



## ***Proyecto visualización / Cruceros***

***Atención Cruceristas Plaza Hispanidad***

***Informe Diciembre 2016***

## Antecedentes generales

1. Para el eficaz posicionamiento y crecimiento del turismo de cruceros es necesario el trabajo conjunto tanto del puerto, como de toda la ciudad, haciendo de Cádiz un destino turístico de calidad.
2. La APBC está realizando un magnífico trabajo para el posicionamiento del turismo de cruceros. Prueba de ello es el constante incremento de los cruceros en el puerto de Cádiz y el recién obtenido Premio de Turismo otorgado por la Diputación de Cádiz el pasado Septiembre 2016. Las estadísticas y datos ofrecidos por la APBC demuestran que el número de pasaje aumenta cada año, así como el número de cruceristas que deciden quedarse en la ciudad.
3. La Delegación de Turismo del Ayuntamiento de Cádiz lleva muchos años realizando servicios de Hospitality on board y de información turística en la Terminal de Cruceros.
4. La AETC dispone de un punto de información, gratuito para el turista, situado a la salida del muelle en la Plaza Hispanidad. Puntualizar, para los que desconozcan el servicio que llevamos ofreciendo desde 2011, que NO ES UN PUNTO DE VENTA, es solo un punto de información, donde se ofrece al visitante (en su mayoría crucerista) un plano de la ciudad, y se explica la oferta turística, cultural, gastronómica y comercial de la ciudad atendiendo a las necesidades y preguntas del turista. Esta atención al crucerista es llevada a cabo por personal cualificado que habla 4 idiomas y que tienen un profundo conocimiento de los recursos culturales y turísticos de la ciudad, ofreciendo así un servicio de alta calidad.
5. La APBC, la Delegación Municipal de Turismo, la AETC, junto con otras entidades y empresas vinculadas al segmento de cruceros participan activamente en el Observatorio de Cruceros, desde su constitución en Marzo 2012.
6. El turismo de crucero supone para Cádiz, no solo el ingreso que pueda dejar el crucerista ese día, que es, sin duda, un gran mercado que todos debemos cuidar, si no la oportunidad de visibilidad de nuestra ciudad para un futuro viaje más largo a Cádiz por parte de esos cruceristas o de su círculo de influencia (un siguiente viaje donde lógicamente gastarán más...). Por estas dos razones, desde la AETC, pensamos que todos debemos cuidar el mercado crucerístico y trabajar en su constante mejora en cuanto a calidad.

## Acciones desarrolladas Grupo de trabajo Cruceros AETC

- Conversaciones, emails y reuniones con Delegación Municipal de Turismo, APBC y AETC durante todo el año 2016.
- Asistencia al Observatorio de Cruceros durante todo el año 2016.
- Mesas de trabajo internas en la AETC durante todo el año 2016
- Carta a la APBC solicitando poder ejercer nuestra actividad de información turística en el interior de la Terminal de Cruceros. 29/9/2016.
- Múltiples conversaciones con nuestro asociado City Sightseeing
- Elaboración de este informe para Observatorio de Cruceros Noviembre 2016.
- Carta a la APBC solicitando poder ejercer nuestra actividad de información turística en el interior de la Terminal de Cruceros 29/9/2016.

# Hechos sobre los que nos gustaría reflexionar

## SALIDA DE CRUCERISTAS POR PLAZA DE LA HISPANIDAD

1. El crucerista llega a Cádiz, a veces por primera vez en su vida, desde un entorno amable, agradable, cómodo, seguro y acogedor, que es el crucero en donde viaja.
2. Plaza Hispanidad supone el primer lugar que el crucerista ve y visita de Cádiz tras salir de su barco. Es la primera imagen que el crucerista verá de Cádiz y desde la AETC pensamos que la primera impresión es siempre muy importante y determinante, ya que suele ser la que más impacto tiene en la persona, por lo que debemos, entre todos, intentar que esta primera imagen sea la mejor, con el fin de seguir construyendo una imagen turística de calidad para Cádiz. Por esta razón nos gustaría reflexionar, entre todos, sobre este tema en cuestión.
3. En años anteriores, todos los taxistas se encontraban dentro del muelle. Desde hace un tiempo, hemos visto que los taxistas se sitúan o bien dentro del muelle, en su correspondiente espacio habilitado por APBC o bien fuera del muelle, pero no en el espacio habilitado para ello (parada de taxi). Los taxis son aparcados en mitad de la Plaza Hispanidad, en una "isleta" donde se supone que no se puede estacionar (según las rayas marcadas en el pavimento) y los taxistas se sitúan justo a la salida del pasaje, en ocasiones abordando a los cruceristas.
4. Esta situación en la Plaza Hispanidad, hace que el crucerista no se sienta con la total libertad de movimiento, ni para ir a consultar información al punto de información, ni para decidir tranquilamente como organizar su visita a la ciudad, por el acoso que sufre a la salida del puerto, generándole con ello un efecto negativo y una primera impresión no muy agradable de la ciudad.



*Situación cotidiana que se ofrece un día de cruceros, con muchos taxis aparcados de forma incorrecta y taxistas, fuera del taxi, a la salida del muelle.*

Algunos taxistas deben ser conscientes de que su actitud de ofrecimiento de sus servicios puede, a veces, incomodar a los turistas. Sobre todo si este acercamiento se realiza de forma de dudosa profesionalidad (peleas entre ellos, cambios de tarifas, intimidación al resto de personas que trabajan en la zona e insistencia desmesurada, etc...)





Desde la empresa City Sightseeing se han detectado actitudes poco profesionales por parte de algunos componentes del gremio de los taxistas hacia su personal, mientras estaban trabajando. Esto ha provocado en varias ocasiones la necesidad de tener que avisar a la policía para que con su intervención mediadora finalicen las situaciones incómodas que se generan tanto a trabajadores, como a cruceristas.



*“Abordaje” de turistas a las puertas del muelle, justo cuando salen a la ciudad*



Tanto la policía local, como la nacional, son conscientes de esta situación, pero sus actuaciones no siempre son suficientes. Prueba de ello es que pasados unos minutos tras la actuación policial, los taxistas vuelven a actuar de la misma forma incluso, en algunos casos, tras haber retirado sus vehículos.

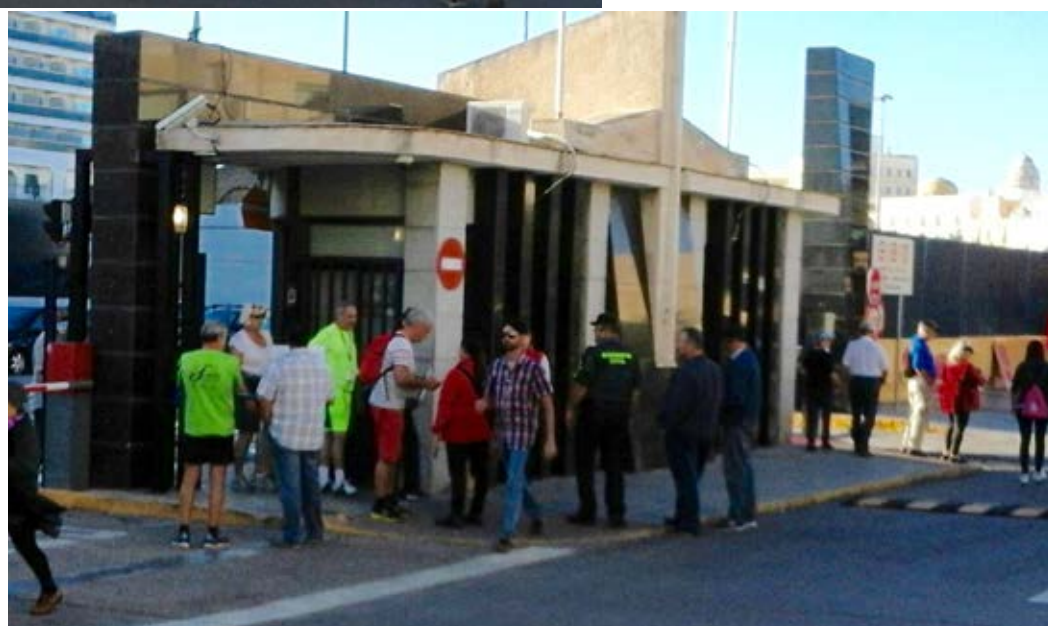
La situación, tal y como nosotros la percibimos, es la siguiente:

Los cruceristas salen del muelle a la ciudad, por un pequeño espacio de la puerta del muelle, y se encuentran con varias personas (3 ó 4, incluso a veces 7 u 8...) ofreciendo folletos, venta de productos y servicios turísticos.



*"Aglomeración" de personas que se puede observar cualquier día de crucero.*

Crucero 28/9/16.



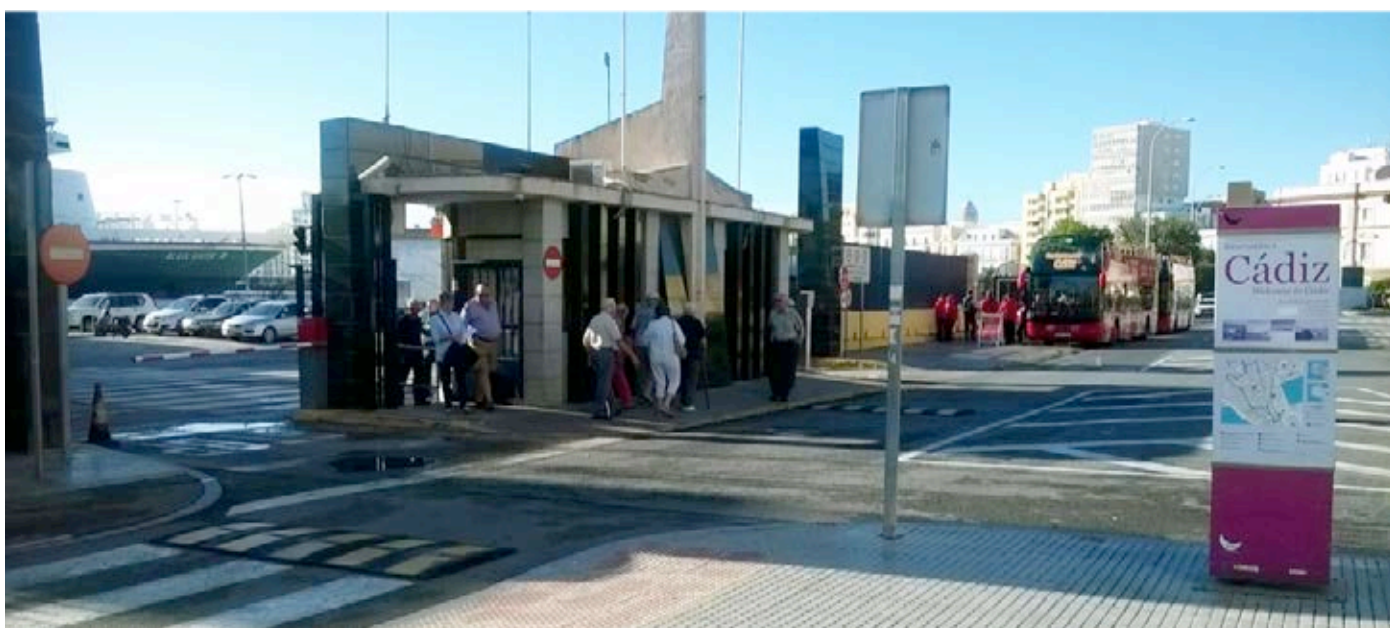
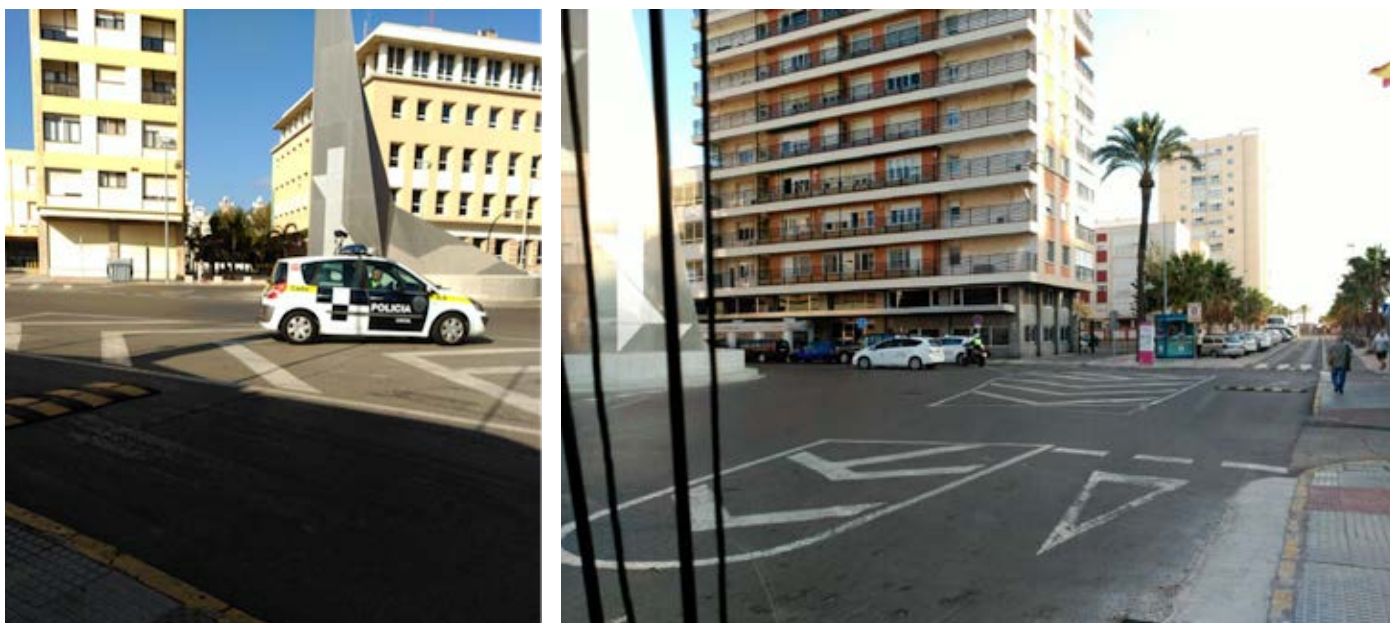
Crucero 30/10/16.

Bajo nuestro punto de vista, la impresión que tiene el crucerista al salir a la ciudad, de un entorno cómodo y agradable como es su barco, no es la que estamos intentando proyectar como destino turístico y cultural : un Cádiz amable, seguro, cuna de las libertades y acogedor, que siempre da la bienvenida al que llega.

Esta ha sido siempre la postura de la AETC y la que intentamos demostrar en todas nuestras acciones. Nuestro punto de información se encuentra situado en un discreto segundo plano, señalizado y con sus puertas abiertas para **atender de forma profesional a todo aquel que necesite información**. Ofreciendo lo que el crucerista demanda y necesita en ese momento.



En cambio, así se ve el mismo lugar cuando los taxistas se han ido, tras el paso de un coche de policía y su correspondiente intervención...



Nuestro análisis de los últimos meses es que los cruceristas, siguen necesitando y agradeciendo poder obtener información gratuita de Cádiz, pero con este escenario que se encuentran al salir del muelle no se sienten cómodos, ni libres a la hora de venir a solicitar información.

De alguna manera, prefieren "huir" y disfrutar de la ciudad en libertad.

Desde la AETC consideramos necesario que podamos reflexionar sobre esta situación, todos juntos, para intentar buscar (y encontrar!) la mejor solución posible. Teniendo en cuenta que **los cruceristas, deben ser siempre nuestra máxima prioridad.**

# Posibles soluciones y propuestas a valorar

## TAXIS y SERVICIOS TURÍSTICOS

Este tema ha sido ya muy debatido en anteriores Observatorios de Cruceros. Nuestra propuesta ha sido siempre que los taxis permanezcan en la parada habilitada para ello, bien señalizada y con carteles de precios bien visibles y en idiomas. Cualquier gaditano que quiera utilizar los servicios de un taxi debe ir a las paradas habilitadas o llamar al servicio telefónico. En la puerta de la estación de tren, los taxistas no ofrecen sus servicios al cliente que llega en el Alvia, esperan correctamente en su parada de taxi. Lo mismo debería hacerse con los cruceros, pero lamentablemente actualmente no sucede así. El turista, si necesita los servicios del taxi se acercará a la parada de taxi, no es necesario ofrecerles "abordarles" en su camino hacia la ciudad.

De igual manera, el resto de los servicios turísticos deben estar claramente señalizados, ofreciendo sus productos autorizados, pero sin interferir en el recorrido natural de la persona al andar por la calzada o siguiéndola a su paso insistiéndole en que realice una actividad en concreto.

La situación que se da en la Plaza Hispanidad no es nueva de este año. Desde la AETC llevamos mucho tiempo detectándola e insistiendo en que, bajo nuestro punto de vista, es un tema que merece una profunda reflexión y consecuente actuación y seguimiento para intentar solucionarla, por el bien de la calidad turística de Cádiz y la imagen que ofrecemos.

## PRESENCIA POLICIAL COORDINADA EN TORNO AL TURISMO DE CRUCEROS

Mantener reuniones con la Policía (local y nacional) con el fin de establecer un procedimiento para que, al menos los días y horas de mayor afluencia cruceística, las autoridades competentes destinen algún efectivo, no de forma puntual, sino continua, siempre y cuando sea posible. Garantizando así el orden en la zona, ganando en visibilidad en materia de seguridad y apoyo al turista, que en ocasiones también se puede sentir intimidado por personas que parecen merodear por el lugar, pendientes de sus pertenencias para aprovechar cualquier descuido.

## CONCIENCIACIÓN TURÍSTICA. PARTICIPACIÓN & IMPLICACIÓN

Reflexionar sobre el impacto negativo de estas actitudes respecto a la imagen turística de calidad de Cádiz que queremos proyectar y que sin duda hará que Cádiz tenga un mejor volumen de turismo, lo cual será beneficioso para todos en el medio y largo plazo. Estas actitudes negativas afectan, en primera instancia a quienes las cometen, ya que no resulta atractiva de cara al potencial cliente, pero también afecta a la imagen global de Cádiz. Nos afecta a todos.

La AETC cuenta con un decálogo de Buenas Prácticas disponible en su web.

<http://www.aetcadiz.com/conócenos/decálogo-de-buenas-prácticas/>

Mantener una reunión con los agentes implicados, con el fin de buscar, juntos, una solución a esta realidad que nos afecta a todos y principalmente al crucerista.

## ACCIONES DE CARA AL FUTURO

El crecimiento del segmento del turismo de crucero, de alguna manera, nos obliga a estar en constante cambio y mejora, con el fin de ofrecer los mejores servicios a nuestros clientes. Por lo que es necesaria una reflexión con las administraciones sobre la futura reordenación de la zona, que entendemos necesita un estudio de accesibilidad donde el turista, de forma cómoda y libre, pueda avanzar en la visita a la ciudad en un espacio adecuado al gran número de personas que salen de los cruceros durante un corto periodo de tiempo.

Aprender de esta experiencia, con el fin de valorar posibles soluciones donde todos los actores tengan cabida de forma ordenada y profesional.

## Punto de Información a Cruceristas de la AETC

Nuestros informes demuestran un ligero descenso de los cruceristas al punto de información. Hemos estado analizando, estudiando y valorando las posibles razones de este descenso, que podrían ser las siguientes:

**Situación en la Plaza Hispanidad**, que hace que el crucerista no se sienta con la total libertad de acudir a consultar información.

Esta "aglomeración de personas" que se forma a la salida del muelle hacia la ciudad y descrita anteriormente, obliga a los cruceristas a salir hacia su izquierda y prácticamente no les deja libertad de movimiento hasta llegar al paso de cebra con semáforo que hay en frente del edificio de la APBC de la Plaza de España.

El 29 de Septiembre comprobamos de forma presencial que hubo un momento en el que se abrió la barrera del muelle (barra de rayas rojas y blancas). En ese momento no había autobuses turísticos aparcados y los guías estaban en su parada correspondiente. Tampoco había taxis aparcados en mitad de la plaza, ni taxistas a la salida, ni otras personas promocionando otros productos turísticos. Pudimos comprobar, justo en ese momento, como un aluvión de cruceristas se acercaron al punto de información.

**Las condiciones meteorológicas** no son favorables. Al estar el punto de información a la intemperie, estamos siempre sujetos a las condiciones climatológicas.

Algunos días tenemos que cancelar el servicio, por **lluvia** (por ejemplo, el miércoles 12 sept 2016 o el martes 22 de noviembre).

Otros días nos es imposible desarrollar de forma adecuada el servicio debido a los **fuertes vientos** (los folletos salen volando y a veces no los podemos exponer, es complicado explicar los lugares de interés en un plano que quiere salir volando constantemente...)

El **calor o frío** que algunos cruceristas pueden llegar a sufrir estando de pie a la intemperie, les puede disuadir de venir a consultar información.

Estas deficiencias a las que está expuesto el punto de información resultan perjudiciales, tanto para el propio crucerista, para la promoción de la ciudad, como para el correcto funcionamiento del servicio.

Desde la AETC estamos manteniendo reuniones con el Ayuntamiento de Cádiz y la Cadiz Cruise Terminal, con el fin de poder llegar a un entendimiento para ejercer la actividad de información turística dentro de la Terminal de Cruceros, de manera conjunta con la Delegación Municipal de Turismo. De esta manera, podremos, además **optimizar los recursos públicos** y demostrar de forma efectiva la colaboración entre entidades.

En años anteriores esta propuesta, que no es nueva, ha sido rechazada, por lo que agradeceríamos un análisis, de forma racional, sobre las opiniones en contra de esta solicitud.

Muchas gracias por el tiempo y la atención prestada

Quedamos, como siempre, a la entera disposición de cualquiera que tenga algo positivo que aportar a esta situación.



## Contacto

---



AETC - Asociación de Empresas Turísticas de Cádiz  
Torre Tavira  
C/ Marqués del Real Tesoro, 10  
11001 Cádiz  
Telf.: +34 956 212 910

Email: [delegacion.cadiz@aetcadiz.com](mailto:delegacion.cadiz@aetcadiz.com)  
twitter: @AETCadiz  
Facebook: aetcadiz