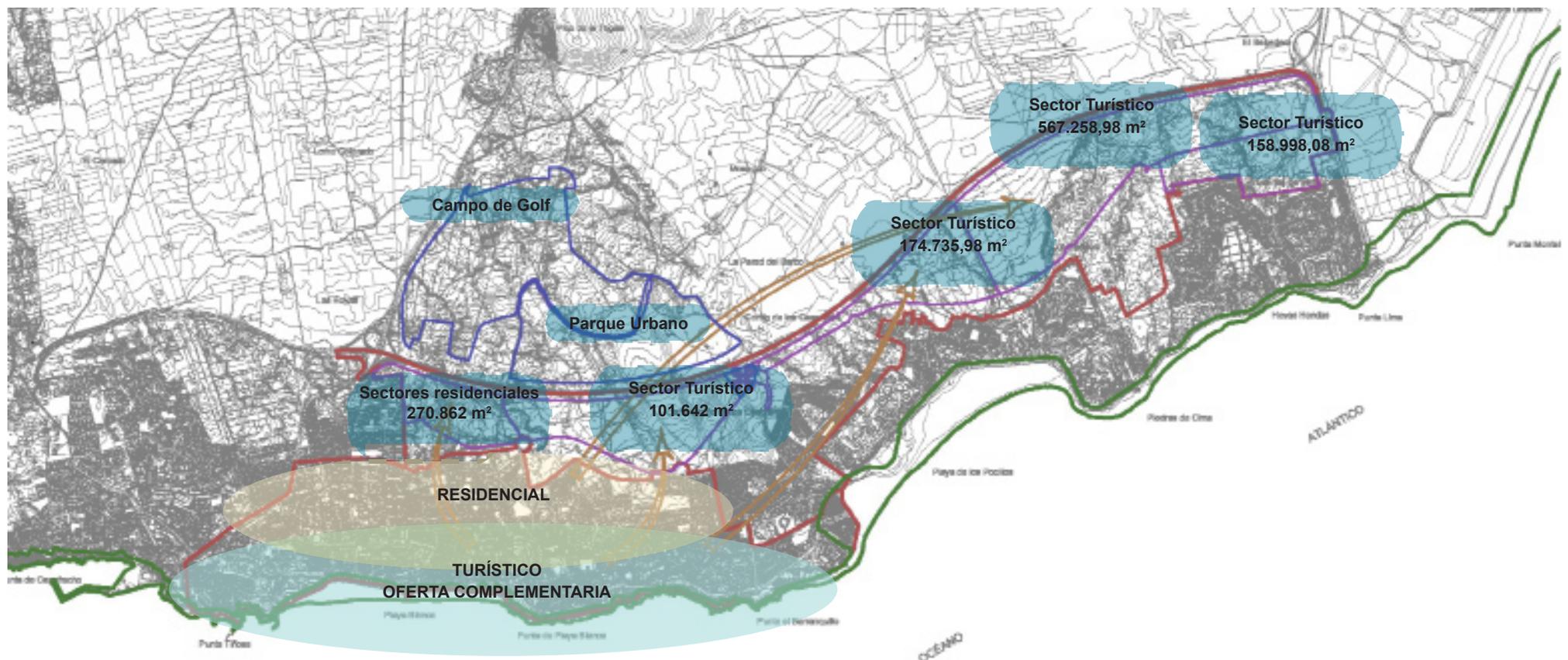
5_EL MODELO ELEGIDO

que nos aportan paisajes bucólicos y singulares, zonas montañosas abruptas, explotaciones agrarias singulares, etc.

Independientemente de fomentar la imagen volcánica de Lanzarote como un gran recurso turístico, el nuevo modelo de Ciudad Turística, se equipa de otros recursos turísticos, nuevos y antiguos rehabilitados, como son:

- Parques temáticos
- Eco-Bulevares comerciales con oferta de restauración temática y característica de nuestra región
- Marina
- Campo de Golf
- Espacios para grandes exposiciones y ferias de muestras
- Grandes zonas para competiciones singulares así como la posibilidad de implantar un gran centro del alto rendimiento
- Espacios abiertos para grandes eventos como conciertos.

El nuevo modelo de Ciudad Turística apuesta por un giro en el modelo económico del sector turístico de Canarias.



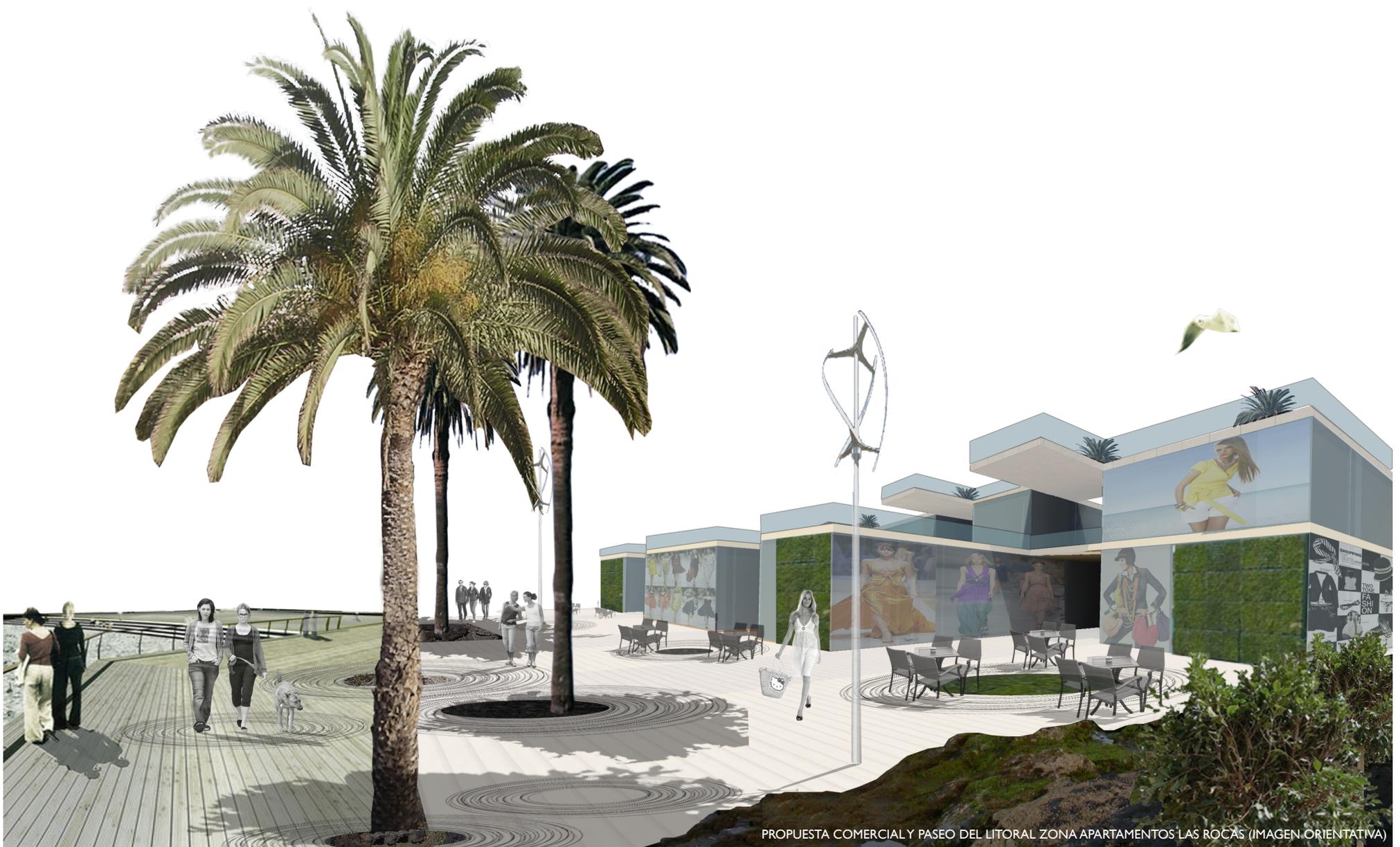


6_LÍNEAS ESTRATÉGICAS



6.1_APUESTA POR UNA CIUDAD
TURÍSTICA CON CALIDAD E
IDENTIDAD EN COHERENCIA
CON EL MODELO ELEGIDO

Se apuesta por generar un espacio urbano compacto, donde la proximidad de los componentes que conforman la ciudad sea una premisa. La existencia de ciertas áreas donde se reúnen en un espacio más o menos limitado los usos y funciones urbanas, y la facilidad de acceso a las dotaciones y equipamientos turísticos, facilitan el contacto, el intercambio y la comunicación, y a su vez, conduce a la reducción de las necesidades de grandes desplazamientos.



PROPUESTA COMERCIAL Y PASEO DEL LITORAL ZONA APARTAMENTOS LAS ROCAS (IMAGEN ORIENTATIVA)



Se propone la obtención de un espacio urbano más adecuado a la realidad a la que debe servir Puerto del Carmen en los próximos años, mediante el rediseño de la red de vías públicas y la conexión de la nueva edificación con los tejidos preexistentes, creando una movilidad fluida y jerarquizando la trama viaria, dando mayor importancia al peatón.

Proyectar nuevos establecimientos alojativos que coexistan de manera armoniosa con los equipamientos turísticos complementarios, lo que permitirá que la calle sea ocupada y, en consecuencia, controlada por los visitantes la mayor parte del tiempo.

El espacio público debe prevalecer por encima de otras opciones. Los espacios culturales, deportivos y sociales, deben erigirse como Hitos que generen centralidad, potenciando y revitalizando aquellas partes de la Ciudad Turística llamadas a ello, combinándose adecuadamente tanto con el terciario de carácter comercial, como con las edificaciones de carácter alojativo.

6.2_LA ORDENACIÓN Y LA GESTIÓN DE PUERTO DEL CARMEN DESDE UNA CONCEPCIÓN INTEGRAL E INTEGRADA

La ordenación se propone desde una concepción integral, comprendiendo un conjunto de ideas urbanísticas y proyectuales que centran su objetivo en las necesidades y potencialidades que el turista, como protagonista de la vida social y cultural de Puerto del Carmen, desarrolla en su hábitat urbano.

Una Ciudad Turística de oportunidades se ofrece al usuario para reactivar su oferta de mejora en la vida urbana.

La ordenación presenta diversas soluciones a problemas tan significativos, que hacen obligatoria un planteamiento de forma integral e integrada con el escenario en el que nos encontramos:

- Mejorar la calidad ambiental, aprovechando desde la ordenación la oportunidad de obtener nuevas zonas verdes y suelos para dotaciones y equipamientos, que ofrezcan nuevos aspectos de relación social y cultural entre la Ciudad Turística, sus habitantes y sus visitantes. Los recursos naturales, como son las playas, y los eco-bulevares se convierten en elementos que se proponen como esencia, sustancia básica de nuevas relaciones y potencialidades en la vida de los turistas. Desde la ordenación propuesta se apuesta por favorecer nuevas formas de disfrutar y de entender la relación entre habitante, turista y Ciudad Turística.

- Potenciar al tiempo una mayor fluidez en la comunicación entre las diferentes zonas de Puerto del Carmen, ofreciendo el espacio de la Avenida de Las Playas y los tres grandes ejes Eco-bulevares como lugar de encuentro y no como frontera a salvar.
- Posibilitar el disfrute de nuevas áreas lúdicas, estanciales y deportivas, mediante el refuerzo de las actividades relacionadas con los encuentros socioculturales, apostando por nuevos espacios, tanto al aire libre como cubiertos, donde las necesidades de ocio, deportivas y culturales encuentran espacio para su desarrollo y disfrute. Los juegos, la lectura, la tertulia, los deportes, los espectáculos, actuaciones, encuentros, etc. , son parte esencial de la vida que esta ordenación propone potenciando nuevas áreas de oportunidad.
- Fomentar la aparición de nuevas perspectivas que resalten los valores paisajísticos y ambientales de Puerto del Carmen, aprovechando la característica principal del ámbito estudiado en este documento Ésta será su imagen especular, el verde como membrana que muestra en sus juegos de luces y velos perspectivas de su entorno que el Plan “Ciudad Turística Puerto del Carmen” diseña como características de los diferentes ambientes creados.

6.3_ORDENACIÓN Y POTENCIACIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO



Se propone el establecimiento de un sistema integrado de áreas de verdes o zonas de esparcimiento, que deberían ser una oportunidad para completar una eco-trama urbana interna diseñada para ser operativa en su conjunto y sobre el sistema urbano.

El dimensionado viable de estas áreas tendrá la escala suficiente para regenerar en interconectar diferentes zonas, evitando isletas y ajardinamientos de hecho poco operativos, así como pasillos verdes excesivamente estrechos.

Un abanico de diferentes ambientes y posibilidades paisajísticas y urbanas contrastan con la linealidad de la imagen repetitiva de los núcleos turísticos obsoletos.

La revitalización y revaloración de las virtudes paisajísticas y urbanas existentes en las diferentes zonas del ámbito, son claves para generar esta transformación.

Se propone desarrollar el espacio público tanto en conectividad, como en potenciar el eje del litoral y la red viaria peatonal como espacios de calidad que incrementen el valor de la oferta turística.

Como intervención estratégica fundamental se propone mejorar los accesos a la costa aportando en la ordenación 3 grandes ejes Eco-Bulevares, que esponjen la trama urbana desembocando en el Bulevar de Las Playas, incrementando el uso del espacio público.

6_LÍNEAS ESTRATÉGICAS



6.4 LA REVITALIZACIÓN Y REHABILITACIÓN EN EL ESPACIO PRIVADO



PROPUESTA COMERCIAL APARTAMENTOS LAS ROCAS
(IMAGEN ORIENTATIVA)

Se plantea una revitalización de las vías públicas entendidas como calles más verdes, reconsiderando su utilización en función del nuevo modelo de movilidad y transporte, haciéndolas más verdes y arboladas y dimensionándolas al objeto de dotarlas de una funcionalidad adecuada a un tráfico contenido, que sin dejar de posibilitar el tráfico rodado, pone en valor la tranquilidad que han de transmitir para el peatón y las personas de movilidad reducida.

El Plan “Ciudad Turística Puerto del Carmen” parte de la base de adelantarse al proceso de edificación, reurbanizando el espacio público, con la voluntad de incentivar la Rehabilitación y Renovación del espacio privado.

En la revitalización de las vías se crean Bulevares y amplios paseos, que sirven de accesos a los comercios y establecimientos alojativos, así como de transición entre el espacio público y el privado.

Otras de las actuaciones en suelo público como la Avenida de las Playas, supone una oportunidad para la creación de nuevas fórmulas en los establecimientos alojativos, transformando sus frentes de primera línea en una fachada más blanda y natural, que potencie una relación más directa con la playa y sus espacios anexos, consiguiendo que desde los jardines privados de éstos, se pueda acceder directamente a la Avenida, aumentando la calidad de la oferta existente.

El presente Plan incorpora 7 proyectos de sustitución, rehabilitación y reforma, que contribuyen a la Revitalización del espacio privado apostando por la calidad y ofreciendo usos necesarios para una Ciudad Turística como es Puerto del Carmen. Los 7 proyectos son los siguientes:

I. Proyecto de sustitución de los Apartamentos Las Rocas por un establecimiento de oferta complementaria. Actualmente el complejo cuenta con la categoría



APARTAMENTOS LAS ROCAS_FEBRERO 2010

de 2 llaves, se encuentra entre la ribera del mar y la Avenida de Las Playas. Las edificaciones que lo componen se levantan una planta con respecto a la Avenida y dos con la ribera del mar, ocupando las zonas de servidumbre de tránsito y protección. El proyecto de sustitución recupera las zonas de servidumbre de dominio público para el futuro paseo del litoral, además de la visibilidad al mar desde la Avenida de Las Playas, creando una plaza en la cubierta de la nueva edificación que da continuidad al espacio público de la Avenida de Las Playas.

- 2. Proyecto de sustitución de los Apartamentos Rocas Blancas por un establecimiento de oferta complementaria.** En la actualidad el establecimiento tiene la categoría de 2 llaves y se encuentra al margen norte de la Avenida de Las Playas. La parcela ocupa todo el fondo de manzana, lindando al sur de la misma con la Avenida de Las Playas y al norte con la calle Nicaragua, encontrándose ésta 8 metros por encima de la Avenida. El proyecto de sustitución conecta visualmente la calle Nicaragua con la Avenida de Las Playas, al dejar libre de edificación la cubierta. Esta actuación potencia uno de los objetivos de este Plan como es conseguir una red de espacios libres que faciliten una continua comunicación visual con el mar. Además el proyecto aporta más de 300 plazas de aparcamiento a Puerto del Carmen, lo que hace más posible otro de los objetivos del Plan, rediseñar las calles y crear una movilidad más fluida donde se da mayor importancia al peatón.
- 3. Proyecto de rehabilitación de los Apartamentos Panorama incrementando su categoría de 1 a 4 llaves.** Los Apartamentos Panorama se encuentran entre la calle Guadarfia y Tinguatón, dando a tres calles, y lindando al este con una parcela donde se encuentra una obra abandonada. El proyecto une las dos parcelas, demuele la obra abandonada y rehabilita los apartamentos actuales aumentando la categoría, dotándolos de los servicios y de las dimensiones en cumplimiento de los estándares turísticos. Una de las actuaciones importantes de este proyecto es la cesión al ayuntamiento de una parte de la superficie de la parcela localizada al este. Esta parcela linda con un callejón que comunica directamente la calle Guadarfia con Tinguatón. La actuación posibilita ampliar el callejón y convertirlo en un parque.
- 4. Proyecto de sustitución del Hotel la Perla por un establecimiento de oferta complementaria.** En la actualidad el establecimiento tiene la categoría de 1 llave y se encuentra al margen norte de La Avenida de Las Playas frente al Apartahotel Fariones Playa. La parcela conecta la Avenida de Las Playas con la calle Guatifay. Esta actuación dota a la Avenida de las Playas con más de 500 plazas de aparcamiento, así como con un centro deportivo que aporta calidad a la oferta complementaria de la Ciudad Turística Puerto del Carmen.



- 5. Proyecto de reforma del establecimiento “La Ola” de oferta complementaria.** El establecimiento cuenta con un espacio libre público en la cubierta, que le da continuidad a la Avenida de las Playas. El proyecto de reforma adapta los accesos a las condiciones básicas de accesibilidad sin discriminación, La parcela linda al este y al oeste con dos pasos peatonales que comunican la Avenida de las Playas con un futuro paseo costero situado al sur de la parcela. Este proyecto los adapta e integra dentro del frente marítimo de Puerto del Carmen.
- 6. Proyecto de rehabilitación del Hotel Fariones incrementando su categoría de 4 a 5 estrellas.** El Hotel Fariones ha sido testigo del crecimiento turístico desproporcionado de Puerto del Carmen. Desde su apertura en 1966 ha sufrido pequeñas reformas, pero las demandas actuales han generado la necesidad de hacer una rehabilitación integral con una apuesta clara por la calidad. El proyecto de rehabilitación se adapta a los estándares turísticos y aumenta una categoría.
- 7. Proyecto de rehabilitación del Hotel Sol Lanzarote incrementando su categoría de I a 4 estrellas.** El proyecto de rehabilitación hace una apuesta clara por la calidad aumentando la categoría.

Además el presente documento incorpora la nueva ordenanza para regular, conforme a los criterios del Plan, las intervenciones que se realicen en los locales comerciales de la Avenida de las Playas y la calle Timanfaya.

6.5_CUADRO RESUMEN DE LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS PRIVADOS A REHABILITAR O SUSTITUIR

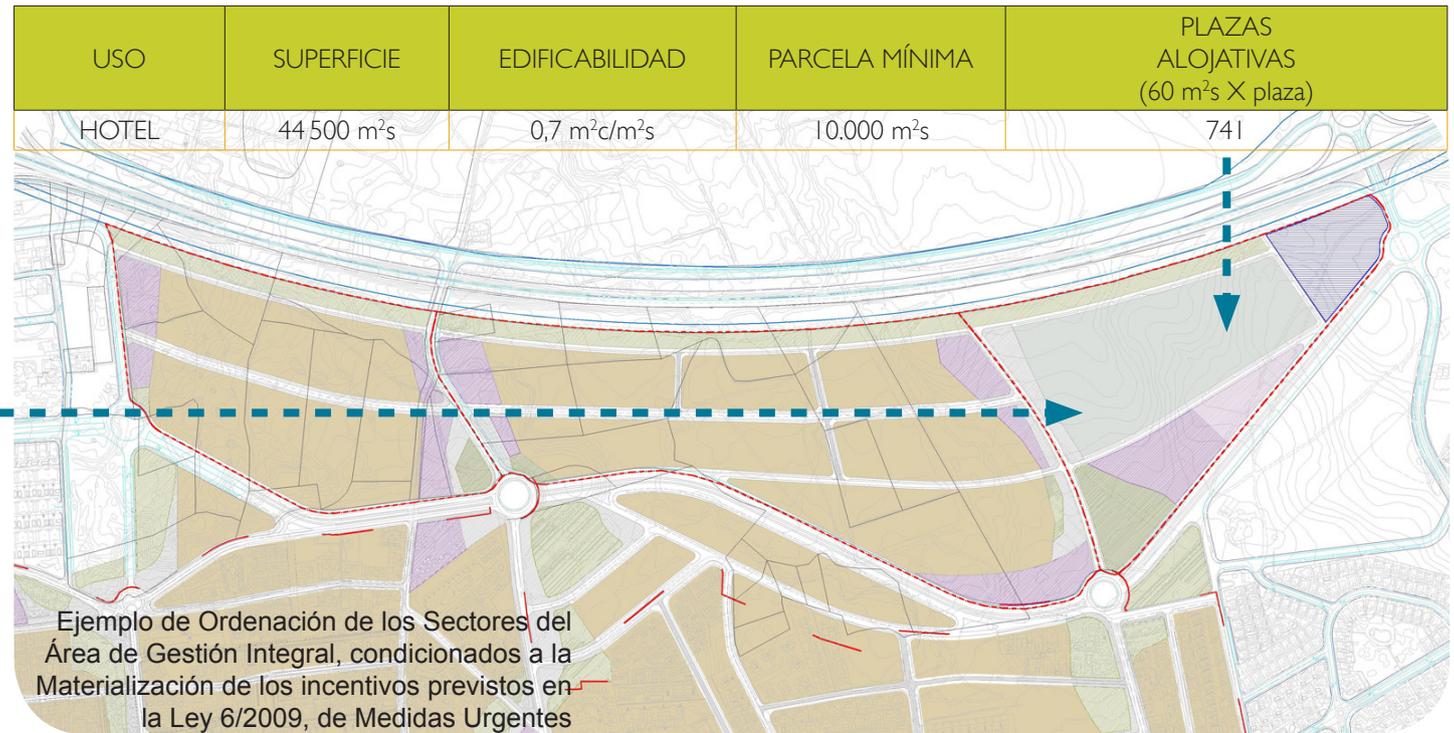
CUADRO RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS A REHABILITAR O SUSTITUIR

Actuación	Establecimiento	Superficie de parcela	Altura de edificaciones	Nº Plazas alojativas	Antigüedad	Zona tipológica	Incentivos ,materializados en plazas, a los que se podrá acoger en cumplimiento de los art. 13 y 14 de la Ley 6/2009	Nº total de plazas si el resultado final es de 4 estrellas o 3 llaves (en cumplimiento de los art. 13 y 14 de la Ley 6/2009)	Nº total de plazas si el resultado final es de 5 estrellas o 4/5 llaves (en cumplimiento de los art. 13 y 14 de la Ley 6/2009)
1	Apartamentos Las Rocas	2.594 m2	2 Plantas	68	1975	Rh pc 1	68 plazas Si 4* o 3 llaves 136 plazas Si 5* o 4/5 llaves	136	204
2	Apartamentos Rocas Blancas	5.729 m2	2 Plantas	152	1978	Rh pc 2	152 plazas Si 4* o 3 llaves 304 plazas Si 5* o 4/5 llaves	304	456
3	Apartamentos Panorama	8.624 m2	2 Plantas	102	1978	Rh pc 3	52 plazas pasando a 4 llaves		154
4	Hotel La Perla	6.500 m2	2 Plantas	312	1986	Rh pc 4	312 plazas Si 4* o 3 llaves 624 plazas Si 5* o 4/5 llaves	624	936
5	Establecimiento La Ola	1.400 m2	2 Plantas	-	-	Rh pc 5	-		-
6	Hotel Los Fariones	19.429 m2	5 y 6 Plantas	488	1968	Rh pc 6	244 plazas pasando a 5 estrellas		732
8	Hotel Sol Lanzarote	26.163 m2	5 Plantas	693	1988	Rh pc 8	347 plazas pasando a 4 estrellas		1.040
TOTALES				1815				2.990	3.522

6_LÍNEAS ESTRATÉGICAS



6.5_DESARROLLO DEL ÁREA DE GESTIÓN INTEGRADA



La gestión urbanística permite hacer realidad las previsiones incluidas en los planes aprobados, por lo que se plantea como estrategia fundamental el Desarrollo de los sectores que integran el Área de Gestión Integral para conseguir transferir plazas alojativas obsoletas del área de Rehabilitación y reubicar los usos residenciales que se encuentren más próximos a la Avenida de las Playas.



6_LÍNEAS ESTRATÉGICAS



6.6_CREACIÓN DE UNA IDENTIDAD FUNDAMENTADA EN LAS SINGULARIDADES DE LA ISLA DE LANZAROTE

Debido a la hiperoferta y multiplicación continua relacionada con el sector turístico, se ha llegado a un desarrollo casi exponencial de los destinos turísticos, alojamientos y servicios, desembocando en la obsolescencia y pérdida de identidad de los mismos. Todo esto hace necesario diferenciar los productos y servicios turísticos, así como los destinos, buscando no solamente los elementos de identidad y singularidad, sino incidiendo también en la transición de lo cuantitativo a lo cualitativo.

Como elemento diferenciador básico es necesario empezar a sostener una “marca” y todo lo que ella conlleva principalmente bajo criterios de emotividad y calidad, como pieza básica para dotar de valor añadido al destino turístico en toda la estructura turística de Puerto del Carmen, a través de las componentes social, económica y cultural. Todo ello enfocado a la consecución de una mayor competitividad, con la consecuente creación de valor, a la vez que se crea todo el marco regulador bajo criterios de calidad que ha de regir el desarrollo turístico del destino.

La marca necesita aposentarse en la emotividad, después de todo son las emociones más que el convencimiento racional las que ayudan a generar la acción en el ser humano. El componente emocional que el destino turístico ha de activar es clave a la hora de diseñar y gestionar la marca.

Una marca debe convertirse en un valor que dote al destino turístico de un plus de competitividad dirigido a:

- Incremento de turistas
- Fomento de emprendedores
- Captación de inversión

La marca es una acción estratégica de comunicación fundamental en el mundo de la información cada vez más globalizado gracias a las nuevas tecnologías.

Simples palabras asociadas a destinos turísticos tales como “Cancún” o “Las Vegas” dan cuenta de determinadas imágenes mentales que se asocian a ellos a través de su consolidación como marcas.

Las imágenes mentales surgen de las marcas y se instalan en la memoria de las gentes. Es necesario llevar



6_LÍNEAS ESTRATÉGICAS



del mundo físico de las cosas reales y sus símbolos al mundo mental de la marca, es decir, las percepciones y experiencias, buscando su incidencia en la emotividad.

Como línea estratégica fundamental, el presente documento recoge como valores a transmitir por la imagen de marca de **“Ciudad Turística Puerto del Carmen”** los valores históricos, paisajísticos y ambientales de Lanzarote y los monumentos del entorno, aprovechando las características naturales de Puerto del Carmen.

6.7_ESTIMULAR E IMPLANTAR LA CULTURA DE LA CALIDAD EN EL CONJUNTO DEL DESTINO

Para recuperar la competitividad de Puerto del Carmen como destino turístico, no basta con una renovación superficial que se limite a mejorar algunas infraestructuras y embellecer el entorno. Se necesita una rehabilitación profunda que logre cambiar totalmente el modelo turístico, posicionamiento y su sostenibilidad.

Hay que establecer las herramientas para una rehabilitación integral de Puerto del Carmen y de sus instalaciones turísticas, renunciando al crecimiento descontrolado de alojamiento de la zona y a sus consecuencias negativas en el entorno natural.

Analizando la demanda turística, el Plan **“Ciudad Turística Puerto del Carmen”** apuesta por un proceso de revalorización integral que fomente la calidad, conserve lo mejor de los clientes actuales y atraiga a los turistas más interesantes del nuevo ocio vacacional.

Uno de los principales objetivos se centra en cubrir las necesidades actuales y con mayor proyección, multiplicando el gasto turístico, aportando actividades interesantes como la mejora del estado físico y mental, la práctica deportiva, las actividades culturales de valor, reuniones en entornos confortables, etc.

Otro de los objetivos importantes para implantar una cultura de calidad es apostar por la implantación de nuevos productos turísticos, que sean líderes en su campo y sitúen Puerto del Carmen en las primeras posiciones del mercado turístico.



6_ LÍNEAS ESTRATÉGICAS



6.8_ LA IMPLANTACIÓN DE LA SOCIEDAD DE TÍAS EN LAS INICIATIVAS DE REHABILITACIÓN Y APUESTA DE PUERTO DEL CARMEN

El Plan “Ciudad Turística Puerto del Carmen” sitúa a la sociedad de Tías en la cima del proyecto para que se convierta en el motor del cambio y en la figura principal de las transformaciones que requiere el nuevo modelo sostenible de especialización turística del núcleo.

Para conseguir una revalorización del núcleo turístico con un nuevo modelo con valores añadidos, se necesita que Puerto del Carmen se rehabilite en un medio ambiente de calidad y con una sociedad cohesionada, cualificada y con gran riqueza cultural.

El nuevo modelo turístico va a exigir una reorganización de todo el tejido productivo. Se necesitarán empresarios y profesionales que puedan ofrecer productos y servicios innovadores, así como resaltar la calidad humana del trato y atención al cliente y el interés de la oferta.

En todo este proceso la sociedad de Tías será la clave del éxito: los empresarios para que desarrollen negocios atractivos e innovadores, los trabajadores para que ejecuten su trabajo de forma responsable y con calidad, los ciudadanos para apoyar el Plan “Ciudad Turística Puerto del Carmen” y participe en su configuración, creando mejores condiciones de vida y de trabajo..

6.9_ DESARROLLO DEL CLÚSTER DE LA CIUDAD TURÍSTICA

Puerto del Carmen es en sí un potencial cluster turístico. Michael Porter acuñó en la década de los noventa el modelo de agrupamientos o clusters, como el estudio de actividades económicas complejas e interrelacionadas espacialmente localizadas.

Los destinos turísticos son concebidos como microclusters cuyos componentes son: las infraestructuras, los abastecedores de inputs o servicios, los mercados y los clientes. Cada cluster contiene varias cadenas productivas de diferente naturaleza y calidad.

El sector turístico es excesivamente amplio y heterogéneo para ser tratado como un todo. En él se unen un conjunto de actividades que cumplen funciones comerciales e intermediarias entre la verdadera oferta turística (hospitalidad y transporte) y la demanda final (expectativas de ocio y relax turístico).



La calidad de la oferta no está conformada por uno solo de los factores; la coherencia equilibrada de la complementariedad de los factores, es determinante.

Pero también es necesario identificar los cluster en su contexto de rivalidad; entre zonas y empresas.

Las economías con baja productividad y capacidad competitiva se sustentan en la imitación. Por tanto, el precio es la principal variable competitiva y las empresas mantienen bajos márgenes y salarios para poder competir. Por tanto la capacidad para diseñar modelos singulares, equilibrados y coherentes, que estimule el deseo y demanda turística y por tanto la rentabilidad no suele fructificar.

Para dinamizar el sector en la zona y transformarlo en una economía adelantada, es necesario que se desarrolle una vigorosa rivalidad local, la cual debe desplazarse de los salarios, precios y profesionalidad baja; al incremento de valor de la oferta centrada en la calidad de los servicios (amabilidad y profesionalidad) y la variedad de experiencias. Esto implica mayor conciencia sobre la repercusión que tiene en el conjunto del destino las acciones empresariales individuales.

La rivalidad interior tiene que evolucionar del precio bajo y el acoso al cliente, a estrategias de diferenciación de productos y servicios, buscando la especialización y complementariedad. Pasar del bazar multiproducto incompleto y en espacios reducidos, a la profundidad de gama especializada donde se combinen productos asequibles y productos de valor los cuales crean atractivo.

Diseñar la oferta como un paquete equilibrado, supone concebir diversos circuitos de movilidad, ello implica establecer conjuntos de oferta temática con la ubicación de elementos singulares (musicales, arquitectónicos, artesanales, etc) que inviten a un recorrido entretenido, diverso, y atractivo. Considerando las necesidades de servicios y experiencias que un turista requiere durante los diversos momentos de la jornada.

La competencia debe desplazarse de la imitación a la innovación y de la inversión baja a la inversión elevada, no sólo en activos físicos sino especialmente en intangibles, como destrezas, tecnología, etc.

Como se aprecia, la gestión de los clusters juega un papel integral en estas transiciones.

La rivalidad en una ubicación está configurada por múltiples aspectos del ambiente empresarial, especialmente relacionados con el equilibrio entre oferta y demanda; pero a su vez, podemos decir que ambas se condicionan y entran en espirales de degradación (bajo poder adquisitivo del turista - baja calidad de la oferta) o en dinámicas de innovación y mejora sistemática de la oferta (perfil medio alto del turista - incremento de la capacidad de éxito de las innovaciones).

Por tanto si se pretende mejorar la capacidad competitiva del destino, es necesario potenciar un conjunto de empresas dinamizadoras capaces de liderar una tendencia de mejora competitiva.

El riesgo que tiene cualquier empresa que acometa innovación es quedar diluida ante el cliente. Por eso es necesario generar un conjunto de actividades en proximidad que permitan incrementar la identificación clara del valor de la oferta bajo la concepción de microcluster, el cual se debe impulsar decididamente estimulando la cooperación y éxito que permita disponer de nuevos modelos de referencia para toda la zona.

6.10_LAS ESTRATEGIAS DE GESTIÓN Y EJECUCIÓN

La vocación de la actividad urbanística consiste en ver realizadas sus propuestas y por tanto operar en la conservación y transformación del territorio, mediante los instrumentos propios de dicha actividad, como son la gestión y la ejecución.

El Plan **“Ciudad Turística Puerto del Carmen”** nace con la voluntad de ser ejecutivo e inmediato. La necesidad de renovar el espacio urbano que sustenta la actividad turística y ponerlo en relación con el entorno natural que lo rodea, hace que las figuras para la ejecución material de las actuaciones programadas sean:

- Proyectos de Urbanización
- Proyectos de Obras ordinarias de Urbanización
- Proyectos de Edificación

El Plan de Modernización, Mejora e Incremento de la Competitividad del Sector Turístico de Puerto del Carmen define los servicios urbanísticos e infraestructuras necesarios para dotar la Ciudad Turística de modernas redes de energía, telecomunicaciones, recogida neumática selectiva de residuos, etc. El diseño de estas nuevas redes prioriza la eficiencia energética y la gestión responsable de los recursos naturales, permitiendo introducir importantes mejoras en los servicios urbanos.

El Plan de Modernización, Mejora e Incremento de la Competitividad del Sector Turístico de Puerto del Carmen parte de la tesis de adelantarse al proceso de edificación, con la voluntad de incentivar la renovación.

El 50% de este importe total de costes derivados de la dotación de infraestructuras del ámbito, de acuerdo con las previsiones del planeamiento, irán a cargo de los propietarios del suelo que propongan proyectos de renovación con un aumento de edificabilidad necesaria para mejorar la oferta y la calidad en la Ciudad Turística de Puerto del Carmen.

La naturaleza y la forma de concebir las distintas herramientas contenidas en el presente documento le confieren un carácter complementario y permeable en el que se diluyen los límites entre los clásicos compartimentos estancos (zonificación / pormenorización de uso/normativa/gestión, etc.) necesarios para regular con precisión un suelo. Esta permeabilidad entre los diferentes parámetros del Documento tiene su origen en el enfoque más temático que geográfico del que se parte, tratando de plantear propuestas que dan solución a problemas de escala urbana como la continuidad de flujos o la integración de la playa con la ciudad turística, y no estrictamente ligados al suelo como soporte estático.

La forma de regular estratégicamente cada una de las diversas áreas pasa poder adoptar simultáneamente las prescripciones que le otorgan a cada una un carácter urbanístico espacial, asignando un uso cualificado (o usos a distintos niveles) a cada recinto, más la adscripción de cada área a un ámbito normativo diferencial que funciona como marco de reglas (ordenación específica). Sobre estos dos instrumentos se debe superponer un tercer mecanismo que ha de pormenorizar los usos compatibles de cada entorno y sobre él una cuarta capa que permita establecer normalizadamente los instrumentos de ejecución que deben permitir su materialización.

Estas dos últimas capas en las que desde el Documento se liga íntimamente el modelo de los usos propuestos y la forma de llevarlos a la práctica se concretan mediante un sistema ordenado de actuaciones que se han denominado **“Intervenciones”**.

Las Intervenciones constituyen un conjunto de propuestas concretas para áreas diferenciadas dentro del ámbito, y dan cuerpo a la materialización de los objetivos del Plan para la modernización, mejora e incremento de la competitividad de Puerto del Carmen.

El modo de ejecutar y dar cumplimiento a lo previsto en cada Intervención, así como la concreción de su propuesta, se especifica a través de Acciones aisladas, es decir, unidades mínimas de actuación que conforman el cuerpo propositivo de cada Intervención.

La intervención es por otra parte el entorno espacial y normativo que asume una o varias acciones que se agrupan entre sí constituyendo espacios coherentes de dimensión urbana. El presente documento determina ocho tipos de Intervenciones, clasificadas dentro de dos grupos:

I. Intervenciones en espacio privado.

- Intervención Turística
- Intervención Residencial
- Intervención Comercial

- Intervención Mixta

2. Intervenciones en espacio público.

- Intervención Servicio Urbano
- Intervención Espacio Libre

7.1_INTERVENCIONES

Intervenciones en espacio privado:

Intervención Turística (IT).

Son actuaciones en establecimientos turísticos, en los que se propone la rehabilitación del establecimiento aumentando la calidad y categoría, el realojo o desocupación por imposibilidad de cumplir con las exigencias de las normativas turísticas actuales, así como los requisitos de los turoperadores o por necesidades de la ordenación propuesta.

Intervención Residencial (IR).

Son actuaciones en residenciales que se encuentran en zona turística.

Intervención Comercial (IC).

Son actuaciones en establecimientos comerciales, de ocio, y o de restauración en los que se propone rehabilitación integral o sustitución por nuevas tipologías comerciales, más actuales y con diseños innovadores.

Intervención Mixta (IM).

Son actuaciones en edificaciones con mezclas de usos Turísticos, residenciales y comerciales, de ocio, y o de restauración, en las que se propone una nueva tipología edificatoria, donde el comercial sea independiente y no afecte a las unidades alojativas. El comercial se relacionará con los establecimientos turísticos mediante las zonas comunes (piscinas, jardines, etc.).

Intervenciones en espacio público:

Intervención en Servicios Urbanos (IS).

Son actuaciones sobre servicios urbanos previstos por el Plan General y que no se encuentran ejecutados o adolecen de carencias, o propuestos por la nueva ordenación.

Intervenciones en Espacios Libres (IE).

Son, en su mayoría, actuaciones sobre suelos calificados como espacio libre por el Plan, sobre los que se propondrá un tratamiento integral que dará lugar a nuevos espacios de relación del núcleo y trascendentales para esponjar la densidad edificatoria, así como para dotar a Puerto del Carmen de una nueva imagen renovada.

En ellas el establecimiento de nuevos usos es esencial para concretar la fisonomía del núcleo de Puerto del Carmen.

Intervenciones de Viario (IV).

Son actuaciones sobre suelos calificados como Vías Públicas en las que se establecen grados de intensidad en las actuaciones, que van desde la sencilla mejora de los materiales existentes hasta la modificación parcial de la sección del espacio.

La propuesta adoptada se dirige según los siguientes criterios generales:

- Mejora de la accesibilidad de la totalidad de los espacios públicos
- Incremento del arbolado existente
- Ampliación de aceras y dimensionamiento adecuado de calzadas
- Mejora en los materiales constructivos
- Introducción de plataformas reservadas para ciclistas y autobuses en continuidad con las existentes

Intervenciones de Accesibilidad (IA).

Son actuaciones en sendas peatonales interiores de manzana (existentes), en las que se propone su integración o recualificación según sea las necesidades de la nueva ordenación interior de la manzana.

7_MEDIDAS, PROGRAMAS Y ACCIONES ESPECÍFICAS



7.2_SISTEMATIZACIÓN DE LAS INTERVENCIONES

Las Intervenciones se ordenan y sistematizan a través de un documento complementario del Plan denominado Fichero de Intervenciones. Dicho fichero contiene información gráfica y escrita, correspondientes una a una a cada Intervención propuesta.

La información gráfica de cada Intervención localiza territorialmente el área comprometida sobre el parcelario de la ciudad, la identifica a través de un código, y cuantifica estimativamente su superficie de intervención. Además describe de manera indicativa los usos que se proponen en ella y el ámbito de ordenación que los regula, resultantes de la aplicación del nuevo marco normativo y la materialización de las acciones propuestas.

7.3_INCORPORACIÓN DE NORMATIVA REGULADORA EN LA APLICACIÓN DEL MODELO Y DE LA IDENTIDAD DEL DESTINO

El presente documento tiene por objeto la rehabilitación urbana de Puerto del Carmen y contiene los parámetros de ordenación detallada y la determinación de objetivos particulares en el ámbito conforme a los siguientes objetivos fijados:

- La apuesta por una Ciudad Turística con calidad e identidad
- Desarrollar el espacio público.
- Intervenir, reordenar y rehabilitar el espacio privado.
- Creación de una identidad fundamentada en las singularidades de la Isla de Lanzarote.
- Estimular el desarrollo de la cultura empresarial,
- Desarrollar el cluster de la ciudad turística.

Con los fines anteriormente descritos, el presente Documento define un Programa de Actuaciones con el objeto de conseguir no sólo la transformación jurídica de suelo sino su materialización real.

La normativa de aplicación será la recogida en las fichas de cada una de las intervenciones propuestas en el presente Documento, así como toda la normativa sectorial competente relacionada con el planeamiento y la gestión urbanística.



7_MEDIDAS, PROGRAMAS Y ACCIONES
ESPECÍFICAS7.4_PROMOVER LA PUESTA EN VIGOR
DEL PLAN ESPECIAL DE REHABILITACIÓN
URBANA DE PUERTO DEL CARMEN Y EL
DESARROLLO DEL ÁREA DE GESTIÓN
INTEGRADA

En el momento de redactarse el presente documento, aún no se ha aprobado el Plan especial y consecuentemente no se cuenta con una ordenación pormenorizada definitiva del área delimitada como Área de Renovación Integrada, por lo que aún no se ha procedido a la constitución del pertinente Consorcio de Gestión, ya que, según establece el TR Lotc-Lenac (art.144.2.) será el instrumento de planeamiento urbanístico que desarrolle la ordenación pormenorizada del Área el que determinará el plazo máximo para la constitución del Consorcio, transcurrido el cual sin que se hubiera llevado a efecto, el Ayuntamiento, o el órgano autonómico o insular competente por razón de la materia asumirá la gestión. Conviene recordar aquí que el Área de Renovación Urbana, remitida a P.E.R.U. no es coincidente con el A.G.I., cuya ordenación pormenorizada parcialmente se contendrá por el P.E.R.U. mencionado y parte ya cuenta con ordenación urbanística en vigor.

La aprobación posterior del Reglamento de gestión y ejecución del sistema de planeamiento de Canarias (21 de diciembre de 2.004), introdujo la posibilidad de que tanto el instrumento de ordenación que delimita el área de gestión integrada (P.G.O.) como el que desarrolla la ordenación pormenorizada (P.E.R.U.) si el primero así lo dispone, deberá establecer las normas procedimentales precisas para la constitución del consorcio.

Sea cual sea la delimitación definitiva que se estime conveniente para el Área de Gestión Integrada, en todo caso se está obligado a la constitución de un Consorcio de Gestión de la misma, desarrollando un mandato de nuestro marco normativo, especialmente por las determinaciones turísticas de Ley 19/2003, de 14 de abril, por la que se aprueban las Directrices de Ordenación General y las Directrices de Ordenación del Turismo de Canarias, en cuyo Anexo a la Normativa Turística se recoge la siguiente determinación:

“A N E X O

Se considerarán áreas de rehabilitación urbana, a efectos tanto de la ordenación insular y general, como de la declaración de áreas a rehabilitar y de la formulación de programas de desarrollo de actuaciones ejemplares de rehabilitación, al menos dentro del ámbito de los siguientes núcleos: Puerto del Carmen, en Lanzarote; Corralejo y Morro Jable, en Fuerteventura; San Agustín y Playa del Inglés, en Gran Canaria; y Puerto de la Cruz y Los Cristianos, en Tenerife.



Siendo conscientes de que la sostenibilidad del turismo como recurso fundamental de nuestra economía obliga actualmente a la recualificación de la oferta alojativa obsoleta, junto con la mejora del equipamiento de ocio y usos complementarios a los turísticos, esta corporación cree representar la voluntad de todos los agentes del sector turístico al proponer el inicio de una ambiciosa operación de rehabilitación de la ciudad turística de Puerto del Carmen, que cuente con la participación activa de los operadores privados, toda vez que entendemos que por su naturaleza estratégica, la fragmentación de la propiedad, la gran escala de la intervención y la planificación financiera, este proceso debe ser liderado por las administraciones públicas de manera concertada.

Este proceso se iniciaría con la aprobación del presente documento y la constitución de un Consorcio de Gestión para el ámbito territorial delimitado como Área de Gestión Integrada, en el que se integrarían las administraciones competentes en la ordenación del territorio, el turismo y el medio ambiente. A la espera de la formulación de sus estatutos, nos atrevemos a apuntar una mínima inclusión de al menos las siguientes, con una cuota de participación a determinar, sin perjuicio de la inclusión de otras que se estimen pertinentes:

- Ayuntamiento de Tías.
- Delegación para Tías de la Agrupación empresarios hoteleros de Lanzarote.
- Cabildo de Lanzarote.
- Ministerio de Medio Ambiente (Demarcación de Costas).
- Reserva de la Biosfera.
- Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio.
- Consejería de Turismo.
- Fundación César Manrique.

7.5_PROGRAMA DE ACTUACIONES EN EL ESPACIO PÚBLICO

La **“Ciudad Turística Puerto del Carmen”** como destino turístico de primer orden, revaloriza los espacios naturales y urbanos característicos del lugar, potenciando su carácter y haciéndolos partícipes de los diferentes entornos creados y de la primera línea del mar, siendo clave para que Puerto del Carmen no sea nada más que un Paseo marítimo, sino un núcleo con múltiples experiencias creadas a partir de las siguientes actuaciones:

- A. Acciones de mejora del paisaje urbano.
- B. Tratamiento del borde litoral.
- C. La organización de la red viaria.

7_MEDIDAS, PROGRAMAS Y ACCIONES ESPECÍFICAS



- D. Conectividad exterior.
- E. Medidas para el transporte público y la movilidad.
- F. El sistema de aparcamientos.
- G. Los corredores verdes y el espacio peatonal.
- H. Los espacios libres.
- I. Las dotaciones públicas.

7.6_INTERVENCIÓN EN EL ESPACIO PRIVADO

En esta renovación integral de Puerto del Carmen se apuesta por actuaciones que propicien la rehabilitación del conjunto edificado. Como medida fundamental se crea una red de actuaciones urbanas simbólicas que sirvan de ejemplo y empuje para que se renueve el conjunto.

- A. Actuaciones de regeneración en los centros comerciales.
- B. Reconversión y sustitución de los complejos de apartamentos.
- C. Actuaciones de mejora de fachadas.
- D. Acciones de integración y adecuación de establecimientos comerciales.

7.7_PROGRAMA OPERATIVO DE IMPLANTACIÓN DE LA CALIDAD EN LAS ACTIVIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS

Impulsar el compromiso con la calidad, implica promover un programa integral de divulgación de sus utilidades, así como un programa subvencionado que permita estimular el arranque en los procesos de certificación, normalización y mejora de los modelos de gestión, que revierta de forma directa en la mejora percibida de la calidad.

- A. Programa de mejora de la calidad en Puerto del Carmen.
 - I. Programa de divulgación de la Estrategia de calidad de Puerto del Carmen
 - Necesidad de mejora de la calidad
 - Beneficios y riesgos de la no calidad
 - Programa de aseguramiento de la calidad en la oferta



2. Constitución de la oficina de orientación a la calidad
 - Soporte digital de calidad
 - Modelos de procedimientos para los diversos grupos de servicios
 - Modelos de gestión del sistema de calidad
 - Servicios de auditoría de cumplimientos y propuestas de mejora continua.
3. Constitución de la Oficina de atención al cliente y acuerdos de mediación y resolución de quejas de los clientes.
 - Acuerdos de mediación voluntaria
 - Salvaguarda de los intereses de los clientes
 - Cartel de garantía en la atención al cliente
4. Plan de divulgación de los servicios y garantías de calidad turística destinado a la población y visitantes
5. Ordenanza de calidad en los servicios al ciudadano
 - Ordenanza reguladora de la ocupación del espacio público
 - Ordenanza reguladora de la cartelería y señalética en el término municipal
 - Carta de servicios de atención al turista

B. Programa de certificación de calidad en los servicios.

1. Acuerdos de subvención a la estimulación de la certificación en Puerto del Carmen
2. Programa de certificación de calidad en comercio
3. Programa de certificación de calidad ISO 9001
4. Programa de certificación medioambiental ISO 14001
5. Programa de certificación en la Q turística
6. Programa de impulso a las cartas de servicios
7. Plan de certificación en la calidad en los servicios públicos municipales

C. Acuerdos de cooperación institucional para el impulso de la calidad en Puerto del Carmen.

1. Convenio con el Gobierno de Canarias
 - Consejería de Industria y Comercio para el impulso de la calidad en comercio
 - Subvención a la certificación en la calidad del comercio
 - Apoyo y subvención a la constitución de la oficina de atención al cliente y a la de orientación a la calidad

7_MEDIDAS, PROGRAMAS Y ACCIONES
ESPECÍFICAS



- Plan de estímulo a la formación en la calidad de servicios
 - Subvención de la Consejería de turismo para el impulso de la calidad turística
2. Convenio de cooperación con la Cámara de Comercio y Asociaciones Empresariales y Sindicales, para el impulso de la formación en la calidad de servicios
 3. Planes y programas de subvención actuales
 - Futura E
 - Ministerio de Industria Comercio y Turismo; Inversiones turísticas de eficiencia energética, calidad e implantación de nuevas tecnologías
 - Subvenciones destinadas a la implantación y renovación de sistemas en establecimientos turísticos
 - Consejería de turismo del Gobierno de Canarias; Sistemas de calidad, gestión medioambiental universal
 - Subvenciones destinadas a la implantación de nuevas tecnologías en establecimientos turísticos
 - Consejería de turismo del Gobierno de Canarias; Cofinanciado con Fondos Estructurales Europeos FEDER

7.8_MEDIDAS PARA LA INCENTIVACIÓN
DEL CLÚSTER DE LA CIUDAD TURÍSTICA

El conjunto de medidas pueden ser de diversa dimensión y ámbito, algunas generales y otras sectoriales, pero se debe priorizar el inicio de la mejora de la calidad y capacidad competitiva en el área donde se pueda establecer el microcluster de éxito de forma más inmediata.

Elementos como la concesión de licencias sobre actividades dinamizadoras en el espacio público, la regulación del tratamiento de las fachadas, establecer modelos de invasión del espacio público equilibrados con la tipología de los usos, así como la regulación y control de normativas tanto de ruidos como de limitaciones en el desempeño de la actividad fuera del espacio privado, refuerzan las estrategias del cluster de gestión de la zona turística de Puerto del Carmen y forman parte de las medidas públicas de estímulo, las cuales deben ampliarse a:

Medidas:

- I. Promover la constitución del Cluster de Puerto del Carmen.



- Establecer un órgano de gestión.
2. Elaborar un plan director de actividades comerciales y de servicios integrado, que establezca diversas opciones para el desarrollo del nuevo modelo de CIUDAD TURÍSTICA y marque criterios sobre:
 - Densidad de oferta, circuitos y recorridos, momentos y estrategias de actividad.
 - Percepción de la oferta y valoración de la misma por los clientes así como identificación de carencias.
 - Actividades obsoletos que requieren reconversión definiendo tipo de transformación.
 - Actividades dinamizadoras que se deben potenciar y tipo de regulación que la estimule.
 - Detección de potenciales microcluster de éxito que permita priorizar la implantación de las medidas.
 3. Consorcio de ocio y promoción de actividades en la calle:
 - Desarrollar el plan de animación y promoción de actividades artísticas en la calle.
 - Establecer cuotas y tasas para el estímulo de actividades de ocio en el espacio público.
 - Sistemas de evaluación del atractivo de las actividades.
 4. Contratación de diseños para la ambientación y decoración de espacios comerciales públicos.
 - Imagen de marca de la Ciudad Turística.
 - Diseño de Imagen integrado con la marca de la Ciudad Turística, vinculado al mobiliario urbano y elementos de sombra, señalética, y cartelería.
 - Promoción de la renovación interior de establecimientos, aglutinando en el consorcio diversas ofertas y catálogos de modelos atractivos.
 - Catálogo de modelos de comercio.
 - Catálogo de modelos de restauración.
 - Catálogo de modelos de hostelería.
 - Catálogo de modelos de servicios.
 - Programas de subvención para los diseños establecidos y criterios de otorgamiento.
 5. Jornadas para la mejora de calidad de los servicios por especialidad, tocando temas como:
 - Modelos de éxito en zonas turísticas.
 - Modelos de éxito en la calidad en el servicio, amabilidad y aportación de valor por la profesionalidad de los RRHH.
 - Modelos de gestión eficiente.

6. Programas de Consultoría y asesoramiento en innovación individualizada por especialidad.
 - Cooperación con el programa GIE de innovación del ITC orientado a las diversas especialidades de servicios turísticos.

7. Organización de eventos:
 - Deportivos.
 - Musicales.
 - Teatrales.
 - Pintura en la calle.

7.9_DESARROLLO DE INICIATIVAS DE GESTIÓN

El Plan “ Ciudad Turística Puerto del carmen” deberá poner en marcha mecanismos de comunicación, ágiles y eficaces, entre todos los actores que participan y con el conjunto de la población. Se pretende promover una gestión transparente, rindiendo cuentas periódicamente sobre las intervenciones y sus resultados e implicando a todos los agentes.

También se proponen sistemas de seguimiento de las intervenciones por parte de las entidades implicadas, beneficiadas o afectadas.

Dentro de un amplio abanico de posibles iniciativas de gestión se proponen las siguientes:

- A. Definición de un modelo de gestión.
- B. Creación de un organismo ad hoc para la gestión.
- C. Líneas de financiación y captación de inversiones.
- D. Implantación de la identidad corporativa del destino.
- E. Desarrollo del Plan de Marketing y de la política de Comunicación.
- F. Ejecución del programa de Actuaciones Públicas
- G. Gestión de las actuaciones concertadas con el sector privado.



EXCMO.
AYUNTAMIENTO
DE TÍAS



Gobierno
de Canarias

