

# Resum executiu

Mesura de govern per a la gestió turística 2024-2027



**Informe**  
Setembre 2024

**Àrea d'Economia,  
Hisenda Promoció  
Econòmica i Turisme**



**Ajuntament  
de Barcelona**



---

# 1 Introducció

---

**L'objectiu d'aquesta mesura de govern és prioritzar la gestió de l'activitat turística per millorar-ne l'equilibri amb la vida quotidiana dels residents i situar Barcelona com un referent en la gestió, l'ordenació, el finançament i el retorn social de l'activitat turística.**



# El repte clau: la gestió del turisme

L'increment constant de visitants ha posat sobre la taula reptes com la regulació de l'allotjament turístic o la fiscalitat en l'àmbit de les activitats turístiques

Barcelona és avui una ciutat global coneguda i reconeguda internacionalment, amb una extraordinària capacitat d'atracció, que vol construir el seu present i el seu futur com espais per viure i conviure sobre els pilars de l'equitat, la sostenibilitat i la competitivitat econòmica. Aquesta és la ciutat que volem ser i és fonamental que Barcelona sigui capaç d'afrontar els reptes locals i globals i que sigui capaç d'aprofitar tot el seu potencial per fer-ho possible i promoure i garantir que tots els sectors socials i econòmics contribueixin en aquest sentit.

D'entre aquests sectors econòmics, l'economia del visitant és un dels pilars fonamentals, amb un 13,9% del PIB i 150.000 persones ocupades. És evident, doncs, que el creixement del turisme ha tingut un paper important de dinamització econòmica de la ciutat. Aquest dinamisme s'ha traduït en la creació i l'arribada a la ciutat d'empreses d'aquest sector, fet que ha generat un efecte multiplicador. Tanmateix, el seu impacte va molt més enllà d'allò econòmic i incideix en la transformació dels espais urbans, en les pràctiques de mobilitat, en el teixit comercial i, fins i tot, en la vida quotidiana dels veïns i veïnes.

La seva capacitat d'influir en la configuració i la personalitat mateixa de la ciutat ha fet aflorar i intensificar-se el debat sobre els seus beneficis i externalitats. Hi ha un consens entorn de l'acceptació del turisme com a fenomen inherent i irrenunciable de la ciutat, i de la importància de la seva bona gestió per garantir que sigui beneficiós. El debat, doncs, gira al voltant de la imatge que es vol projectar, del retorn social de les activitats turístiques, de la sostenibilitat del sector, de garantir el benestar dels residents, de la qualitat de l'experiència turística, de l'equilibri urbà i del desenvolupament econòmic.

Aquest debat no és exclusiu de Barcelona: s'ha desenvolupat de forma similar en les principals destinacions urbanes europees, que han vist augmentar progressivament la preocupació de la ciutadania pel que fa al turisme.

Molts dels reptes de les ciutats turístiques són comuns, però cadascuna els ha d'abordar des de la seva singularitat, i una de les singularitats de la ciutat és la seva alta densitat urbana i capacitat de compactar. Barcelona és una ciutat petita des del punt de vista de la superfície; 101 km<sup>2</sup>, dels quals només 27,5 km<sup>2</sup> són residencials. Té una població d'1,7 milions de persones i rep anualment 30 milions de visitants, la qual cosa dona com a resultat unes altes densitats. A més, els visitants tenen una tendència a concentrar-se en els punts de la ciutat que consideren que són elements irrenunciables de la visita, la qual cosa suposa un fort desequilibri territorial d'aquesta densitat entre els barris de la ciutat.

L'increment constant de visitants ha posat sobre la taula reptes com la regulació de l'allotjament turístic, la fiscalitat en l'àmbit de les activitats turístiques o, més recentment, la gestió de la sequera. Es fa palès, doncs, que cal una mirada integrada per aprofitar les noves oportunitats i donar resposta als reptes que plantegen, tot tenint en consideració que es tracta d'un sector socioeconòmic subjecte a dinàmiques disruptives i a una evolució constant que en complica la gestió.

És en aquest context que l'Ajuntament de Barcelona impulsa la nova Mesura de govern per a la gestió de l'activitat turística, que esdevé una de les prioritats programàtiques del mandat 2023-2027. Així, Barcelona continua sent un referent de ciutat que treballa de forma creativa, reflexiva i eficient per abordar els reptes i les oportunitats de l'activitat turística.



---

# 2 Estratègia turística



## Reptes i oportunitats de millora per a la ciutat

Partint del diagnòstic sobre l'evolució de l'activitat turística a Barcelona, la ciutat es planteja una sèrie de reptes crucials que cal abordar amb l'objectiu de garantir un turisme sostenible, que garanteixi l'equilibri urbà, el benestar dels residents, la qualitat de l'experiència turística i el desenvolupament econòmic. Comprendre els desafiaments actuals que afronta la ciutat en l'àmbit turístic és fonamental com a punt de partida per a la formulació proactiva de solucions viables cap a una gestió millorada del turisme a Barcelona.

### **REPTE 1. Promoure la desconcentració dels espais de gran aflluència**

Els espais de gran aflluència (EGA) tenen una intensitat i un volum de visites molt intens que hi genera uns impactes que cal reduir per garantir una bona qualitat de vida per als residents i una bona qualitat de la visita per als visitants. Així doncs, cal fixar una agenda per desconcentrar territorialment els atractius i els esdeveniments de ciutat i cal fer-ho no amb una agenda única per a tot el territori, sinó reforçant la voluntat de construir estratègies de forma diferenciada segons les característiques, les necessitats i les possibilitats de cadascun dels territoris.

### **REPTE 2. Augmentar la fiscalitat de les pràctiques amb més externalitats negatives**

Cal cercar mecanismes de finançament per equilibrar la balança dels costos que suposa per a les finances municipals la gestió de l'activitat turística i els ingressos que aquesta genera per a les arques municipals. Cal augmentar l'aportació econòmica a les arques municipals de les activitats que generen més externalitats negatives a la ciutat i als seus residents per engruixir el fons de retorn social.

### **REPTE 3. Reforçar i visibilitzar l'aposta de la ciutat per una activitat turística de qualitat i sostenible**

Barcelona està plenament compromesa amb la promoció d'un model de desenvolupament turístic sostenible que beneficiï el conjunt de la població local i que potenciï la millora de condicions laborals i la creació de nous llocs de treball de qualitat, així com una distribució més equitativa dels beneficis econòmics. El camí és continuar impulsant la sostenibilitat com a fita de futur irrenunciable de la ciutat turística i garantir el màxim retorn social possible de les activitats sense que es posi en joc la pervivència futura de la població de la ciutat. Per afavorir la transició de l'estructura empresarial de Barcelona cap a la sostenibilitat es fa imprescindible continuar estenent la cultura de la sostenibilitat turística a les empreses i als serveis turístics de Barcelona i mantenir el reconeixement amb un certificat oficial als operadors turístics que es comprometen amb una gestió responsable i respectuosa amb el medi ambient, la cultura, les condicions laborals, l'equitat de gènere i el retorn social i econòmic.

### **REPTE 4. Impulsar un model de governança sòlid, actiu i col·laboratiu**

Impulsar el model de governança del turisme per construir un marc en què hi hagi un lideratge públic clar de la gestió turística, coordinat i participat amb tots els agents de l'economia del visitant, i que permeti donar resposta davant dels reptes globals de la destinació. En aquest sentit, tant des de l'àmbit metropolità com del provincial, autonòmic i estatal, cal construir un model de governança sòlid, actiu i col·laboratiu enfortint la col·laboració institucional, així com l'alineació publicoprivada.

### **REpte 5. Reforçar la creació de coneixement de l'activitat turística**

Barcelona és una de les destinacions urbanes amb més informació respecte a la seva activitat turística. Tot i això, l'activitat turística és força canviant, ja que és molt susceptible a afectacions externes, activitats disruptives o canvis de contextos, de manera que és imprescindible generar coneixement contínuament, tant de temes poc coneguts com de temes amb limitacions d'informació. Aquest coneixement ha de sustentar les polítiques urbanes en matèria de turisme, però també ha de servir per enriquir el debat sobre un fenomen eminentment complex.

### **REpte 6. Impulsar la transformació digital de l'economia del visitant**

Impulsar la transformació digital integral de l'economia del visitant a Barcelona és essencial per optimitzar la gestió turística, a fi de millorar l'experiència dels visitants i, al mateix temps, afavorir la competitivitat i el desenvolupament sostenible de la ciutat. Cal fer de Barcelona una destinació intel·ligent i sostenible a través de la digitalització de les iniciatives públiques i privades vinculades a l'activitat turística, així com mitjançant l'aplicació de noves tecnologies.

### **REpte 7. Minimitzar les externalitats negatives de l'activitat turística a la ciutat de Barcelona**

Millorar l'encaix del turisme a la ciutat comporta minimitzar les externalitats negatives de l'activitat turística cercant tots els mecanismes normatius, reguladors o fiscals possibles per garantir aquest encaix i posant una atenció especial a les activitats amb externalitats fortes, siguin allotjaments, activitats de creuers, transport, restauració, serveis de guiatge o qualsevol altre àmbit d'activitat.

### **REpte 8. Fomentar la promoció de caràcter estratègic**

Es fa necessari abordar la gestió de la destinació també des del vessant de la comunicació. Cal adaptar l'estratègia i els instruments de comunicació existents als nous reptes de la destinació. Això comporta fer una promoció de caràcter estratègic que reforci perfils i pràctiques que apostin per la sostenibilitat de la destinació i un retorn social més gran.

### **REpte 9. Disposar dels instruments i els mecanismes necessaris per a la gestió del turisme**

Els governs locals disposen de competències limitades a l'hora de poder abordar la gestió dels efectes de l'activitat turística en l'àmbit urbà. Cal reclamar els instruments necessaris per gestionar una activitat que té efectes sobre la configuració i el dinamisme de la ciutat i cal enfortir la col·laboració amb les altres destinacions europees amb l'objectiu de reclamar a les instàncies europees més poder de decisió i de regulació sobre els efectes del turisme per part dels ens locals.

### **REpte 10. Afavorir una convivència positiva i respectuosa entre els visitants i la ciutat**

Davant de la xifra creixent de visitants a la ciutat de Barcelona, emergeix el repte de fomentar una bona convivència entre aquests i els residents promovent el comportament cívic dels visitants, informant-los sobre els drets i deures que tenen com a ciutadans temporals de la ciutat, i apropant-los a la cultura local per tal de minimitzar el seu impacte en la vida diària de la comunitat local.

## Model turístic

### MISSIÓ

Barcelona vol impulsar una economia del visitant sostenible i respectuosa, que afavoreixi el desenvolupament d'altres sectors econòmics amb l'objectiu prioritari de promoure la prosperitat i el benestar dels seus residents i garantir el dret a la ciutat.

En aquest sentit, s'aposta per la gestió turística com a eina clau per garantir, d'una banda, la coherència amb el model de ciutat i, de l'altra, una experiència de qualitat dels visitants integrada en la vida ciutadana.

### VISIÓ

Barcelona aposta per més diversificació econòmica i vol potenciar sectors productius estratègics com el talent i la innovació i reduir el pes relatiu de l'economia del visitant sobre l'economia de la ciutat. Cal consolidar la ciutat de Barcelona com a destinació referent en turisme urbà amb criteris de sostenibilitat, qualitat, equitat i retorn social que contribueixin a l'assoliment del European Green Deal i dels objectius de desenvolupament sostenible (ODS) fixats en l'Agenda 2030.

### OBJECTIUS ESTRATÈGICS

- 1. GESTIÓ:** Prioritzar la gestió de l'activitat turística i la seva contribució a través del fons de retorn ciutadà per tal de mitigar externalitats negatives, garantir un bon funcionament del metabolisme i les dinàmiques urbans, i potenciar la qualitat del sector i la corresponsabilitat dels visitants.
- 2. DIVERSIFICACIÓ:** Fomentar la desconcentració territorial i la diversificació de l'activitat turística apostant pel policentrisme, a través de la valoració de noves experiències culturals, esportives, gastronòmiques, educatives, etc., dins l'oferta turística de la destinació.
- 3. PROMOCIÓ ESTRATÈGICA:** Apostar per una promoció estratègica que s'adrexi als segments i mercats que responguin a les motivacions de visita i interessos de la ciutat, atorguin valor als actius de la ciutat i permetin potenciar i consolidar el comerç, la gastronomia i els serveis propis de la ciutat.





---

# 3 Programa d'actuació



## Àmbits d'actuació i projectes destacats

La diagnosi de l'activitat turística a Barcelona permet constatar la necessitat d'aprofundir en la seva gestió i la dels seus efectes. Aquest és el repte clau amb què ens trobem avui i és a través d'aquesta estratègia turística que es vol abordar, fent-ho amb una mirada integrada. La complexitat del fenomen turístic ho requereix. Així, en aquest document s'aborda el repte de la gestió des de dotze àmbits estratègics, però cal llegir aquests àmbits com una estratègia conjunta en què tots estan relacionats entre si i, en molts casos, hi ha una forta interdependència. Es tracta, doncs, d'un exercici per sistematitzar les actuacions i facilitar la lectura, però que s'ha fet sense perdre en cap moment de vista la perspectiva integrada que exigeix aquest fenomen complex.

El conjunt d'àmbits agrupa un total de 12 projectes destacats i 41 actuacions concretes que cal dur a terme al llarg del programa d'actuació, cadascuna de les quals té un marc temporal definit i un pressupost assignat. Les duren a terme l'Ajuntament de Barcelona i altres entitats involucrades en el sector turístic.

A continuació, de cada un dels dotze àmbits estratègics es presenta un plantejament inicial i una síntesi dels reptes que s'aborden des d'aquest àmbit i que es desplegaran en accions concretes que es detallen més endavant.

### 1. Gestió d'espais urbans

La pressió derivada de la intensitat de visitants en alguns espais de la ciutat fa necessari gestionar aquests espais i la seva activitat turística per tal de mitigar externalitats negatives, garantir un bon funcionament del metabolisme i les dinàmiques urbans, i potenciar la qualitat del sector i la corresponsabilitat dels visitants. En aquest sentit, cal adaptar les mesures de gestió d'aquests territoris en les seves escales diverses en funció de les necessitats i els reptes de cadascun, ja que poden experimentar realitats molt diferents.

### 2. Fiscalitat i finançament

La fiscalitat es concep com una eina clau per incentivar pràctiques turístiques més responsables i sostenibles i per desincentivar les que generen externalitats negatives. L'objectiu és assolir més equitat en el repartiment dels costos directes i socials, i que es garanteixi la viabilitat econòmica del sistema a través del sistema tarifari general o de la taxació específica d'algunes pràctiques.

### 3. Mobilitat interna

Cal gestionar la mobilitat turística com un element més que s'integra en unes pautes de mobilitat urbana a la ciutat de Barcelona, cada cop més complexes i diverses. Es tracta, doncs, de fomentar un mode de visita responsable i compatible amb la mobilitat quotidiana, que garanteixi l'ús racional i coherent dels sistemes de transport i de l'espai públic a la ciutat. És essencial, per a la gestió de la mobilitat turística, tenir en compte el volum, la intensitat i els ritmes canviants.

### 4. Allotjament

La regulació dels habitatges d'ús turístic (HUT) és una eina fonamental per garantir el dret a l'habitatge, la vida quotidiana i el turisme sostenible. La revisió del PEUAT es farà mantenint l'esperit i els objectius inicials, que són alleugerir la pressió turística, buscar l'equilibri urbà i la diversificació, i garantir el dret a l'habitatge, al descans, al benestar del veïnat i a la qualitat de l'espai.

## **5. Convivència, seguretat i prevenció**

La intensitat i la concentració de l'activitat turística poden produir un deteriorament de la convivència i un efecte negatiu en la qualitat de vida de les persones residents. Així mateix, els espais urbans amb intensitat turística són especialment sensibles en qüestions de seguretat. És per això que, per gestionar aquests aspectes, cal emprar les eines que té a l'abast l'Administració local per garantir una bona convivència entre els usos turístics i els usos no turístics, des de regulacions específiques fins a campanyes de comunicació o serveis de mediació.

## **6. Sostenibilitat i resiliència**

La sostenibilitat és un objectiu irrenunciable. És irrenunciable la gestió responsable i respectuosa del medi ambient, la cultura, les condicions laborals i el retorn social i econòmic. En aquest context d'emergència climàtica és irrenunciable sobreposar-se als seus impactes d'una manera proactiva, i això vol dir que les mesures de gestió turística també s'han de prendre des de la mirada de la resiliència i abordant amenaces tan greus com la sequera o les temperatures extremes.

## **7. Digitalització i innovació**

La digitalització ha d'estar plenament integrada en la gestió i l'experiència del visitant. Potenciar la digitalització integral de l'activitat i de la promoció turística, així com de l'atenció, el servei i l'experiència per al visitant és un objectiu de la destinació Barcelona a fi d'assegurar la competitivitat estructural de la destinació i garantir criteris de sostenibilitat.

## **8. Desenvolupament econòmic i retorn**

Vetllar pel desenvolupament econòmic i el retorn social de l'activitat turística és clau per garantir la contribució positiva del sector al creixement i al benestar de la ciutat i la seva comunitat local. Així doncs, aquest àmbit és primordial per assegurar l'impuls d'iniciatives d'interès en àrees estratègiques per a Barcelona, i per fomentar un teixit econòmic de proximitat sostenible, innovador i de qualitat. Aquest enfocament estimularà la captació de talent i la generació d'una ocupació turística de qualitat, i també reforçarà els vincles entre el turisme i la comunitat local en contribuir a un desenvolupament econòmic equilibrat i a un retorn social positiu per a tota la ciutadania.

## **9. Estratègia territorial i oferta turística**

El turisme té un component clarament territorial; per això, la seva gestió s'ha d'abordar també amb una estratègia específica per a cada àmbit. S'aposta per fomentar la desconcentració territorial i la diversificació de l'activitat turística, a través de la valoració de noves experiències culturals, esportives, gastronòmiques, educatives, etc. dins l'oferta turística de la destinació.

## **10. Promoció, comunicació i acollida**

La promoció i la comunicació es conceben també com a eines de gestió, ja que, a través d'aquests àmbits, es pot influir en la imatge de la destinació i es permet optar per segments i mercats que responguin a les motivacions de visita i interessos de la ciutat, aprofitant les oportunitats de digitalització per aportar un retorn econòmic i social més gran a través de l'augment de l'estada mitjana i la seva repetició.



## 11. Coneixement

La generació de coneixement de l'activitat, tant pel que fa als possibles efectes positius com a les externalitats, és essencial per prendre decisions informades, identificar tendències, oportunitats i desafiaments, optimitzar l'ús de recursos i adaptar-se als canvis. Cal, alhora, apostar per mètodes innovadors d'obtenció, gestió i visualització de la informació.

## 12. Comunitat i governança

El creixement del turisme a Barcelona durant els darrers anys i la consegüent multiplicació d'actors, tant públics com privats, vinculats a la seva activitat, han creat la necessitat de disposar d'un marc de governança eficaç per fer front a la complexitat del sector i garantir una coordinació i una alineació adequades dels esforços de tots els actors que hi estan implicats.





## PROJECTES DESTACATS

En el marc de la mesura de govern s'han identificat un total de dotze projectes destacats per la seva importància estratègica, el seu impacte potencial i la seva capacitat d'abordar les necessitats i els reptes més crítics del sector turístic. Concretament, s'ha identificat un projecte destacat per cadascun dels àmbits de gestió turística, els quals serviran com a catalitzadors per al seu desenvolupament sostenible i la millora competitiva, en benefici de la comunitat local, els visitants i la ciutat. A continuació, queden recollits els dotze projectes destacats:

- ÀMBIT 1. GESTIÓ DELS ESPAIS URBANS
  - **Gestió dels espais de gran afluència (EGA)**
- ÀMBIT 2. FISCALITAT I FINANÇAMENT
  - **Creació d'un fons de retorn ciutadà del turisme (fons ReCiutaT)**
- ÀMBIT 3. MOBILITAT INTERNA
  - **Implantació de la Zona Bus 4.0 per a una millor mobilitat turística a la ciutat**
- ÀMBIT 4. ALLOTJAMENT
  - **Revisió del PEUAT i aplicació del Decret llei 3/2023 de mesures urgents sobre el règim urbanístic dels habitatges d'ús turístic, de la Generalitat de Catalunya**
- ÀMBIT 5. CONVIVÈNCIA, SEGURETAT I PREVENCIÓ
  - **Campanya de comunicació dirigida als visitants**
- ÀMBIT 6. SOSTENIBILITAT I RESILIÈNCIA
  - **Promoció de l'estalvi hídric davant la sequera a la ciutat**
- ÀMBIT 7. DIGITALITZACIÓ I INNOVACIÓ
  - **Digitalització de la promoció i la gestió turístiques de la destinació Barcelona**
- ÀMBIT 8. DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC I RETORN ECONÒMIC
  - **Implementació de la convocatòria de subvencions per digitalitzar el sector privat que constitueix el sector de l'economia del visitant**
- ÀMBIT 9. ESTRATÈGIA TERRITORIAL I OFERTA TURÍSTICA
  - **Millora de les platges de Barcelona i recuperació de la zona de banys del Fòrum (ZBF)**
- ÀMBIT 10. PROMOCIÓ, COMUNICACIÓ I ACOLLIDA
  - **Nova estratègia de promoció turística**
- ÀMBIT 11. CONEIXEMENT
  - **Anàlisi dels fluxos turístics a partir de tècniques de big data per a l'anàlisi de dades**
- ÀMBIT 12. COMUNITAT I GOVERNANÇA
  - **Impuls a la creació d'una xarxa internacional de destinacions urbanes**





## Àmbit 1. Gestió dels espais urbans

### PROJECTE DESTACAT Espais de gran afluència

Els espais de gran afluència són les zones, d'escala molt diferents (des d'icones i els seus entorns, fins a barris sencers o fragments d'aquests), on concorren un gran nombre de persones, independentment de si es tracta de població flotant, en totes les seves formes, o de població resident. Són àrees que tenen una gran atractivitat i que, consegüentment, fan convergir, en un mateix punt de la ciutat, un gran nombre de persones amb motivacions i expectatives d'ús molt diferents, la qual cosa provoca una pugna pel seu ús.

Cal posar èmfasi, doncs, en la necessitat d'abordar i gestionar aquests espais a través de polítiques urbanes i de manera transversal i multisectorial, atès que el turisme i l'ús que aquest fa de la ciutat és ja una activitat permanent i inherent de Barcelona.

Tant la definició mateixa dels EGA com els reptes principals que s'atribueixen a aquestes àrees han portat a la identificació de quinze EGA a la ciutat de Barcelona, dels quals vuit són eminentment turístics i set afegeixen una dimensió local vinculada a esdeveniments puntuals o recurrents i a activitat comercial, esportiva, cultural o d'oci de ciutat.

Els quinze EGA definits per l'Ajuntament són: Gardunya-Boqueria-la Rambla, el barri Gòtic, Sant Pere - Santa Caterina - la Ribera, la Barceloneta, el Mercat de Sant Antoni, el passeig de Gràcia - plaça de Catalunya, la Sagrada Família, Montjuïc - Poble-sec, el Camp Nou, el Park Güell, el Turó de la Rovira, les Glòries, la Rambla del Poblenou, el Front Litoral i el parc del Fòrum.

D'aquests se'n consideren eminentment turístics la meitat: el Park Güell, la Sagrada Família, Gardunya-Boqueria-La Rambla, el passeig de Gràcia - plaça de Catalunya, el barri Gòtic, Sant Pere - Santa Caterina - la Ribera, i la Barceloneta.



## 1.1. Reconeixement formal dels EGA

La complexitat d'usos i la diversitat dels reptes dels EGA requereix una gestió específica que pot ser complexa, atesa la gran diversitat i multiplicitat d'interessos i actors en joc i els diversos nivells i escales d'intervenció amb competències d'actuació en els EGA. Aquesta gestió específica anirà acompanyada d'un reconeixement d'aquests espais, per tal de poder fer una gestió diferenciada respecte a altres espais urbans. Cal que aquesta excepcionalitat es gestioni de forma excepcional.

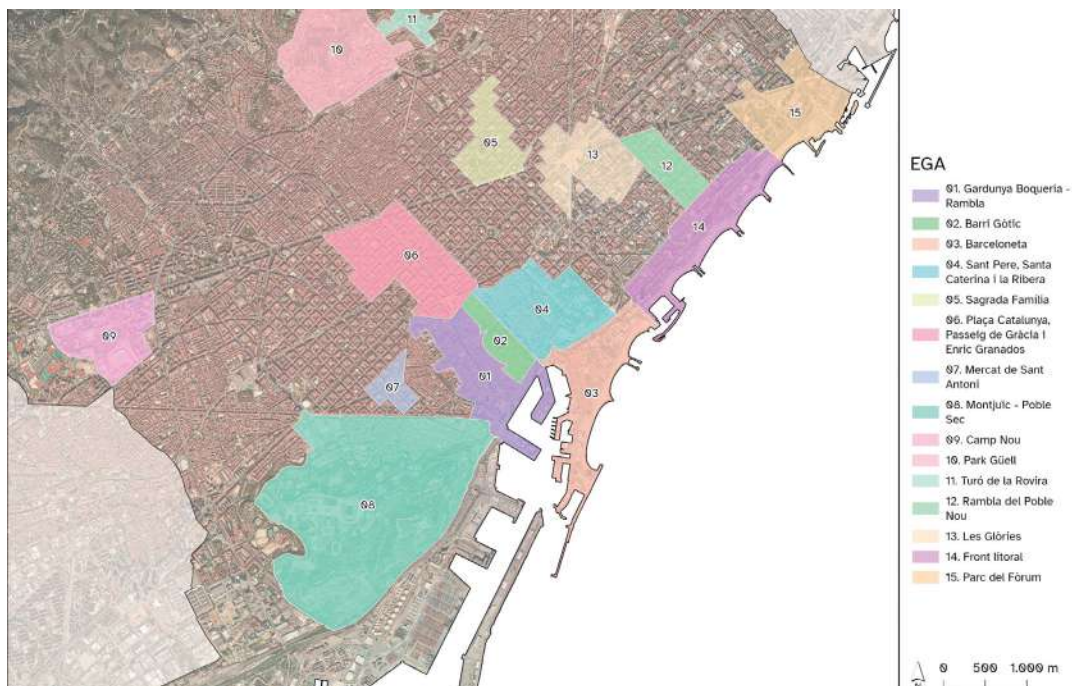
Aquest reconeixement ha de permetre:

- Identificar i delimitar físicament un àmbit d'intervenció.
- Condicionar la implantació dels usos i les activitats adaptant les eines normatives municipals (pla d'usos, ordenança de terrasses, ordenança de paisatge urbà, grups de visitants, altres).
- Dotar els EGA de recursos extraordinaris per desplegar l'acció pública

## 1.2. Governança: Oficina de Coordinació Tècnica de l'EGA

La formalització d'aquests espais ha d'anar acompanyada d'un òrgan propi de governança i cada EGA ha de ser capaç de liderar, alinear i coordinar les diverses parts implicades per evitar dualitats i contradiccions en la implantació d'actuacions i garantir la coherència, eficàcia i eficiència en el seu desplegament. Així mateix, ha de ser responsable del següent:

- Dissenyar les operacions a través de taules d'experts i de taules operatives a escala interna amb els agents municipals implicats.
- Fer-ne la gestió econòmica.
- Canalitzar la interlocució amb els agents implicats.
- Coordinar les taules de treball i les demandes i propostes de les parts implicades.
- Comunicar les accions dutes a terme.





---

Amb aquest objectiu es constituirà una oficina de coordinació tècnica dels EGA que els doni suport i n'impulsi i estandarditzi (dins de la diversitat) el desplegament com a política pública de gestió del turisme a la ciutat de Barcelona. L'objectiu és crear i implementar un pla d'acció programat i pressupostat per cadascun dels EGA. Aquest pla intervindrà en els àmbits del finançament, la seguretat, la mobilitat, la gestió dels atractius, el disseny urbà, el desenvolupament econòmic, la comunicació o la implicació comunitària, entre d'altres.

### **1.3. Pla d'acció dels espais de gran afluència**

De cadascun dels quinze EGA identificats se n'elaborarà un pla d'acció que ha de definir els reptes de cada espai, identificar, categoritzar i dissenyar-ne la resposta pública, implementar la resposta i avaluar les polítiques públiques. Aquests plans d'acció tenen els eixos d'intervenció següents:

- Ocupació i saturació de l'espai públic.
- Transformació d'activitats i usos.
- Mobilitat i fluxos de vianants.
- Dificultat de desenvolupar la vida quotidiana i comunitària.

### **1.4. Impuls a la Taula de Gestió Turística**

Dins de la governança interna de l'Ajuntament de Barcelona es vol impulsar la Taula de Gestió Turística com a espai de corresponsabilitat que lideri la gestió turística de la ciutat i garanteixi la transversalitat de les estratègies i les actuacions. Dins d'aquesta taula, es preveu crear dues taules específiques que posin el focus en els EGA i en les dades.

La taula d'EGA té els objectius següents:

- Oferta d'un espai que incorpori representants del conjunt d'EGA per facilitar la coordinació dels òrgans i departaments implicats, així com per garantir la coherència, l'eficàcia i l'eficiència del desplegament d'accions concretes als EGA.
- Deliberació i disseny de les operacions que cal aplicar als EGA.
- Foment de la transferència de coneixement i l'intercanvi de bones pràctiques relacionades amb la gestió d'EGA a fi de destacar-les i de reproduir la seva experiència en altres territoris.

## Àmbit 2. Fiscalitat i finançament

### PROJECTE DESTACAT

#### Creació d'un fons de retorn ciutadà del turisme (fons ReCiutaT)

L'impost sobre les estades en establiments turístics (IEET) és un tribut creat per la Generalitat de Catalunya, vigent des del novembre del 2012. Segons la llei, els ingressos que se'n deriven s'han de destinar a promoure, impulsar, preservar, fomentar i desenvolupar les infraestructures i activitats turístiques a Catalunya.

Una part de la recaptació de la fiscalitat que grava l'activitat turística es destinarà a compensar els costos i els efectes que genera el turisme a la ciutat i a impulsar les polítiques de retorn social dirigides a millorar la vida de la ciutadania.

Aquesta partida de l'IEET destinada al fons de retorn ciutadà del turisme (fons ReCiutaT) és possible per l'aprovació d'un recàrrec propi de la ciutat de Barcelona d'un màxim de 4 euros per estada que reverteix directament en les arques municipals i no ha d'anar destinat a la promoció turística, tal com marca la llei de l'IEET.

Aquest recàrrec es destina, principalment, a tres accions:

1. Millora del control sobre els habitatges que cedeixen habitacions per a usos turístics.
2. Millora de la qualitat de vida dels residents dels barris més afectats per la pressió turística de tal manera que recuperin una activitat econòmica, social i cultural independent del turisme.
3. Creació de nous continguts que es puguin desenvolupar en escenaris que permetin millorar la desconcentració turística.



Paral·lelament a aquestes accions, el fons ReCiutaT es complementa amb altres actuacions destinades a enriquir la vida dels residents de Barcelona i a potenciar l'activitat econòmica local. Les noves actuacions inclouran la generació de continguts culturals per a la ciutat de Barcelona, la promoció del comerç de proximitat, la creació d'activitats per als barris, l'atracció d'empreses i altres mesures destinades a millorar la gestió del turisme i el seu impacte en la comunitat local.

Així, en el terreny de les polítiques socials, aquest compromís es desplegarà en projectes concrets. Un és el Pla Clima-Escola que preveu la climatització de les escoles i la instal·lació d'equips d'aerotèrmia —que produeixen fred i calor— en un total de 170 centres educatius, és a dir, en 148 escoles, 16 instituts-escola, 3 escoles d'educació especial i 3 instituts.

En l'àmbit cultural es donarà suport a esdeveniments relacionats amb les indústries culturals i creatives.

Enguany, s'ha aprovat augmentar el recàrrec municipal fins al màxim permès de 4 euros i s'ha demanat a la Generalitat que revisi la modificació de la normativa actual per permetre un increment progressiu de la fiscalitat en el futur.

### **2.1. Revisió de l'import de l'IEET en la modalitat de creuers d'estada curta**

Es demana a la Generalitat de Catalunya augmentar les tarifes actuals de l'impost d'estades turístiques en la modalitat de creuers d'estada curta (menys de dotze hores) amb la finalitat que els fenòmens que tenen un fort impacte en l'ús intensiu de la ciutat i en la convivència contribueixin d'una manera més significativa als ingressos municipals. D'aquesta manera, ajudaran a fer front a l'esforç addicional que requereixen les arques municipals per prestar certs serveis públics, com ara el manteniment, la neteja i la seguretat, entre altres. Alhora, hi ha la voluntat de desincentivar aquesta modalitat de creuers.

Així mateix, s'estudiarà un sistema de fiscalitat flexible i adaptat tant a la temporada de creuers com a la capacitat d'aquests creuers, amb una voluntat de progressivitat.

### **2.2. Revisió de l'import per l'ús dels aparcaments per a autocars**

En el marc del projecte Zona Bus 4.0, amb els objectius de reduir, organitzar i supervisar les parades i els estacionaments dels autocars discrecionals turístics al centre de la ciutat, i per minimitzar els impactes negatius externs, es revisarà el sistema de tarifes aplicables.

La nova ordenança establirà una taxa nova destinada a cobrir les despeses de gestió. Així mateix, el sistema tarifari actualitzat integrarà elements de flexibilitat per tal d'incidir en el comportament dels operadors d'autocars i regular-ne l'activitat en funció de les necessitats específiques de la ciutat.

### 2.3. Modificar els criteris de l'IEET

La Llei 5/2017, de 28 de març, de mesures fiscals, administratives, financeres i del sector públic i de creació i regulació dels impostos sobre grans establiments comercials, sobre estades en establiments turístics, sobre elements radiotòxics, sobre begudes ensucrades envasades i sobre emissions de diòxid de carboni (DOGC núm. 7340, 30/03/201) conté la regulació de l'impost sobre les estades en establiments turístics (IEET).

Els ingressos derivats de l'impost sobre les estades en establiments turístics queden afectes a la dotació del fons per al foment del turisme per atendre les finalitats que es determinen en la llei. Els recursos del fons per al foment del turisme s'han de destinar a projectes o actuacions que perseguixin algun dels objectius següents:

- La promoció turística de Catalunya.
- L'impuls del turisme sostenible, responsable i de qualitat, i la protecció, la preservació, la recuperació i la millora dels recursos turístics.
- El foment, la creació i el millorament dels productes turístics.
- La millora dels serveis de control i inspecció sobre els establiments i equipaments turístics.
- El desenvolupament d'infraestructures i serveis relacionats amb el turisme.

L'Ajuntament de Barcelona vol instar la Generalitat de Catalunya a modificar els objectius i els criteris de distribució de l'IEET per tal que aquest es pugui invertir, en una proporció més gran, a mitigar les externalitats negatives del turisme. Així mateix, es planteja una modificació de les tarifes amb la voluntat que el fons de l'IEET permeti finançar els plans, els programes i les actuacions que donin resposta als reptes estratègics de les polítiques turístiques de la ciutat de Barcelona.





## Àmbit 3. Mobilitat interna

### PROJECTE DESTACAT

#### Implantació de la Zona Bus 4.0 per a una millor mobilitat turística a la ciutat

L'Ajuntament de Barcelona, a través de Barcelona de Serveis Municipals (BSM), implantarà la Zona Bus 4.0, una iniciativa impulsada en el marc de l'Estratègia de sostenibilitat turística en destinacions del Pla de recuperació, transformació i resiliència, finançada amb el Fons Next Generation EU.

La Zona Bus 4.0 vol limitar, endreçar i governar les parades i els estacionaments d'autocars discrecionals turístics a la zona centre de la ciutat per minimitzar les externalitats negatives generades pels visitants. El nou model del sistema Zona Bus esdevindrà una eina de gestió de la mobilitat turística que permetrà:

- Limitar el volum diari d'autocars autoritzats.
- Limitar el volum d'operacions permeses per espai i franja horària.
- Ordenar i reubicar els espais de Zona Bus per reduir l'impacte en la convivència a l'espai públic.
- Gestionar la demanda i incentivar l'ús de punts intermodals.
- Controlar, en temps real, la situació de l'estacionament d'autocars discrecionals.

A través de la digitalització i la connectivitat de les zones bus, el nou sistema cobrirà la necessitat de disposar de dades valuoses per poder gestionar, d'una manera efectiva i eficient, les zones d'estacionament d'autocars i els espais autoritzats pròxims als punts de visita turístics.

Així doncs, la Zona Bus 4.0 facilitarà una flexibilitat total en la gestió del transport turístic, permetrà l'activació i desactivació d'espais de parada o estacionament d'autocars segons les necessitats específiques de la ciutat i garantirà que estan **capacitats per fer front als reptes i les necessitats actuals i futures**. Els nous aparcaments contribuiran a millorar la gestió dels espais amb una alta demanda, la qual haurà quedat reduïda gràcies a la implantació de la Zona Bus.

Així mateix, el projecte inclou la descripció detallada de l'operativa de cadascun dels entorns singulars amb l'objectiu de redirigir els autocars discrecionals d'ús turístic cap a zones d'encotxament i desencotxament o als aparcaments ubicats fora del centre de la ciutat, amb l'objectiu de reduir la seva pressió sobre l'espai urbà i els quilòmetres recorreguts pels autocars.







En el marc de la implantació de la iniciativa, s'han establert diverses metes a termini curt i mitjà:

- Regulació del volum d'autocars turístics en la zona central de la ciutat i explotació de les dades derivades de l'operativa per analitzar-les i optimitzar-ne la gestió. Conèixer millor l'operativa permetrà minimitzar el nombre de desplaçaments innecessaris, optimitzar la mobilitat a la ciutat i, per tant, reduir les emissions contaminants.
- Ordenació de les operacions d'encotxament i desencotxament als punts d'interès turístic i vinculació amb els punts d'estacionament determinats.
- Implicació dels operadors turístics en la gestió eficient dels espais més freqüentats integrant en aquesta gestió els diversos ritmes, estacions i temporalitats.
- Habilitació de places d'estacionament connectades amb la xarxa de transport públic, de manera que s'ofereixi una alternativa més econòmica i amb més rigidesa d'horaris els dies amb les reserves completes.
- La implantació del projecte comportarà diversos beneficis en l'àmbit de la gestió de la mobilitat turística:
  - Millora de les dades disponibles de l'activitat mòbil turística que en facilitarà una gestió més efectiva.
  - Millora de la gestió de la mobilitat dels autocars amb reserva al centre de la ciutat i equilibri entre la demanda i l'oferta per evitar saturacions.
  - Desconcentració de la pressió en hores punta i en els espais de més aflluència.
  - Reducció del paper del xofer en l'operativa del transport turístic.
  - Facilitació de la gestió de les flotes als operadors de transport.
  - Atenció especial a col·lectius singulars, com els infants i les persones amb mobilitat reduïda (PMR), per garantir una mobilitat turística inclusiva i accessible per a tothom.
  - Millora de la convivència entre la mobilitat turística i la residencial en busca d'una ciutat més harmònica i menys congestionada.







### 3.1. Millora i remodelació de l'estació Barcelona Nord

L'actuació, executada per Barcelona Serveis Municipals (BSM), consisteix en la remodelació de l'emblemàtica estació Barcelona Nord amb l'objectiu final de convertir-la en el punt de referència per a l'arribada i sortida d'excursions turístiques i consolidar-la com el *hub* de la mobilitat turística a la ciutat.

La configuració actual de l'estació en dues plantes requereix fer actuacions imprescindibles per optimitzar els fluxos de moviments, garantir l'accessibilitat universal en tot l'equipament i facilitar la implantació d'un sistema de control d'accés per a usuaris. D'altra banda, i malgrat que ja disposa de sistemes d'eficiència energètica, el projecte planteja la generació d'energia renovable addicional, de manera que l'estació Barcelona Nord es configuri com un espai turístic modèlic tant en matèria d'eficiència energètica com d'accessibilitat.

Així doncs, el projecte de millora i remodelació es divideix en les iniciatives següents:

- Adequació de l'espai interior i millora energètica dels paraments mitjançant la ubicació de tots els serveis de l'estació en una sola planta, de manera que s'aconsegueixi més accessibilitat per a tots els col·lectius, la millora dels seus espais i l'actualització dels sistemes de seguretat mitjançant la instal·lació de càmeres i la lectura de matrícules. La iniciativa millorarà considerablement la gestió dels fluxos dins l'espai, a més d'augmentar la percepció de seguretat a l'àmbit de l'estació i donar, a més, una imatge moderna i actualitzada.
- Instal·lació de plaques fotovoltaïques en la coberta i rampa d'accés per millorar l'enllumenat.

Aquesta iniciativa permetrà millorar l'eficiència energètica de l'edifici i reduir-ne la petjada de carboni. Així mateix, s'aprofitarà l'actuació per incorporar-hi l'antic hall de l'estació i donar més visibilitat a un espai històric important de ciutat, amb l'objectiu que l'estació Barcelona Nord sigui un punt de referència per al turisme de Barcelona. Paral·lelament, es generarà un nou espai per celebrar d'esdeveniments i exposicions vinculades al turisme i a la relació d'aquest amb la ciutat.







### 3.2. Renovació de les escales mecàniques de la muntanya de Montjuïc

S'iniciaran els treballs per a la substitució de les 22 escales mecàniques amb l'objectiu de facilitar els desplaçaments de la ciutadania. Barcelona de Serveis Municipals (BSM) és el promotor de les actuacions, que compten amb un pressupost de 7,8 milions d'euros –dels quals 3,6 milions provenen dels fons europeus Next Generation, dins de l'Estratègia de Sostenibilitat Turística en Destinacions de Barcelona- i que es duran a terme en diferents fases fins a la seva finalització, prevista per al primer trimestre de 2026.

Cada any es registren 30 milions d'usos de les escales mecàniques per part dels visitants que accedeixen al Parc de Montjuïc per assistir als esdeveniments que s'hi celebren, visitar els espais culturals que acull o fer esport, entre altres activitats.

Les noves escales tenen com a premisses els criteris de sostenibilitat, seguretat i resistència. Amb la seva instal·lació, el Parc de Montjuïc millora l'accessibilitat a la muntanya i redueix la seva petjada de CO<sup>2</sup>.

### 3.3. Desplegament de les noves rutes de bus turístic aprovades

Nova concessió per a la gestió indirecta del servei de bus turístic que comportarà la remodelació de les rutes existents amb l'objectiu de minimitzar els impactes derivats de la intensitat del servei al centre de la ciutat.

Aquesta remodelació permetrà incorporar noves rutes estretament lligades a nous atractius turístics d'interès per a la ciutat, com ara espais vinculats a la cultura.



## **Àmbit 4. Allotjament**

### **PROJECTE DESTACAT**

#### **Revisió del PEUAT i aplicació del Decret llei 3/2023 de mesures urgents sobre el règim urbanístic dels habitatges d'ús, de la Generalitat de Catalunya**

Amb l'entrada en vigor del Decret llei 3/2023, de 7 de novembre, de mesures urgents sobre el règim urbanístic dels habitatges d'ús turístic, de la Generalitat de Catalunya, es presenta la necessitat d'analitzar i reajustar l'oferta d'allotjaments turístics a Barcelona.

L'aplicació d'aquest decret implicarà extingir la totalitat dels habitatges d'ús turístic (HUT) a la ciutat, cosa que impactarà significativament en la seva oferta d'allotjament residencial.

Es preveu que l'any 2028, els 10.101 HUT actuals perdin la seva llicència.

Així mateix, el 2025 s'iniciaran els treballs de revisió del Pla especial urbanístic d'allotjaments turístics (PEUAT), que delimita i regula l'oferta turística basant-se en l'anàlisi dels factors següents:

- Incidència de la població flotant.
- Impacte del turisme en l'espai públic.
- Característiques urbanístiques dels teixits urbans.

#### **4.1. Inspecció dels allotjaments il·legals**

El Parlament Europeu va aprovar, el febrer del 2024, la proposta perquè les plataformes digitals de lloguer de curta durada, per primera vegada, hagin de compartir obligatòriament amb les autoritats les dades dels habitatges que anuncien.

El nou reglament europeu, que té el vistiplau de la Comissió Europea, dependrà de cada estat membre i va en línia amb el que defensa la ciutat de Barcelona des de l'any 2018 en el marc de l'Aliança de Ciutats Europees sobre Lloguers de Curta Durada.

Concretament, la normativa blinda la possibilitat d'exercir més control de l'activitat que fan les plataformes que comercialitzen habitatges d'ús turístic i avala el model que impulsa la ciutat de Barcelona des de fa anys per gestionar la pressió turística en determinades zones i, a la vegada, garantir l'existència de més habitatge assequible.

És en aquest sentit que cal exigir a les plataformes que comercialitzen habitatges d'ús turístic, siguin plataformes especialitzades en allotjament turístic o siguin plataformes de caràcter general, que garanteixin la legalitat dels anuncis que publiquen i es facin responsables de comprovar la veracitat de les dades i la seva inclusió en el Registre d'establiments turístics com a requisit previ a publicar-les.

En aquest context, l'Ajuntament de Barcelona continuarà implantant un programa integral de reforç de la inspecció dels allotjaments turístics il·legals, a fi de continuar facilitant la detecció d'allotjaments turístics sense l'autorització corresponent i garantir el compliment de les normatives vigents.

#### **4.2. Servei de Mediació HUTS**

El Servei de Mediació entre comunitats de veïns/veïnes i propietaris/àries o gestors/ores d'allotjaments d'ús turístic, anomenat Servei de Mediació HUTS, té l'objectiu

principal de millorar la convivència entre les comunitats esmentades i els turistes usuaris dels **HUT**.

Concretament, el servei permetrà donar resposta a les demandes de mediació en situacions de conflicte en comunitats de veïns/veïnes i allotjaments d'ús turístic. És un servei impulsat inicialment per la Direcció de Turisme. Serà gestionat per la Direcció de Serveis de Prevenció de la Gerència de Prevenció i Seguretat, que es coordinarà molt estretament amb els tècnics i tècniques de prevenció dels districtes.

El servei cerca potenciar el civisme i influir en l'augment de la qualitat de vida dels veïns/veïnes d'aquestes comunitats i, indirectament, dels barris de la ciutat, uns beneficis que s'aconseguiran a partir de la consecució dels objectius següents:

1. Una bona convivència i cohesió social als barris que faciliti la integració de les activitats derivades de l'ús dels HUT.
2. Millora de l'equilibri entre la vida veïnal i els altres usos a les comunitats de veïns i veïnes amb HUT legals a través de la mediació i la prevenció.
3. Promoció d'una gestió alternativa dels conflictes que fomenti la convivència entre comunitats de veïns/veïnes, propietaris/àries i turistes.
4. Recopilació de referències quantificables dels incidents ocasionats per les activitats dels residents en HUT i altres allotjaments turístics.
5. Actuació directa sobre les actituds incíviques que es produeixen dins les comunitats de veïns/veïnes i contra els mals usos dels habitatges.
6. Atenció i mediació en problemes de convivència entre comunitats de veïns/veïnes i el seu entorn, amb espais públics i locals de concurrència pública.
7. Treball per una bona convivència i pel descans dels ciutadans de Barcelona.

Aquest servei de mediació es va crear en el marc del Pla estratègic de turisme 2020 com a resposta al nombre creixent de conflictes en l'àmbit de la convivència residencial i el turisme.

Les queixes i les reclamacions dels ciutadans es gestionen a través dels canals habituals (GUB, IRIS, tècniques de prevenció de territori, etc.). La mediació es duu a terme entre els veïns/veïnes i els propietaris/àries o gestors/ores dels allotjaments (no els hostes) i ha estat molt benvinguda per ambdues parts, fet que confirma la seva utilitat com a via efectiva per resoldre conflictes.

Reconèixer la mediació com una eina alternativa a l'acció policial ha estat clau tant per respondre a un gran nombre de trucades a la GUB com per proporcionar una eina de gestió alternativa al personal tècnic de prevenció dels territoris. Per tot això, considerem essencial la continuïtat d'aquest servei.





## Àmbit 5. Convivència, seguretat i prevenció

### PROJECTE DESTACAT

#### Campanya de comunicació dirigida als visitants

Continuar impulsant una campanya de comunicació a fi d'assegurar que els visitants es comportin a Barcelona d'una manera cívica i d'acord amb la conducta que tenen els mateixos barcelonins i barcelonines, sense que representin molèsties per als veïns i veïnes de la ciutat.

Aquesta campanya es divideix en tres objectius clars:

- La necessitat del civisme i la tolerància zero envers conductes que representin molèsties per a les ciutadanes i els ciutadans de Barcelona.
- La projecció de Barcelona com a referent de model de ciutat del segle XXI per a la resta de l'Estat i internacionalment.
- Conscienciació de la ciutadania sobre els esforços de l'Ajuntament de Barcelona en la defensa del seu benestar a la ciutat.

La campanya se segmenta en tres àmbits geogràfics diferents: internacional, espanyol i barceloní. Cadascun tindrà un públic objectiu amb uns perfils determinats i uns mercats específics identificats.

La campanya pretén ajudar a combatre la percepció de Barcelona com una destinació de festa i comportaments incívics.

S'elabora en versions en català, castellà, anglès i francès. Els suports de comunicació de la campanya es basaran en la publicitat exterior, els webs municipals de Barcelona, els canals digitals disponibles i, finalment, la campanya a través de mitjans de premsa.

#### 5.1. Comunicació de consells de seguretat i convivència dirigits als visitants

Amb la finalitat de garantir la capacitació i la conscienciació dels visitants de la ciutat de Barcelona en l'àmbit de la seguretat, es treballarà en la comunicació i la difusió de consells de seguretat i convivència.

L'objectiu final de la iniciativa és assegurar que els visitants gaudeixen d'una estada agradable i, a més, promoure una activitat turística segura i responsable, així com una percepció positiva d'aquesta activitat per part de la ciutadania.



## Àmbit 6. Sostenibilitat i resiliència

### PROJECTE DESTACAT Sostenibilitat i resiliència

L'1 de febrer de 2024 l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA) va activar l'estat d'emergència per sequera a l'àrea metropolitana de Barcelona. Tanmateix, la seva activació ja estava precedida per un període de 38 mesos seguits de sequera, un problema que ha anat agreujant-se amb el pas del darrer any.

L'escassetat d'aigua és un repte significatiu en l'àmbit de la sostenibilitat i la resiliència urbana i exigeix una actuació i una gestió conscients en tots els sectors de la ciutat, inclosa la indústria turística.

En aquest context, i tenint en consideració els escenaris de restriccions previstes pel Pla especial d'actuació en situació d'alerta i eventual sequera (PES) aprovat per l'ACA l'any 2020, l'Ajuntament de Barcelona col·labora amb diversos actors públics i de l'ecosistema turístic per impulsar actuacions que contribueixin a l'estalvi hídric:

1. Sensibilització dels visitants sobre la necessitat de fer un ús responsable i un consum moderat de l'aigua durant la seva estada a la ciutat mitjançant accions informatives de comú acord amb el Consorci Turisme de Barcelona, el Gremi d'Hotels i Apartur.
2. Llançament d'una campanya de difusió conjunta amb la Generalitat de Catalunya, amb l'objectiu d'informar sobre la situació d'emergència climàtica i, concretament, la sequera. Es mostrarà en els punts d'accés a la ciutat, com ara oficines d'informació, el port, l'aeroport i les estacions.
3. Promoció de pràctiques de gestió turística que fomentin l'estalvi d'aigua, incloent-hi la reducció del consum en serveis turístics, el reaprofitament d'aigües grises o la recirculació d'aigua a les piscines.
4. Impuls de les inversions necessàries destinades a l'estalvi i el reaprofitament d'aigua als establiments turístics mitjançant les convocatòries d'ajuts econòmics per part de les administracions competents. Concretament, es vol afavorir la instal·lació de sistemes d'aixetes, dutxes i cisternes estalviadores d'aigua i d'aixetes automàtiques activades per mitjà d'infrarojos o de sistemes de monitoratge diari del consum d'aigua, entre d'altres.
5. Monitoratge i avaluació de les dades sobre el consum d'aigua dels establiments turístics per tal d'optimitzar-ne la gestió.
6. Suport a la instal·lació d'una dessaladora impulsada pel Gremi d'Hotels que contribueixi a garantir l'abastament d'aigua als establiments turístics i generi un retorn social a través de l'excedent d'aigua per als serveis públics.

## 6.1. Continuitat del compromís per la qualitat i la sostenibilitat de la destinació Barcelona ciutat

El Compromís per a la sostenibilitat turística Barcelona, impulsat per l'Ajuntament de Barcelona, la Cambra de Comerç de Barcelona, la Diputació de Barcelona i el Consorci Turisme de Barcelona, vol estendre la cultura de la sostenibilitat turística entre les empreses i els serveis turístics de la ciutat.

El Compromís reconeix les bones pràctiques en la gestió sostenible de les empreses turístiques i de serveis, i sol·licita el compliment d'una sèrie de requisits que impulsen el treball entorn dels disset objectius de desenvolupament sostenible (ODS) de l'Agenda 2030 de les Nacions Unides. Així doncs, es respon tant a la voluntat de promoure un turisme més curós per part dels operadors turístics com també als desitjos dels visitants de poder viatjar respectant l'entorn al màxim.

Les empreses que superen els criteris i el procés del Compromís de sostenibilitat turística Barcelona poden accedir al certificat Biosphere emès per l'Institut de Turisme Responsable.

Entre d'altres, les empreses adherides al Compromís han de satisfer requisits relacionats amb el consum d'aigua a fi de poder optar al certificat. Per exemple, s'hi inclouen les bones pràctiques adreçades al personal i la clientela per a l'ús eficient dels recursos i la minimització dels impactes ambientals. Així mateix, s'hi preveuen accions perquè les organitzacions garanteixin l'estalvi màxim d'aigua a les seves instal·lacions i el càlcul del seu consum, i informin la seva clientela sobre les mesures d'estalvi d'aigua i les accions de reducció del consum hídric. L'Ajuntament de Barcelona subvenciona el cost total d'aquest procés a través de l'IEET per a les empreses de la ciutat i també per a les que pertanyen al Consorci Turisme de Barcelona.

L'any 2023, des del Compromís per a la sostenibilitat turística Barcelona es van reconèixer 487 operadors turístics que aposten per una gestió responsable i respectuosa del medi ambient, la cultura, les condicions laborals i el retorn social i econòmic. Paral·lelament, a les comarques de Barcelona s'han reconegut 555 entitats, de manera que s'arriben a sumar 1.043 empreses i entitats amb el certificat Biosphere pel que fa a la destinació Barcelona, gairebé la meitat de les quals corresponen a la categoria d'allotjaments.

### THE GLOBAL GOALS For Sustainable Development





## 6.2. Gestió del turisme de creuers

En el marc de la col·laboració entre l'Ajuntament de Barcelona i el Port de Barcelona en l'àmbit de l'activitat creuerista, es fa un treball conjunt amb les principals companyies de creuers per posar èmfasi en el foment de pràctiques més sostenibles en aquest àmbit.

Tanmateix Barcelona no pot assumir un creixement anual del 9% en nombre de creueristes. Cal centrar-se en el volum de passatgers i en el nombre de terminals. L'Ajuntament de Barcelona considera essencial adoptar mesures per contenir aquest creixement i per gestionar els seus impactes en els àmbits ambiental, de mobilitat i de pressió en l'espai públic, així com per incrementar la seva aportació fiscal.

En aquest sentit, es treballa per fomentar la destinació Barcelona com a port base, reduir la presència actual de creuers d'escala i incrementar la fiscalitat sobre aquesta modalitat, que aporta molt poc valor afegit a la ciutat. Així mateix, es dirigeixen esforços a reduir la petjada de carboni dels creueristes i del seu impacte en la ciutat.

L'Ajuntament de Barcelona instarà el Port de Barcelona a arribar a nous acords que permetin abordar els objectius descrits i, en concret, es proposa la reducció del nombre de terminals de creuers al moll Adossat, la limitació del nombre màxim de creueristes, la reducció dels creuers en trànsit i l'augment de la fiscalitat.

També es planteja la necessitat d'aplicar mesures de gestió que minimitzin l'impacte dels creueristes en la mobilitat i l'ocupació de l'espai públic.



### 6.3. Millora de la qualitat de l'ocupació en el sector turístic

L'Ajuntament de Barcelona, a través de Barcelona Activa, defineix i implementa accions per a la millora de la qualitat de l'ocupació al sector turístic buscant elevar els estàndards laborals de les empreses vinculades al sector i una satisfacció laboral més alta dels seus empleats/ades.

S'identifiquen les següents àrees d'actuació:

- Accions de millora: es faran accions específiques per millorar les condicions laborals. Això pot incloure campanyes de sensibilització, revisió de contractes i promoció de l'equilibri entre la vida laboral i personal.
- Jornades sectorials: trobades i seminaris per compartir novetats en l'àmbit turístic, així com bones pràctiques i altra informació d'interès.
- Programa de gestió de talent per a empreses: suport a empreses i organitzacions davant les seves necessitats de personal, per identificar els perfils més indicats. Així doncs, les empreses poden recórrer a aquest servei per rebre suport durant tot el procés, des de la identificació de vacants fins a la cerca de talent i la preselecció i la gestió de candidatures.
- *Marketplace*: activitat de reclutament i *networking* que posa en contacte empreses amb vacants per cobrir i professionals seleccionats per Barcelona Activa.
- Orientació, formació i canvi professional: eines i activitats que busquen promoure l'ocupació i acompanyar les persones al llarg de la seva carrera professional a través de sessions especialitzades que les preparen per a les demandes del mercat laboral.
- Atracció i retenció del talent: activitats per promoure l'activitat turística com un sector atractiu per a professionals de Barcelona i també de l'estranger, i actuacions per retenir més talent.
- *Landing* d'empreses: suport a la incorporació de negocis a la ciutat de Barcelona, a la recerca de locals comercials i a la captació del talent adequat, a més de facilitar l'atracció d'inversions i d'oportunitats empresarials en el sector turístic barceloní.

Així doncs, per tal de fer de Barcelona una destinació turística amb un entorn laboral més positiu i satisfactori per a tothom que hi estigui involucrat, l'Ajuntament de Barcelona - Barcelona Activa impulsa diversos serveis i col·labora amb empreses i professionals del sector.

### 6.4. Promoció del turisme sostenible als districtes de la ciutat

L'Ajuntament de Barcelona afavoreix una activitat turística sostenible mitjançant la promoció d'accions de responsabilitat social corporativa als districtes del territori.

Un exemple dels esforços de la ciutat són les iniciatives dutes a terme als districtes de Ciutat Vella, Sants-Montjuïc, Sant Martí o les Corts centrades a intensificar la contractació de serveis i persones, així com la compra de productes en clau de proximitat, amb productors locals i entitats.

## Àmbit 7. Digitalització i innovació

### PROJECTE DESTACAT

#### Digitalització de la promoció i la gestió turístiques de la destinació Barcelona

L'Ajuntament de Barcelona i el Consorci Turisme de Barcelona han establert un conveni de col·laboració per a la gestió del projecte de "Digitalització de la promoció i gestió turística de la destinació Barcelona" dins del pla de sostenibilitat turística en destinacions finançat amb fons Next Generation-EU.

Aquesta actuació, emmarcada dins l'àmbit d'actuació d'innovació, proposa crear un conjunt d'accions per desenvolupar, de manera integral, la digitalització de la promoció i la gestió turística de la destinació Barcelona incorporant una visió àmplia del *customer journey* del visitant i integrant l'ecosistema (públic i privat) vinculat a l'economia del visitant de la ciutat.

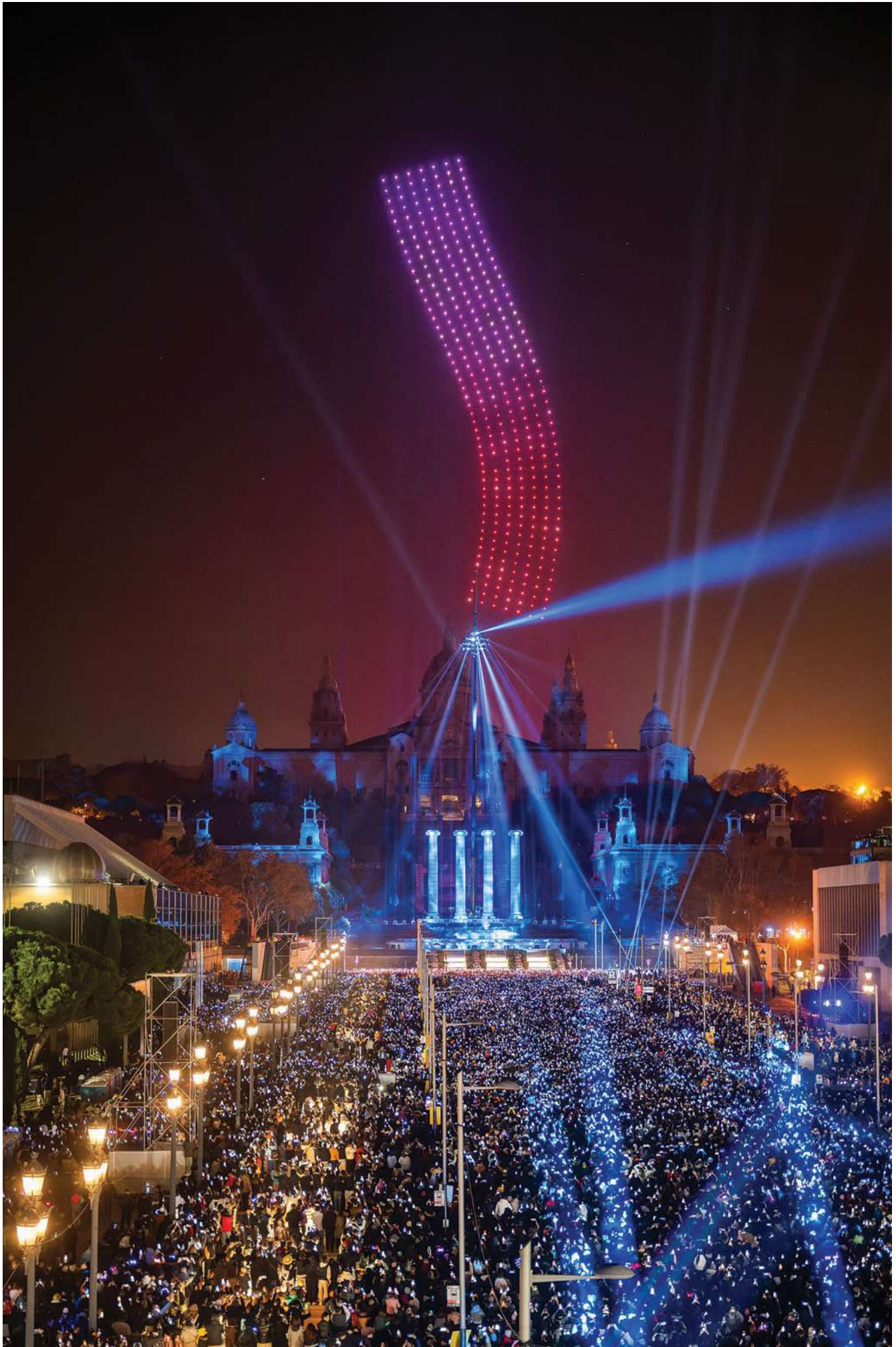
El conjunt de les actuacions haurà de garantir la interoperabilitat entre els actors de l'ecosistema turístic de Barcelona, la connectivitat digital entre els múltiples productes i serveis al visitant i l'impuls necessari i la generació de valor escalable de la destinació Barcelona, i també assegurar criteris de sostenibilitat del territori a través de la diversificació, la descentralització i la desestacionalització.

De manera coherent, es defineix com a acció prioritària elaborar un pla director de projectes (tecnològics i de model operatiu) que respongui a la definició d'una arquitectura funcional i lògica, que, així mateix, formi part del pla director mateix.

Els àmbits d'actuació previstos són:

- Estructura de suport a la digitalització que implementi una arquitectura tecnològica capaç de sostenir un model de promoció, impuls i explotació col·laborativa de la destinació i que es doti d'una infraestructura i d'un entorn tecnològic IT oberts, dinàmicament escalables i degudament dimensionats i gestionats que permetin oferir serveis avançats en el núvol (SaaS) com a suport a la creació d'un entorn digital col·laboratiu obert a tots els actors de la destinació, reforçats per una plataforma en la categoria de serveis en el núvol (PaaS) que permeti l'execució conjunta i integrada de projectes digitals.
- Serveis B2C (*business to consumer*). Desenvolupament i implantació de nous serveis avançats que incloguin prestacions i funcionalitats personalitzades i adaptades a les necessitats dels visitants, que incorporin les diverses fases del *customer journey* i que s'adaptin als segments i als mercats. S'habilitaran, com a suport per a aquests serveis, diversos canals i instruments tecnològics (web, app, chat bot, comerç electrònic, CRM).
- Serveis B2B (*business to business*). Desenvolupament i implantació de nous serveis avançats que incloguin les funcionalitats que permetin el treball col·laboratiu entre els agents i les empreses de serveis i productes turístics que configuren el conjunt de l'oferta vinculada a l'economia del visitant de la destinació turística. S'habilitaran, com a suport per a aquests serveis, diversos canals i instruments tecnològics (repositori digital de recursos compartits, web professional, plataforma interactiva compartida, etc.).
- Observatori del Turisme a Barcelona (OTB), que forma part de la xarxa INSTO de l'Organització Mundial del Turisme. Digitalització de la seva plataforma web i incorporació de nous serveis avançats d'intel·ligència turística. L'objectiu és incrementar l'aportació de valor i utilitat als actors de l'ecosistema, millorar la interacció i la visualització de la informació de l'activitat turística i permetre la universalització de l'accés a les dades per part del conjunt d'agents implicats.





- Promoció i màrqueting digital. Creació d'elements i continguts avançats de promoció que incorporin tecnologies innovadores i formats immersius (AR, VR, metavers, altres tecnologies audiovisuals de qualitat professional i màxim impacte), a fi d'afavorir la seva integració en els nous canals i instruments digitals emergents.
- Governança interna/externa. Adaptació a una nova estructura d'organització tecnològica tant interna (intranet, dispositius informàtics, formació) com externa (plataformes i canals de promoció i comercialització digitals, interoperabilitat, digitalització de productes i serveis turístics per part dels actors de la destinació). Actualment, el Consorci Turisme de Barcelona està en la fase de definició i contractació dels projectes per desenvolupar-la.

La digitalització es configura com un instrument imprescindible per a l'evolució del model turístic a favor d'una competitivitat més gran i una relació adequada entre l'oferta i la demanda, un aspecte que la crisi originada per la pandèmia ha posat en especial relleu. En aquest sentit, ha de permetre millorar la segmentació i la personalització de la promoció, el màrqueting i la comercialització; prioritzar els interessos i atributs de la ciutat, així com millorar substancialment la gestió turística per compatibilitzar la dinàmica ciutadana i una activitat turística sostenible.

En definitiva, es tracta d'articular la digitalització amb una integració òptima de l'ecosistema turístic que millori la diversificació, la desestacionalització i la desconcentració de la destinació.

### **7.1. Seguiment del pla de treball de la certificació “Destino turístico inteligente” (DTI)**

L'Ajuntament de Barcelona forma part de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes des del 15 d'abril de 2021. El desembre del 2023 va rebre per primera vegada la certificació “Destino turístico inteligente” (DTI) i es va donar per iniciada la implantació del pla d'acció dissenyat per Segittur. Així va demostrar la seva aposta per fer de la destinació un entorn compromès amb la importància d'aplicar al turisme valors relatius a la governança, la sostenibilitat, l'accessibilitat, la innovació i la tecnologia.

El reconeixement de la certificació té una validesa de dos anys, de manera que està subjecte a un procés de renovació que obliga a la ciutat a mantenir una millora contínua.

El programa DTI és un model de gestió estratègica renovat per afrontar els reptes del desenvolupament de l'activitat turística als territoris. Per això, també es considera com un procés de millora contínua que no acaba amb l'obtenció del distintiu, sinó que porta les destinacions a sotmetre's a un procés constant de diagnòstic, monitorització i actualització que contribueix a reforçar les capacitats de planificació i coordinació dels gestors de les destinacions davant de desafiaments cada dia més complexos i canviants als quals han de fer front tant ells com les empreses dels seus territoris en entorns d'una incertesa creixent.

### **7.2. Portal digital de museus**

Aquesta iniciativa, executada per l'Institut de Cultura de Barcelona (ICUB), dins del pla de sostenibilitat turística en destinacions finançat amb fons Next Generation-EU, consisteix a conceptualitzar i desenvolupar una plataforma digital multilingüe del patrimoni i els museus de Barcelona per consolidar i potenciar la notorietat dels equipaments culturals/patrimonials de Barcelona a escala nacional i internacional.



La missió és ordenar, facilitar i fer més atractiva l'oferta per difondre i donar visibilitat als actius culturals de Barcelona a través de la posada en escena digital de les col·leccions, les exposicions i les activitats relacionades amb el patrimoni i els museus de la ciutat. L'objectiu és crear un espai virtual cultural competitiu de nivell internacional que reivindiqui la visita i l'experiència digital i presencial dels actius culturals de Barcelona.

El llançament del portal anirà acompanyat d'una campanya internacional d'identitat, imatge i comunicació per presentar-lo i remarcar-ne els avantatges a l'hora de donar a conèixer l'oferta patrimonial i de museus de Barcelona, amb una projecció internacional clara.

### **7.3. Sensorització als espais de gran afluència**

Cal plantejar-se que la resposta més adequada a la saturació de determinats serveis o indrets no sempre és un problema de la capacitat del sistema, sinó també de la gestió i la regulació de la demanda i les pràctiques turístiques, una gestió de la demanda que és, evidentment, complexa i que ens obliga a tenir dades concretes i actualitzades. Les solucions tecnològiques es presenten com a aliades en la generació de coneixement. La generalització de l'anàlisi de big data, de xarxes socials i la possibilitat d'obtenir les dades en temps real representa l'oportunitat de millorar la gestió, optimitzar els serveis i minimitzar l'impacte sobre el teixit urbà en espais de gran afluència.

Aplicar la solució tecnològica de generació de dades més adequada en els diferents EGA ens permetrà obtenir patrons de mobilitat, de consum, d'ús de l'espai i de pràctiques turístiques amb els quals dissenyar polítiques urbanes, millorar la gestió de l'espai urbà i minimitzar les externalitats negatives.





## **Àmbit 8. Desenvolupament econòmic i retorn econòmic**

### **PROJECTE DESTACAT**

#### **Implementació de la convocatòria de subvencions per digitalitzar el sector privat que constitueix el sector de l'economia del visitant**

S'ha endegat una convocatòria de subvencions, a càrrec de l'Ajuntament de Barcelona i executada per la Direcció de Turisme, que té per objectiu accelerar la transformació i la digitalització del sector privat que constitueix el sector de l'economia del visitant a la ciutat de Barcelona. L'activitat d'atorgament d'aquestes subvencions i el seu procediment se situa en el marc del Pla de recuperació, transformació i resiliència de la Unió Europea Next Generation EU

És considerada una actuació complementària del projecte destacat de "Digitalització de la promoció i la gestió turística de la destinació Barcelona" i possibilita que el sector privat participi i s'integri d'una manera efectiva i eficient en el procés de digitalització global de la destinació.

Aquesta convocatòria té els objectius següents:

- Reforç de les funcions d'impuls, coordinació i contribucions significatives de les entitats de l'economia del visitant.
- Transformació de l'economia del visitant en estreta col·laboració publicoprivada amb els ens de promoció i màrqueting, així com amb les actuacions de gestió turística de què disposa la ciutat de Barcelona.
- Consolidació d'accions iniciades que requereixen un esforç econòmic i tècnic destacat en matèria d'innovació i de digitalització del sistema turístic de Barcelona.
- Acceleració del creixement del teixit empresarial i professional de les empreses vinculades a l'economia del visitant de Barcelona.
- Impuls de la transformació digital de la promoció i la comercialització turística, i de la incorporació de noves tecnologies a les empreses turístiques.
- Foment de les interconnexions dels productes i els serveis de les empreses turístiques de Barcelona, i entre aquestes i altres sectors econòmics. És essencial la creació o l'impuls de xarxes i fluxos entre els agents involucrats en la cadena de valor turística.
- Promoció d'accions d'innovació que millorin la prestació de serveis al visitant i l'encaix de l'activitat turística en la vida quotidiana de la ciutadania.

La innovació és el motor més important de transformació i creixement de les empreses i hi pot aportar beneficis com l'increment dels marges, la diferenciació del producte, la satisfacció del client o el desenvolupament de noves oportunitats de negoci. Així doncs, amb aquesta línia de subvencions es pretenen promoure projectes singulars que continguin, entre d'altres, millores de la digitalització i la innovació aplicades a la gestió, la promoció, l'increment de valor i la difusió per a la destinació i el sector turístic.

## 8.1. FuTurisme

FuTurisme, promogut per Barcelona Activa, el Gremi d'Hotels de Barcelona, la Diputació de Barcelona i l'Associació Catalana d'Agències de Viatges Especialitzades, és un programa de suport a la creació d'empreses innovadores i sostenibles que donin resposta a les noves necessitats del sector turístic de la ciutat i de la província de Barcelona. Concretament, va dirigit a emprenedors/ores que vulguin començar la seva activitat turística a Barcelona i a la província, i a empreses del sector turístic amb menys d'un any de constitució, sempre que treballin en idees de negoci en l'àmbit de la província de Barcelona. Fins ara se n'han fet amb èxit cinc edicions, que han rebut 950 participants.

## 8.2. Foment de l'emprenedoria turística

La cultura emprenedora és un tret característic de la ciutat i la innovació és un element clau per construir un territori dinàmic. Així doncs, és un objectiu de la ciutat promoure una emprenedoria responsable i innovadora en l'àmbit del turisme que generi valor i que aposti per noves activitats i models de negoci de turisme sostenible i responsable.

## 8.3. Xarxa europea per a la promoció i preservació dels comerços emblemàtics

Els comerços emblemàtics són un dels grans elements patrimonials de Barcelona i contribueixen a configurar un model de ciutat sostenible que aposta per la convivència i la cohesió social. Actualment hi ha catalogats 209 establiments emblemàtics a Barcelona. La ciutat, a través de la Mesura de govern per a la preservació i la promoció dels establiments emblemàtics a Barcelona (2021-2024), vol donar resposta als nous escenaris que amenacen aquest tipus de comerç. Així mateix, més enllà d'aquesta mesura, la ciutat de Barcelona ha impulsat la creació d'una xarxa europea per a la promoció i la preservació dels comerços emblemàtics que integra juntament amb París, Roma i Lisboa. Aquesta xarxa es vol ampliar a altres ciutats europees,



---

perquè serveixi d'espai de trobada i d'intercanvi de polítiques i, alhora, sigui un espai de diàleg amb la Comissió Europea per trobar propostes de suport i protecció dels comerços emblemàtics en el marc jurídic europeu.

La xarxa té com a objectius prioritaris socialitzar l'experiència i el coneixement de les polítiques municipals, recollir les bones pràctiques dutes a terme cadascuna d'aquestes ciutats sobre la preservació, promoció i dinamització del comerç emblemàtic, i desenvolupar propostes per avançar en la preservació del patrimoni comercial com a identitat compartida entre ciutats europees.

Així, aquesta xarxa de ciutats vol explorar el suport de les institucions europees en la preservació dels comerços emblemàtics i aposta per fer una governança d'aquests establiments de manera compartida i liderada des dels governs locals.

#### **8.4. Impuls i protecció del teixit comercial tradicional en els espais de gran aflluència**

L'elevada aflluència de població que experimenten els espais de gran aflluència (EGA) provoca impactes directes en l'entorn i planteja reptes de gestió, com la transformació del teixit econòmic d'aquests àmbits cap a una economia orientada al turisme. Aquesta transformació pot implicar la pèrdua o la substitució del comerç tradicional i, en ocasions, un encariment dels preus dels productes de primera necessitat. Així mateix, aquesta especialització econòmica pot generar espais de monocultiu turístic amb predominança de les activitats de serveis o d'oci nocturn i, en determinades ocasions, pot contribuir a augmentar activitats il·legals, com la venda ambulante.

En els plans d'acció dels espais de gran aflluència, un dels àmbits destacats és la intervenció en el paisatge i el teixit comercial. Es consideraran diverses estratègies per preservar el comerç de proximitat, enfortir les relacions entre el comerç local i els visitants i, finalment, donar suport al sector comercial en els espais de gran aflluència amb l'objectiu d'assegurar un teixit diversificat. Caldrà coordinar aquestes accions amb la Direcció de Comerç, a més de monitoritzar de forma periòdica l'efectivitat de les mesures.



## Àmbit 9. Estratègia territorial i oferta turística

### PROJECTE DESTACAT

#### Millora de les platges de Barcelona i recuperació de la zona de banys del Fòrum (ZBF)

L'actuació, executada per Barcelona Cicle de l'Aigua i emmarcada en del Pla de sostenibilitat turística en destinació (PSTD) finançada amb el Fons Next Generation EU, planteja un conjunt d'intervencions a les platges de la ciutat i a la zona de banys del Fòrum que persegueixen un espai més segur, accessible, naturalitzat i adaptat al canvi climàtic que permeti crear una oferta de serveis i productes turístics amb una mirada transversal i inclusiva.

Es durà a terme una millora de les infraestructures, s'hi instal·laran accessos autònoms per a persones amb diversitat funcional i zones noves d'ombra a peu de sorra, s'hi habilitarà un espai per a la instal·lació del Centre de la Platja, i s'hi instal·larà nova cartelleria. A part, es millorarà la seguretat als espigons i es farà una intervenció integral a la zona de banys del Fòrum (ZBF).

Concretament, el projecte recull les iniciatives següents:

- Renaturalització de les platges: augment del verd i introducció d'espècies litorals, senyalització i cartelleria sobre els valors naturals de l'espai, protecció i recuperació de la biodiversitat a través de la restauració per afavorir la conservació d'hàbitats i abalisament de l'illa de Pangea, i foment d'activitats marines en la zona de banys del Fòrum. Així mateix, es durà a terme la instal·lació de la zona d'ombra i de panells informatius referents a l'ecosistema litoral, així com la reserva de l'espai per fer-hi activitats ambientals del Centre de la Platja.
- Millora de la seguretat dels espigons, del seu tancament i de la cartelleria informativa.
- Millora de l'accessibilitat de les platges, a través de la implantació de solucions autònomes per al bany de persones amb diversitat funcional i la millora del servei de bany assistit.
- Millora de l'oferta de serveis a les platges mitjançant la instal·lació d'hamaques, passarel·les de fusta o panells informatius, i millora de les zones de joc infantil, etc.
- Rehabilitació de mobiliari i dels elements estructurals incorporant-hi elements d'eficiència energètica, entre altres.



## **Casos d'èxit en la zona del litoral de la ciutat: economia blava, el Port Olímpic i la Copa Amèrica**

Més enllà de les iniciatives emmarcades en aquest projecte, l'Ajuntament de Barcelona fa anys que treballa en la millora del litoral a fi de convertir-lo en un espai sostenible, accessible, innovador i obert a la ciutadania. En aquest sentit, es destaca la Mesura de govern per a l'impuls de l'economia blava a Barcelona, publicada l'octubre del 2021 amb la missió de desenvolupar el potencial dels sectors blaus de la ciutat, en especial afavorint les activitats que tinguin com a eix la innovació, la sostenibilitat i la tecnologia, perquè esdevinguin un vector de creació d'ocupació i de desenvolupament econòmic i social de la ciutat, i un eix vertebrador del seu litoral.

Actualment, el 95% dels 15 projectes i 43 actuacions recollits en la Mesura d'economia blava han estat executats o estan executant-se, fet que posiciona Barcelona com una ciutat referent en el context mediterrani europeu pel que fa a activitat econòmica i talent al voltant de l'economia blava.

Per dinamitzar els sectors i les activitats d'economia blava, la mesura incideix en l'impuls d'actuacions centrades, principalment, en la innovació, l'emprenedoria, l'ocupació i la formació, la sostenibilitat, la vinculació de la ciutadania, i el relat i el posicionament de la ciutat en l'àmbit blau.

En el marc de l'eix emprenedor de la mesura, es destaca el nou Port Olímpic. El juliol del 2024 s'ha inaugurat el nou Port Olímpic, integrat en la ciutat, que incorpora:

- Pol d'Economia Blava: el primer espai de referència a la ciutat (2.965 m<sup>2</sup>) per a les empreses del sector.
- Un remodelat Centre Municipal de Vela (2.443 m<sup>2</sup>) i un nou centre per als nous esports de mar (3.263 m<sup>2</sup>), a través de l'Institut Municipal d'Esports.
- El balcó gastronòmic que, amb onze restaurants i tres espais gourmet, faran del Port Olímpic un nou referent culinari de la ciutat.

### **9.1. Creació d'un itinerari ciclable i per a vianants al rec Comtal**

L'actuació, executada pel Consorci del Besòs, en el marc de l'Estratègia de sostenibilitat turística en destinacions del Pla de recuperació, transformació i resiliència, finançada amb el Fons Next Generation EU planteja la creació d'una via per a vianants i bicicletes seguint el camí del rec Comtal, vorejant la plana de la Ponderosa fins a l'ETAP Besòs per continuar fins a la Casa de l'Aigua de la Trinitat Vella i la de la Trinitat Nova, des d'on després hauria d'enllaçar amb l'avinguda Meridiana.

El rec Comtal, com a estructura lineal de transport d'aigua amb un camí lateral associat, constitueix un itinerari excepcional per posar en relació les infraestructures de la zona. A més, dins d'un entorn altament urbanitzat, els espais confrontants al rec a Vallbona tenen un gran valor ambiental (relació amb el riu Besòs i el parc fluvial, punt de contacte entre les serres de Collserola i Marina).

L'actuació consisteix en la construcció o consolidació d'una via per a vianants i bicicletes seguint el traçat del rec Comtal i posant en relació les infraestructures i paisatges relacionats amb l'aigua.







## **9.2. Impuls d'un refugi per potenciar la biodiversitat al rec Comtal**

L'actuació, executada pel Consorci del Besòs, en el marc de l'Estratègia de sostenibilitat turística en destinacions del Pla de recuperació, transformació i resiliència, finançada amb el Fons Next Generation EU pretén dur a terme una restauració ambiental dels hàbitats associats a la infraestructura verda-blava de la ciutat de Barcelona per potenciar-ne la funció de corredor ecològic i fomentar el coneixement del patrimoni natural.

El projecte encaixa amb la recuperació del Besòs i el seu entorn, una aposta ja activa i recollida en el Pla Natura de Barcelona 2021-2030, que és referent pel que fa a la possibilitat de revertir processos de degradació del patrimoni natural.

L'objectiu principal de la iniciativa és potenciar la biodiversitat d'aquesta infraestructura verda i blava per complementar part dels serveis ambientals que el riu Besòs té limitats per la seva configuració.

## **9.3. Obertura de l'espai expositiu Casa de l'Aigua de la Trinitat Nova (museografia digital)**

L'actuació, executada per l'Institut de Cultura de Barcelona (ICUB), en el marc de l'Estratègia de sostenibilitat turística en destinacions del Pla de recuperació, transformació i resiliència, finançada amb el Fons Next Generation EU planteja la creació d'un itinerari-relat que segueixi el rec Comtal vorejant la plana de la Ponderosa fins a l'ETAP Besòs per continuar fins a la Casa de l'Aigua de la Trinitat Vella i la de la Trinitat Nova, des d'on després hauria d'enllaçar amb l'avinguda Meridiana.

El recorregut físic "Camins de l'aigua" anirà acompanyat d'un espai virtual d'interpretació del conjunt d'instal·lacions i d'una guia per a visitants. Serà una app que integrarà l'exposició permanent.

## **9.4. Remodelació i adequació del Castell de Montjuïc**

El Castell de Montjuïc és un dels equipaments públics de més rellevància de Barcelona: aquest antic enclavament militar és avui un dels punts d'atracció turística més importants de la ciutat. La seva posició al cim de la muntanya de Montjuïc, la seva important dimensió històrica i les últimes remodelacions l'han convertit en un destacat punt d'atracció turística allunyat dels llocs de visita obligatòria situats al centre de la ciutat.

Els espais pendents d'adequar del castell són l'espai de l'antic cos de guàrdia, les sales del pati d'armes i l'antiga caserna. Aquest projecte en el marc de l'Estratègia de sostenibilitat turística en destinacions del Pla de recuperació, transformació i resiliència, finançada amb el Fons Next Generation EU permet la remodelació d'aquests espais.

## 9.5. Rehabilitació de la nau del recinte Fabra i Coats

L'actuació, executada per Barcelona d'Infraestructures Municipals (BIMSA), en el marc de l'Estratègia de sostenibilitat turística en destinacions del Pla de recuperació, transformació i resiliència, finançada amb el Fons Next Generation EU consisteix en la rehabilitació de la nau F del recinte Fabra i Coats, situada entre el carrer del Segre i de Parellada. El recinte serà gestionat pel Museu d'Història de la Ciutat (MUHBA) amb l'objectiu és

- La recuperació de la memòria històrica: la denominada “nau F”.
- La recuperació del patrimoni industrial: la remodelació del recinte industrial de Fabra i Coats també s'emmarca en l'estratègia de reivindicació del patrimoni industrial de la ciutat.
- La convivència veïnal i els usos comunitaris: aquest nou espai museístic tindrà una dimensió polièdrica i esdevindrà un nou punt d'atracció del visitant de la ciutat, un element dinamitzador important de l'entorn i una peça clau de la vida comunitària del barri.

El recinte de Fabra i Coats es convertirà en un nou punt de centralitat en totes les dimensions urbanístiques, socials, culturals i econòmiques que encaixarà en l'estratègia de la ciutat de situar els nous punts d'atracció del visitant en els barris perifèrics de la ciutat, i que conjuguarà aquests punts d'atracció turística amb l'interès dels veïns dels equipaments.

## 9.6. Obertura d'un jardí geològic al carrer de Menéndez y Pelayo

L'actuació, executada per Barcelona d'Infraestructures Municipals (BIMSA), en el marc de l'Estratègia de sostenibilitat turística en destinacions del Pla de recuperació, transformació i resiliència, finançada amb el Fons Next Generation EU pretén acostar la ciutadania i el visitant a la història del planeta Terra i també a la seva relació amb temes d'actualitat com la crisi climàtica, la transició energètica i la sostenibilitat dels recursos naturals. L'espai mostrarà continguts geològics sobre l'evolució de la Terra i el seu clima al llarg de milions d'anys. Aquest espai també tindrà una funció com



a laboratori docent i aula de divulgació de la geologia a través de visites guiades de les quals es podrà beneficiar la ciutadania en general i les escoles i els instituts de secundària. Permetrà actualitzar la informació per adaptar-la a noves perspectives d'una forma econòmica i senzilla.

### **9.7. Creació d'una sala immersiva al Monestir de Pedralbes**

El projecte, en el marc de l'Estratègia de sostenibilitat turística en destinacions del Pla de recuperació, transformació i resiliència, finançada amb el Fons Next Generation EU, crear una sala immersiva i interactiva amb una gran pantalla que envoltarà els visitants, on es podrà visualitzar un audiovisual interactiu en 3D que aquests podran manipular (rotar, ampliar, etc.) mitjançant un sensor de moviment i que suportarà informació sobre les pintures en diverses càpsules de vídeo que els visitats podran activar sobre determinats punts de la imatge.

Els objectius principals d'aquesta intervenció són:

1. D'una banda, tot i que es mantinguin les visites presencials a la capella, descongestionar tant com es pugui aquest petit espai per reduir l'impacte en la conservació de les pintures.
2. D'altra banda, proporcionar al visitant una experiència immersiva de les pintures mitjançant tecnologies de realitat augmentada, mapatge i interactivitat. Ateses les característiques d'aquest recurs museogràfic, en un futur es podrà actualitzar o ampliar el discurs explicatiu sobre les pintures de la capella de Sant Miquel.

### **9.8. Impuls d'un laboratori d'art urbà a Nou Barris**

L'actuació, executada pel Districte de Nou Barris, en el marc de l'Estratègia de sostenibilitat turística en destinacions del Pla de recuperació, transformació i resiliència, finançada amb el Fons Next Generation EU té com a objectiu propiciar els canvis per a la creació progressiva d'ecosistemes empresarials en el sector del disseny, la tecnologia i les diverses disciplines d'art visual.

L'objectiu d'aquest projecte és generar un atractiu turístic al districte a partir d'una proposta d'art urbà que, alhora, permeti dignificar entorns deprimits i fomentar el sentit de pertinença i identitat del veïnat, i que també suposi un procés de creació comunitària i de millora de la cohesió social.

Així, el projecte s'ha dissenyat des d'una perspectiva polièdrica que parteix de punts com, per exemple, situar el districte en l'imaginari de la ciutat des d'una perspectiva de creativitat i talent artístic; buscar i valorar el talent local; reconèixer el seu gran valor cultural amb la participació d'artistes de prestigi reconegut; generar oportunitats de desenvolupament econòmic local, i empoderar el veïnat i crear comunitat, ja que en la política municipal actual la participació és un element indispensable en la metodologia de treball i en la presa de determinades decisions.

### **9.9. Rehabilitació de les fonts de Collserola i el seu entorn**

L'actuació, executada per Barcelona d'Infraestructures Municipals (BIMSA), en el marc de l'Estratègia de sostenibilitat turística en destinacions del Pla de recuperació, transformació i resiliència, finançada amb el Fons Next Generation EU té previst adequar i recuperar diverses fonts al parc de Collserola, així com el seu accés i entorn immediat incrementant el valor ambiental de l'espai que l'envolta.



## 9.10. Restauració ambiental del parc de la Ciutadella

L'actuació, executada per Barcelona d'Infraestructures Municipals (BIMSA), en el marc de l'Estratègia de sostenibilitat turística en destinacions del Pla de recuperació, transformació i resiliència, finançada amb el Fons Next Generation EU té com a objectiu la restauració ambiental del parc històric, la millora de les infraestructures del parc perquè siguin més eficients energèticament, la gestió dels recursos i la millora de l'estat de la vegetació, perquè aquesta pugui oferir el màxim de serveis ambientals i socials.

La iniciativa continua amb l'execució del projecte de restauració del conjunt del parc de la Ciutadella, que conté un gran interès patrimonial i està catalogat com a bé cultural d'interès nacional (BCIN). A més, el parc està situat a l'entorn del futur node de coneixement urbà de referència del sud d'Europa, la Ciutadella del Coneixement, una iniciativa científica, cultural i urbanística promoguda per l'Ajuntament de Barcelona i la UPF, juntament amb la Generalitat de Catalunya, i amb el suport de l'Agenda 2030 del Govern espanyol.

## 9.11. Restauració ambiental del parc del Laberint d'Horta

L'actuació, en el marc de l'Estratègia de sostenibilitat turística en destinacions del Pla de recuperació, transformació i resiliència, finançada amb el Fons Next Generation EU, comporta la rehabilitació total del laberint vegetal. El projecte conté un estudi històric exhaustiu que farà possible una rehabilitació respectuosa amb el patrimoni.

## 9.12. Impuls del programa “Barcelona és molt més”

L'objectiu del projecte és donar continuïtat a la col·laboració de l'Ajuntament de Barcelona amb la Diputació de Barcelona dins el marc del programa “Barcelona és molt més”. Aquesta iniciativa aporta valor afegit al conjunt del territori i també proporciona als visitants diversitat cultural, paisatgística i patrimonial, a més d'oferir una visió més completa de la realitat de Barcelona i, alhora, contribuir a la desconcentració de determinades àrees de la ciutat.



## **Àmbit 10. Promoció, comunicació i acollida**

### **PROJECTE DESTACAT**

#### **Nova estratègia de promoció turística**

L'Ajuntament de Barcelona, a través del Consorci Turisme de Barcelona, definirà una nova estratègia de promoció turística basada en la reputació i que s'adreci als segments i als mercats que responguin als interessos de la ciutat. La finalitat és incorporar els objectius municipals d'aquesta mesura en les dinàmiques de treball del Consorci Turisme de Barcelona i actualitzar-ne les prioritats perquè la promoció turística respongui als requisits actuals de la gestió del turisme.

El Consorci Turisme de Barcelona ha d'incorporar el nou escenari de gestió del turisme i això també vol dir modernitzar i adequar el model de funcionament del Consorci Turisme de Barcelona, amb nous interlocutors, noves governances i nous objectius, des de la cooperació publicoprivada com un escenari òptim.

Les prioritats que el Consorci haurà d'assumir són:

1. Consolidar la sostenibilitat del model turístic i del seu encaix i coherència amb el model de ciutat i amb la vida de la ciutadania, i sensibilitzar-hi els agents de l'economia del visitant.
2. Fomentar la desconcentració territorial de l'activitat turística optant pel policentrisme i atorgant valor a nous imaginaris.
3. Promocionar la valoració o la creació de nous continguts basats en la cultura, la creativitat, la qualitat i els valors diferencials de Barcelona com a destinació.
4. Potenciar la digitalització integral de l'activitat i de la promoció turística.
5. Prioritzar l'estratègia reputacional de la ciutat.
6. Plantejar una promoció de la ciutat que reivindiqui el comerç i la restauració local.

#### **10.1. Creació d'una agència per a la creació de públics i audiències de consum cultural i turístic**

L'actuació, executada per l'Institut de Cultura de Barcelona (ICUB), en el marc de l'Estratègia de sostenibilitat turística en destinacions del Pla de recuperació, transformació i resiliència, finançada amb el Fons Next Generation EU, consisteix a crear una entitat d'àmbit metropolità per posar en relació l'oferta de productes i serveis d'experiències culturals i d'oci amb els perfils de consum, tant de públic local com visitant, per estimular-ne la producció, la distribució i el consum i promoure la creació de tendències que ho afavoreixin.

La seva creació es subdivideix en les iniciatives següents:

1. Identificació i integració de dades ja disponibles de consum cultural i d'oci per part de públic local i visitant.
2. Creació i configuració d'un repositori de dades i posada en marxa d'un observatori de consum cultural i d'oci.

3. Realització d'enquestes periòdiques sobre consum cultural i d'oci en l'àmbit metropolità per completar la informació disponible.
4. Creació d'un canal multiplataforma per facilitar la difusió i la distribució de propostes i ofertes de consum cultural i d'oci en format audiovisual, per donar valor a l'oferta metropolitana i al seu manteniment posterior.

L'agència per a la creació de públics i audiències de consum cultural i turístic serà l'encarregada de gestionar tota la informació recollida amb l'objectiu de tenir la capacitat de modelar i relacionar l'oferta i la demanda, facilitar la creació de tendències i, consegüentment, impulsar el desenvolupament del sector turístic a la ciutat de Barcelona.

## 10.2. Atracció i captació d'esdeveniments internacionals

L'Ajuntament de Barcelona treballa contínuament per reforçar el lideratge de Barcelona en l'atracció i la captació d'esdeveniments internacionals estratègics per a la ciutat al llarg del temps, a fi d'abordar els reptes urbans de la competitivitat, la digitalització i l'atracció i generació de talent. En serien exemple el Mobile World Congress (MWC) o l'Integrated Systems Europe (ISE), entre d'altres.

La ciutat prioritzarà els esdeveniments internacionals que s'integrin en els sectors econòmics estratègics identificats i que potenciïn els esdeveniments que tenen més retorn econòmic, social i ambiental, i més impacte en la ciutat.





## Àmbit 11. Coneixement

### PROJECTE DESTACAT

#### Anàlisi dels fluxos turístics a partir de tècniques de *big data* per a l'anàlisi de dades

La ciutat de Barcelona ha fet una aposta ferma per la generació de nou coneixement al voltant de temes poc coneguts o amb limitacions d'informació. Aquest és un dels motius pels quals Barcelona esdevé una de les destinacions urbanes que disposa de més informació respecte a la seva activitat turística, fet que li permet gestionar els efectes del turisme amb més eficiència.

A partir de l'any 2016 la mobilitat turística urbana esdevé un element clau en la generació de coneixement. És especialment rellevant aprofundir en aquest aspecte, ja que s'hi combinen elements que, per si mateixos, són d'una gran complexitat: la ciutat, el turisme i la mobilitat.

La resposta més adequada davant la saturació de determinats serveis o indrets no sempre és un problema de la capacitat del sistema, sinó també de la gestió i la regulació de la demanda turística. Una gestió de la demanda que és evidentment complexa ens obliga a tenir dades concretes i actualitzades de les pautes de mobilitat dels diversos perfils de visitants de la ciutat.

L'objectiu d'aquest projecte és fer un estudi de fluxos de visitants de la ciutat de Barcelona a través de la informació de mobilitat via GPS. Concretament, es busca l'anàlisi de la mobilitat dels visitants de la ciutat de Barcelona a partir de les dades GPS d'origen comercial i que s'obtenen a través d'apps (com ara X, aplicacions de meteorologia o anuncis que utilitzen geolocalització).

La població analitzada amb la tecnologia GPS està formada per visitants (no residents) que han acudit a la ciutat de Barcelona. Les dades GPS permeten conèixer la seva localització detalladament i poden analitzar en quin punt es troben exactament. El detall de l'abast i els indicadors de l'estudi de mobilitat que s'expliquen a continuació depenen de les condicions de cessió de les dades GPS i del seu nivell de desagregació, i sempre queden limitats a l'àmbit territorial de Catalunya.

Respecte als visitants, se n'estudia la mobilitat dins de la ciutat i també fora de la ciutat, i se n'analitza la pernoctació quan es detecten ubicacions durant la nit. El període temporal de disponibilitat de dades GPS es preveu per a tot l'any 2023.

#### 11.1. Manteniment de les fonts de coneixement actuals com a base per prendre decisions

- a) Enquesta de perfil i hàbits dels visitants de Barcelona ciutat.
- b) Enquesta de la percepció ciutadana de l'activitat turística a Barcelona.
- c) Estudi de la reputació en línia de l'activitat turística.
- d) Infografia mensual d'activitat turística.
- e) Informe de l'impacte econòmic de l'activitat turística.
- f) Informes de previsió turística.

## 11.2. Actualització d'estudis

- a) Actualització del perfil de creueristes.
- b) Actualització de l'impacte mediambiental de l'activitat turística.

## 11.3. Impuls de noves fonts de coneixement

- a) Estudi del perfil i quantificació dels excursionistes que visiten la ciutat de Barcelona.
- b) Estudi dels fluxos turístics al districte de Ciutat Vella.





## Àmbit 12. Comunitat i governança

### PROJECTE DESTACAT

#### Impuls a la creació d'una xarxa internacional de destinacions urbanes

Davant dels reptes comuns a què s'han d'enfrontar les ciutats turístiques, cal crear espais estables per enfortir els lligams amb altres ciutats i destinacions que, per les seves característiques, són considerades com a referents de gestió de l'activitat turística.

D'una banda, cal consolidar les xarxes internacionals de ciutats en les quals participa Barcelona per impulsar projectes comuns i induir canvis en els marcs reguladors i legislatius, com els que s'han assolit en el marc de l'Aliança de Ciutats Europees sobre Lloguers de Curta Durada, formada per Amsterdam, Atenes, Barcelona, Berlín, Bolonya, Bordeus, Colònia, Florència, Frankfurt, Hèlsinki, Lisboa, París o Milà, entre altres ciutats. La xarxa, que té com a repte comú la crisi d'accés a l'habitatge i la regulació dels allotjaments turístics, ha aconseguit que la UE aprovi un nou reglament per controlar l'oferta il·legal de pisos turístics.

Cal consolidar la xarxa europea per a la promoció i la preservació de comerços emblemàtics, ja que des de Barcelona s'adverteixen amb preocupació els riscos comuns que afecten els establiments comercials emblemàtics. En el marc d'aquesta xarxa, s'ha promogut la Declaració de Barcelona sobre la preservació i la promoció dels establiments comercials emblemàtics al Parlament Europeu.

A partir d'aquestes iniciatives s'està fomentant la consolidació de la European Alliance on Balanced Urban Tourism que impulsen les ciutats de Barcelona, Amsterdam, Praga, Bruges, Gènova i Florència, amb el suport d'Eurocities.

D'altra banda, cal activar les xarxes internacionals que permetin enfortir els lligams amb ciutats que aborden els mateixos reptes que Barcelona en la gestió turística, com ara la massificació, la negociació per l'espai públic, la mobilitat, el cost de la vida, la convivència o l'impacte ambiental, entre d'altres.





## **12.1. Foment de l'activitat del Consell de Turisme i Ciutat (CTiC)**

El Consell de Turisme i Ciutat (CTiC) és un òrgan de participació ciutadana creat amb l'objectiu de debatre el model de ciutat que volem i el desenvolupament turístic que millor s'adiu amb Barcelona. Aquest fòrum de debat aplega entitats ciutadanes, representants polítics i experts per compartir reflexions i proposar millores en la implantació i el desenvolupament del sector turístic.

Aquesta actuació pretén fomentar la participació ciutadana i la col·laboració entre els sectors vinculats al turisme i, alhora, vol millorar la governança de l'economia del visitant i promoure una gestió turística que tingui en compte les necessitats i els interessos de la comunitat local i, també, dels visitants.

## **12.2. Col·laboració amb la Generalitat de Catalunya a partir del Compromís nacional per un turisme responsable**

El Compromís nacional per un turisme responsable a Catalunya és un referent en governança turística a Europa. Aquest acord, avalat per l'Organització Mundial del Turisme, busca un turisme més inclusiu, sostenible i que vetlli pel benestar de les comunitats. És un exemple de com els territoris treballen perquè el turisme sigui part de la solució davant els reptes globals.

L'actuació vol millorar la gestió de la comunitat i promoure una governança efectiva de l'economia del visitant. A través d'aquest compromís, es posaran en marxa iniciatives per garantir un turisme respectuós amb el medi ambient, les cultures locals i les necessitats de la comunitat resident.



