

Resumen ejecutivo

Medida de gobierno para la gestión turística 2024-2027



Informe
Septiembre 2024

Área de Economía,
Hacienda Promoción
Económica y Turismo



**Ajuntament
de Barcelona**

1 Introducción

El objetivo de esta medida de gobierno es priorizar la gestión de la actividad turística para mejorar el equilibrio con la vida cotidiana de los y las residentes y situar Barcelona como un referente en la gestión, la ordenación, la financiación y el retorno social de la actividad turística.



El reto clave: la gestión del turismo

El incremento constante de visitantes ha puesto de manifiesto retos como la regulación del alojamiento turístico o la fiscalidad en el ámbito de las actividades turísticas

Barcelona es hoy una ciudad global conocida y reconocida internacionalmente, con una extraordinaria capacidad de atracción, que quiere construir su presente y su futuro como espacios para vivir y convivir sobre los pilares de la equidad, la sostenibilidad y la competitividad económica. Esta es la ciudad que queremos ser y es fundamental que Barcelona sea capaz de afrontar los retos locales y globales, y que sea capaz de aprovechar todo su potencial para hacerlo posible y promover y garantizar que todos los sectores sociales y económicos contribuyan en este sentido.

De entre estos sectores económicos, la economía del visitante es uno de los pilares fundamentales, con un 13,9 % del PIB y 150.000 personas ocupadas. Es evidente, pues, que el crecimiento del turismo ha tenido un papel importante de dinamización económica de la ciudad. Este dinamismo se ha traducido en la creación y la llegada a la ciudad de empresas de este sector, lo que ha generado un efecto multiplicador. Sin embargo, su impacto va mucho más allá de lo económico e incide en la transformación de los espacios urbanos, en las prácticas de movilidad, en el tejido comercial e, incluso, en la vida cotidiana de los vecinos y vecinas.

Su capacidad de influir en la configuración y la propia personalidad de la ciudad ha hecho aflorar e intensificarse el debate sobre sus beneficios y externalidades. Hay un consenso en torno a la aceptación del turismo como fenómeno inherente e irrenunciable de la ciudad, y de la importancia de su buena gestión para garantizar que sea beneficioso. El debate, pues, gira en torno a la imagen que se quiere proyectar, al retorno social de las actividades turísticas, a la sostenibilidad del sector, a garantizar el bienestar de los y las residentes, a la calidad de la experiencia turística, al equilibrio urbano y al desarrollo económico.

Este debate no es exclusivo de Barcelona: se ha desarrollado de forma similar en los principales destinos urbanos europeos, que han visto aumentar progresivamente la preocupación de la ciudadanía en cuanto al turismo.

Muchos de los retos de las ciudades turísticas son comunes, pero cada una los debe abordar desde su singularidad, y una de las singularidades de la ciudad es su alta densidad urbana y capacidad de compactar. Barcelona es una ciudad pequeña desde el punto de vista de la superficie; 101 km², de los cuales solo 27,5 km² son residenciales. Tiene una población de 1,7 millones de personas y recibe anualmente 30 millones de visitantes, lo que da como resultado unas altas densidades. Además, los y las visitantes tienen una tendencia a concentrarse en los puntos de la ciudad que consideran que son elementos irrenunciables de la visita, lo que supone un fuerte desequilibrio territorial de esta densidad entre los barrios de la ciudad.

El incremento constante de visitantes ha puesto de manifiesto retos como la regulación del alojamiento turístico, la fiscalidad en el ámbito de las actividades turísticas o, más recientemente, la gestión de la sequía. Se hace patente, pues, que es necesaria una mirada integrada para aprovechar las nuevas oportunidades y dar respuesta a los retos que plantean, teniendo en consideración que se trata de un sector socioeconómico sujeto a dinámicas disruptivas y a una evolución constante que complica su gestión.

Es en este contexto en el que el Ayuntamiento de Barcelona impulsa la nueva Medida de gobierno para la gestión de la actividad turística, que pasa a ser una de las prioridades programáticas del mandato 2023-2027. Así, Barcelona sigue siendo un referente de ciudad que trabaja de forma creativa, reflexiva y eficiente para abordar los retos y las oportunidades de la actividad turística.

2 Estrategia turística



Partiendo del diagnóstico sobre la evolución de la actividad turística en Barcelona, la ciudad se plantea una serie de retos cruciales que hay que abordar con el objetivo de garantizar un turismo sostenible, que garantice el equilibrio urbano, el bienestar de los y las residentes, la calidad de la experiencia turística y el desarrollo económico. Comprender los desafíos actuales a los que se enfrenta la ciudad en el ámbito turístico es fundamental como punto de partida para la formulación proactiva de soluciones viables hacia una gestión mejorada del turismo en Barcelona.

RETO 1. Promover la desconcentración de los espacios de gran afluencia (EGA)

Los espacios de gran afluencia (EGA) tienen una intensidad y un volumen de visitas muy intenso que genera unos impactos que hay que reducir para garantizar una buena calidad de vida para las personas residentes y una buena calidad de la visita para los y las visitantes. Así pues, hay que fijar una agenda para desconcentrar territorialmente los atractivos y los acontecimientos de ciudad, y hay que hacerlo no con una agenda única para todo el territorio, sino reforzando la voluntad de construir estrategias de forma diferenciada según las características, las necesidades y las posibilidades de cada uno de los territorios.

RETO 2. Aumentar la fiscalidad de las prácticas con más externalidades negativas

Hay que buscar mecanismos de financiación para equilibrar la balanza de los costes que supone para las finanzas municipales la gestión de la actividad turística y los ingresos que esta genera para las arcas municipales. Hay que aumentar la aportación económica a las arcas municipales de las actividades que generan más externalidades negativas a la ciudad y a sus residentes para engrosar el fondo de retorno social.

RETO 3. Reforzar y visibilizar la apuesta de la ciudad por una actividad turística de calidad y sostenible

Barcelona está plenamente comprometida con la promoción de un modelo de desarrollo turístico sostenible que beneficie al conjunto de la población local y que potencie la mejora de las condiciones laborales y la creación de nuevos puestos de trabajo de calidad, así como una distribución más equitativa de los beneficios económicos. El camino es continuar impulsando la sostenibilidad como meta de futuro irrenunciable de la ciudad turística y garantizar el máximo retorno social posible de las actividades sin que se ponga en juego la pervivencia futura de la población de la ciudad. Para favorecer la transición de la estructura empresarial de Barcelona hacia la sostenibilidad se hace imprescindible seguir extendiendo la cultura de la sostenibilidad turística a las empresas y a los servicios turísticos de Barcelona y mantener el reconocimiento con una certificación oficial a los operadores turísticos que se comprometen con una gestión responsable y respetuosa con el medioambiente, la cultura, las condiciones laborales, la equidad de género y el retorno social y económico.

RETO 4. Impulsar un modelo de gobernanza sólido, activo y colaborativo

Impulsar el modelo de gobernanza del turismo para construir un marco en el que haya un claro liderazgo público de la gestión turística, coordinado y participado con todos los agentes de la economía del visitante, y que permita dar respuesta ante los retos globales del destino. En este sentido, tanto desde el ámbito metropolitano como desde los ámbitos provincial, autonómico y estatal, hay que construir un modelo de gobernanza sólido, activo y colaborativo, fortaleciendo la colaboración institucional, así como la alineación público-privada.

RETO 5. Reforzar la creación de conocimiento de la actividad turística

Barcelona es uno de los destinos urbanos con más información respecto a su actividad turística. Sin embargo, la actividad turística es bastante cambiante, ya que es muy susceptible a afectaciones externas, actividades disruptivas o cambios de contextos, por lo que es imprescindible generar conocimiento continuamente, tanto de temas poco conocidos como de temas con limitaciones de información. Este co-

nocimiento debe sustentar las políticas urbanas en materia de turismo, pero también debe servir para enriquecer el debate sobre un fenómeno eminentemente complejo.

RETO 6. Impulsar la transformación digital de la economía del visitante

Impulsar la transformación digital integral de la economía del visitante en Barcelona es esencial para optimizar la gestión turística, a fin de mejorar la experiencia de los y las visitantes y, al mismo tiempo, favorecer la competitividad y el desarrollo sostenible de la ciudad. Hay que hacer de Barcelona un destino inteligente y sostenible a través de la digitalización de las iniciativas públicas y privadas vinculadas a la actividad turística, así como mediante la aplicación de nuevas tecnologías.

RETO 7. Minimizar las externalidades negativas de la actividad turística en la ciudad de Barcelona

Mejorar el encaje del turismo en la ciudad conlleva minimizar las externalidades negativas de la actividad turística buscando todos los mecanismos normativos, reguladores o fiscales posibles para garantizar este encaje y poniendo una atención especial a las actividades con externalidades fuertes, sean alojamientos, actividades de cruceros, transporte, restauración, servicios de guía o cualquier otro ámbito de actividad.

RETO 8. Fomentar la promoción de carácter estratégico

Se hace necesario abordar la gestión del destino también desde la vertiente de la comunicación. Hay que adaptar la estrategia y los instrumentos de comunicación existentes a los nuevos retos del destino. Esto conlleva hacer una promoción de carácter estratégico que refuerce perfiles y prácticas que apuesten por la sostenibilidad del destino y un mayor retorno social.

RETO 9. Disponer de los instrumentos y mecanismos necesarios para la gestión del turismo

Los gobiernos locales disponen de competencias limitadas a la hora de poder abordar la gestión de los efectos de la actividad turística en el ámbito urbano. Hay que reclamar los instrumentos necesarios para gestionar una actividad que tiene efectos sobre la configuración y el dinamismo de la ciudad y hay que fortalecer la colaboración con los otros destinos europeos con el objetivo de reclamar a las instancias europeas más poder de decisión y de regulación sobre los efectos del turismo por parte de los entes locales.

RETO 10. Favorecer una convivencia positiva y respetuosa entre los y las visitantes y la ciudad

Ante la creciente cifra de visitantes en la ciudad de Barcelona, emerge el reto de fomentar una buena convivencia entre estos y las personas residentes promoviendo el comportamiento cívico de los y las visitantes, informándoles sobre los derechos y deberes que tienen como ciudadanos y ciudadanas temporales de la ciudad, y acercándolos a la cultura local para minimizar su impacto negativo en la vida diaria de la comunidad local.

MISSION

Barcelona quiere impulsar una economía del visitante sostenible y respetuosa, que favorezca el desarrollo de otros sectores económicos con el objetivo prioritario de promover la prosperidad y el bienestar de sus residentes y garantizar el derecho a la ciudad.

En este sentido, se apuesta por la gestión turística como herramienta clave para garantizar, por un lado, la coherencia con el modelo de ciudad y, por otro, una experiencia de calidad de los y las visitantes integrada en la vida ciudadana.

VISIÓN

Barcelona apuesta por una mayor diversificación económica y quiere potenciar sectores productivos estratégicos como el talento y la innovación, y reducir el peso relativo de la economía del visitante sobre la economía de la ciudad. Hay que consolidar la ciudad de Barcelona como destino referente en turismo urbano con criterios de sostenibilidad, calidad, equidad y retorno social que contribuyan al logro del European Green Deal y de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) fijados en la Agenda 2030.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. **GESTIÓN:** Priorizar la gestión de la actividad turística y su contribución a través del fondo de retorno ciudadano para mitigar externalidades negativas, garantizar un buen funcionamiento del metabolismo y las dinámicas urbanas, y potenciar la calidad del sector y la corresponsabilidad de los y las visitantes.
2. **DIVERSIFICACIÓN:** Fomentar la desconcentración territorial y la diversificación de la actividad turística apostando por el policentrismo, a través de la valoración de nuevas experiencias culturales, deportivas, gastronómicas, educativas, etc., dentro de la oferta turística del destino.
3. **PROMOCIÓN ESTRATÉGICA:** Apostar por una promoción estratégica que se dirija a los segmentos y mercados que respondan a las motivaciones de visita e intereses de la ciudad, otorguen valor a los activos de la ciudad y permitan potenciar y consolidar el comercio, la gastronomía y los servicios propios de la ciudad.



3 Programa de actuación



3.1 Ámbitos de actuación y proyectos destacados

El diagnóstico de la actividad turística en Barcelona permite constatar la necesidad de profundizar en su gestión y la de sus efectos. Este es el reto clave con el que nos encontramos hoy, y es a través de esta estrategia turística como se quiere abordar, haciéndolo con una mirada integrada. La complejidad del fenómeno turístico lo requiere. Así, en este documento se aborda el reto de la gestión desde doce ámbitos estratégicos, pero hay que leer estos ámbitos como una estrategia conjunta en la que todos están relacionados entre sí y, en muchos casos, hay una fuerte interdependencia. Se trata, pues, de un ejercicio para sistematizar las actuaciones y facilitar la lectura, pero que se ha hecho sin perder en ningún momento de vista la perspectiva integrada que exige este fenómeno complejo.

El conjunto de ámbitos agrupa un total de 12 proyectos destacados y 41 actuaciones concretas que hay que llevar a cabo a lo largo del programa de actuación, cada una de las cuales tiene un marco temporal definido y un presupuesto asignado. Las llevarán a cabo el Ayuntamiento de Barcelona y otras entidades involucradas en el sector turístico.

A continuación, de cada uno de los doce ámbitos estratégicos se presenta un planteamiento inicial y una síntesis de los retos que se abordan desde este ámbito y que se desplegarán en acciones concretas que se detallan más adelante.

1. Gestión de espacios urbanos

La presión derivada de la intensidad de visitantes en algunos espacios de la ciudad hace necesario gestionar estos espacios y su actividad turística para mitigar externalidades negativas, garantizar un buen funcionamiento del metabolismo y las dinámicas urbanas, y potenciar la calidad del sector y la responsabilidad de los y las visitantes. En este sentido, hay que adaptar las medidas de gestión de estos territorios en sus escalas diversas en función de las necesidades y los retos de cada uno, ya que pueden experimentar realidades muy diferentes.

2. Fiscalidad y financiación

La fiscalidad se concibe como una herramienta clave para incentivar prácticas turísticas más responsables y sostenibles, y para desincentivar las que generan externalidades negativas. El objetivo es lograr más equidad en el reparto de los costes directos y sociales, y que se garantice la viabilidad económica del sistema a través del sistema tarifario general o de la tasación específica de algunas prácticas.

3. Movilidad interna

Hay que gestionar la movilidad turística como un elemento más que se integra en unas pautas de movilidad urbana en la ciudad de Barcelona, cada vez más complejas y diversas. Se trata, pues, de fomentar un modo de visita responsable y compatible con la movilidad cotidiana, que garantice el uso racional y coherente de los sistemas de transporte y del espacio público en la ciudad. Es esencial para la gestión de la movilidad turística tener en cuenta el volumen, la intensidad y los ritmos cambiantes.

4. Alojamiento

La regulación de las viviendas de uso turístico (VUT) es una herramienta fundamental para garantizar el derecho a la vivienda, la vida cotidiana y el turismo sostenible. La revisión del Plan especial urbanístico de alojamientos turísticos (PEUAT) se hará manteniendo el espíritu y los objetivos iniciales, que son aligerar la presión turística, buscar el equilibrio urbano y la diversificación, y ga-

rantizar el derecho a la vivienda, al descanso, al bienestar del vecindario y a la calidad del espacio.

5. Convivencia, seguridad y prevención

La intensidad y la concentración de la actividad turística pueden producir un deterioro de la convivencia y un efecto negativo en la calidad de vida de las personas residentes. Asimismo, los espacios urbanos con intensidad turística son especialmente sensibles en cuestiones de seguridad. Es por ello por lo que, para gestionar estos aspectos, hay que emplear las herramientas que tiene al alcance la Administración local, para garantizar una buena convivencia entre los usos turísticos y los usos no turísticos, desde regulaciones específicas hasta campañas de comunicación o servicios de mediación.

6. Sostenibilidad y resiliencia

La sostenibilidad es un objetivo irrenunciable. Es irrenunciable la gestión responsable y respetuosa del medioambiente, la cultura, las condiciones laborales y el retorno social y económico. En este contexto de emergencia climática es irrenunciable sobreponerse a sus impactos de una manera proactiva, y esto quiere decir que las medidas de gestión turística también deben tomarse desde la mirada de la resiliencia y abordando amenazas tan graves como la sequía o las temperaturas extremas.

7. Digitalización e innovación

La digitalización debe estar plenamente integrada en la gestión y experiencia del visitante. Potenciar la digitalización integral de la actividad y de la promoción turística, así como de la atención, el servicio y la experiencia para el o la visitante es un objetivo del destino Barcelona para asegurar la competitividad estructural del destino y garantizar criterios de sostenibilidad.

8. Desarrollo económico y retorno

Velar por el desarrollo económico y el retorno social de la actividad turística es clave para garantizar la contribución positiva del sector al crecimiento y al bienestar de la ciudad y su comunidad local. Así pues, este ámbito es primordial para asegurar el impulso de iniciativas de interés en áreas estratégicas para Barcelona, y para fomentar un tejido económico de proximidad sostenible, innovador y de calidad. Este enfoque estimulará la captación de talento y la generación de una ocupación turística de calidad, y también reforzará los vínculos entre el turismo y la comunidad local al contribuir a un desarrollo económico equilibrado y a un retorno social positivo para toda la ciudadanía.

9. Estrategia territorial y oferta turística

El turismo tiene un componente claramente territorial; por eso, su gestión debe abordarse también con una estrategia específica para cada ámbito. Se apuesta por fomentar la desconcentración territorial y la diversificación de la actividad turística, a través de la valoración de nuevas experiencias culturales, deportivas, gastronómicas, educativas, etc. dentro de la oferta turística del destino.

10. Promoción, comunicación y acogida

La promoción y la comunicación se conciben también como herramientas de gestión, ya que, a través de estos ámbitos, se puede influir en la imagen del destino y se permite optar por segmentos y mercados que respondan a las motivaciones de visita e intereses de la ciudad, aprovechando las oportunidades de digitalización para aportar un mayor retorno económico y social a través del aumento de la estancia media y su repetición.

11. Conocimiento

La generación de conocimiento de la actividad, tanto en cuanto a los posibles efectos positivos como a las externalidades, es esencial para tomar decisiones informadas, identificar tendencias, oportunidades y desafíos, optimizar el uso de recursos y adaptarse a los cambios. Es necesario, también, apostar por métodos innovadores de obtención, gestión y visualización de la información.

12. Comunidad y gobernanza

El crecimiento del turismo en Barcelona durante los últimos años y la consiguiente multiplicación de actores, tanto públicos como privados, vinculados a su actividad, han creado la necesidad de disponer de un marco de gobernanza eficaz para hacer frente a la complejidad del sector y garantizar una coordinación y una alineación adecuadas de los esfuerzos de todos los actores que están implicados.



PROYECTOS DESTACADOS

En el marco de la medida de gobierno se han identificado un total de doce proyectos destacados por su importancia estratégica, su impacto potencial y su capacidad de abordar las necesidades y los retos más críticos del sector turístico. Concretamente, se ha identificado un proyecto destacado por cada uno de los ámbitos de gestión turística, que servirán como catalizadores para su desarrollo sostenible y la mejora competitiva, en beneficio de la comunidad local, los y las visitantes y la ciudad. A continuación, quedan recogidos los doce proyectos destacados:

- ÁMBITO 1. GESTIÓN DE LOS ESPACIOS URBANOS
 - **Gestión de los espacios de gran afluencia (EGA)**
- ÁMBITO 2. FISCALIDAD Y FINANCIACIÓN
 - **Creación de un fondo de retorno ciudadano del turismo (fondo ReCiutaT)**
- ÁMBITO 3. MOVILIDAD INTERNA
 - **Implantación de la Zona Bus 4.0 para una mejor movilidad turística en la ciudad**
- ÁMBITO 4. ALOJAMIENTO
 - **Revisión del PEUAT y aplicación del Decreto ley 3/2023, de medidas urgentes sobre el régimen urbanístico de las viviendas de uso turístico, de la Generalitat de Catalunya**
- ÁMBITO 5. CONVIVENCIA, SEGURIDAD Y PREVENCIÓN
 - **Campaña de comunicación dirigida a los y las visitantes**
- ÁMBITO 6. SOSTENIBILIDAD Y RESILIENCIA
 - **Promoción del ahorro hídrico ante la sequía en la ciudad**
- ÁMBITO 7. DIGITALIZACIÓN E INNOVACIÓN
 - **Digitalización de la promoción y la gestión turística del destino Barcelona**
- ÁMBITO 8. DESARROLLO ECONÓMICO Y RETORNO ECONÓMICO
 - **Implementación de la convocatoria de subvenciones para digitalizar el sector privado que constituye el sector de la economía del visitante**
- ÁMBITO 9. ESTRATEGIA TERRITORIAL Y OFERTA TURÍSTICA
 - **Mejora de las playas de Barcelona y recuperación de la zona de baños del Fòrum (ZBF)**
- ÁMBITO 10. PROMOCIÓN, COMUNICACIÓN Y ACOGIDA
 - **Nueva estrategia de promoción turística**
- ÁMBITO 11. CONOCIMIENTO
 - **Análisis de los flujos turísticos a partir de técnicas de macrodatos para el análisis de datos**
- ÁMBITO 12. COMUNIDAD Y GOBERNANZA
 - **Impulso a la creación de una red internacional de destinos urbanos**



Ámbito 1. Gestión de los espacios urbanos

PROYECTO DESTACADO

Espacios de gran afluencia (EGA)

Los espacios de gran afluencia (EGA) son las zonas, de escalas muy diferentes (desde iconos y sus entornos hasta barrios enteros o fragmentos de estos), donde concurren un gran número de personas, independientemente de si se trata de población flotante, en todas sus formas, o de población residente. Son áreas que tienen una gran atraktividad y que, consiguientemente, hacen converger, en un mismo punto de la ciudad, a un gran número de personas con motivaciones y expectativas de uso muy diferentes, lo que provoca una pugna por su uso.

Hay que poner énfasis, pues, en la necesidad de abordar y gestionar estos espacios a través de políticas urbanas y de manera transversal y multisectorial, dado que el turismo y el uso que este hace de la ciudad es ya una actividad permanente e inherente a Barcelona.

Tanto la propia definición de los EGA como los principales retos que se atribuyen a estas áreas han llevado a la identificación de quince EGA en la ciudad de Barcelona, de los que ocho son eminentemente turísticos y siete añaden una dimensión local vinculada a acontecimientos puntuales o recurrentes y a actividad comercial, deportiva, cultural o de ocio de ciudad.

Los quince EGA definidos por el Ayuntamiento son Gardunya-Boqueria-La Rambla; el Gòtic; Sant Pere, Santa Caterina i la Ribera; la Barceloneta; el Mercado de Sant Antoni; el paseo de Gràcia-plaza de Catalunya; la Sagrada Família; Montjuïc-Poble-sec; el Camp Nou; el Park Güell; el Turó de la Rovira; las Glòries; la rambla del Poblenou; el frente litoral, y el Parque del Fòrum.

De estos se consideran eminentemente turísticos la mitad: el Park Güell; la Sagrada Família; Gardunya-Boqueria-La Rambla; el paseo de Gràcia-plaza de Catalunya; el Gòtic; Sant Pere, Santa Caterina i la Ribera, y la Barceloneta.



1.1. Reconocimiento formal de los EGA

La complejidad de usos y la diversidad de los retos de los EGA requiere una gestión específica que puede ser compleja, dada la gran diversidad y multiplicidad de intereses y actores en juego, y los diversos niveles y escalas de intervención con competencias de actuación en los EGA. Esta gestión específica irá acompañada de un reconocimiento formal de estos espacios. Así pues, se formalizarán estas entidades territoriales para poder hacer una gestión diferenciada respecto a otros espacios urbanos. Es necesario que esta excepcionalidad se gestione de forma excepcional.

Este reconocimiento debe permitir:

- Identificar y delimitar físicamente un ámbito de intervención.
- Condicionar la implantación de los usos y las actividades en la entidad territorial en cuestión, adaptando las herramientas normativas municipales (Plan de usos, Ordenanza de terrazas, Ordenanza de los usos del paisaje urbano, grupos de visitantes y otros).
- Dotar de recursos extraordinarios para desplegar la acción pública.

1.2. Gobernanza: Oficina de Coordinación Técnica del EGA

La formalización de estos espacios debe ir acompañada de un órgano propio de gobernanza y cada EGA debe ser capaz de liderar, alinear y coordinar las diversas partes implicadas para evitar dualidades y contradicciones en la implantación de actuaciones y garantizar la coherencia, eficacia y eficiencia en su despliegue. Asimismo, será responsable de lo siguiente:

- Diseñar las operaciones a través de mesas de expertos y expertas y de mesas operativas a escala interna con los agentes municipales implicados.
- Hacer la gestión económica.
- Canalizar la interlocución con los agentes implicados.



- Coordinar las mesas de trabajo y las demandas y propuestas de las partes implicadas.
- Comunicar las acciones llevadas a cabo.

Con este objetivo se constituirá una oficina de coordinación técnica de los EGA que los apoye y que impulse y estandarice (dentro de la diversidad) el despliegue como política pública de gestión del turismo en la ciudad de Barcelona. El objetivo es crear e implementar un plan de acción programado y presupuestado para cada uno de los EGA prioritarios. Este plan intervendrá en los ámbitos de la financiación, seguridad, movilidad, gestión de los atractivos, diseño urbano, desarrollo económico, comunicación o implicación comunitaria, entre otros.

1.3. Plan de acción de los espacios de gran afluencia (EGA)

De cada uno de los quince EGA identificados se elaborará un plan de acción que debe definir los retos de cada espacio, identificar, categorizar y diseñar la respuesta pública, implementar la respuesta y evaluar las políticas públicas. Estos planes de acción tienen los siguientes ejes de intervención:

- Ocupación y saturación del espacio público.
- Transformación de actividades y usos.
- Movilidad y flujos de peatones.
- Dificultad para desarrollar la vida cotidiana y comunitaria.

1.4. Impulso a la Mesa de Gestión Turística

Dentro de la gobernanza interna del Ayuntamiento de Barcelona se quiere impulsar la Mesa de Gestión Turística como espacio de corresponsabilidad que lidere la gestión turística de la ciudad y garantice la transversalidad de las estrategias y las actuaciones. Dentro de esta tabla, se prevé crear dos tablas específicas que se centren en los EGA y en los datos.

La tabla de EGA tiene los siguientes objetivos:

- Oferta de un espacio que incorpore a representantes del conjunto de EGA para facilitar la coordinación de los órganos y departamentos implicados, así como para garantizar la coherencia, la eficacia y la eficiencia del despliegue de acciones concretas en los EGA.
- Deliberación y diseño de las operaciones que aplicar en los EGA.
- Fomento de la transferencia de conocimiento y el intercambio de buenas prácticas relacionadas con la gestión de EGA con el fin de destacarlas y de reproducir su experiencia en otros territorios.

Ámbito 2. Fiscalidad y financiación

PROYECTO DESTACADO

Creación de un fondo de retorno ciudadano del turismo (fondo ReCiutaT)

El impuesto sobre las estancias en establecimientos turísticos (IEET) es un tributo creado por la Generalitat de Catalunya y vigente desde noviembre del 2012. Según la ley, los ingresos que de este se derivan deben destinarse a promover, impulsar, preservar, fomentar y desarrollar las infraestructuras y actividades turísticas en Cataluña.

Una parte de la recaudación de la fiscalidad que grava la actividad turística se destinará a compensar los costes y los efectos que genera el turismo en la ciudad y a impulsar las políticas de retorno social dirigidas a mejorar la vida de la ciudadanía.

Esta partida del IEET destinada al fondo de retorno ciudadano del turismo (fondo ReCiutaT) es posible por la aprobación de un recargo propio de la ciudad de Barcelona de un máximo de 4 euros por estancia que revierte directamente en las arcas municipales y no tiene que ir destinado a la promoción turística, tal como marca la ley del IEET.

Este recargo se destina, principalmente, a tres acciones:

1. Mejora del control sobre las viviendas que ceden habitaciones para usos turísticos.
2. Mejora de la calidad de vida de los y las residentes de los barrios más afectados por la presión turística, de tal manera que recuperen una actividad económica, social y cultural independiente del turismo.
3. Creación de nuevos contenidos que puedan desarrollarse en escenarios que permitan mejorar la desconcentración turística.



Paralelamente a estas acciones, el fondo ReCiutaT se complementa con otras actuaciones destinadas a enriquecer la vida de los y las residentes de Barcelona y a potenciar la actividad económica local. Las nuevas actuaciones incluirán la generación de contenidos culturales para la ciudad de Barcelona, la promoción del comercio de proximidad, la creación de actividades para los barrios, la atracción de empresas y otras medidas destinadas a mejorar la gestión del turismo y su impacto en la comunidad local.

Así, en el terreno de las políticas sociales, este compromiso se desplegará en proyectos concretos. Uno es el Plan Escola, que prevé la climatización de las escuelas y la instalación de equipos de aerotermia —que producen frío y calor— en un total de 170 centros educativos, es decir, en 148 escuelas, 16 institutos escuela, 3 escuelas de educación especial y 3 institutos.

En el ámbito cultural se apoyará eventos relacionados con las industrias culturales y creativas.

Este año, se ha aprobado aumentar el recargo municipal hasta el máximo permitido de 4 euros y se ha pedido a la Generalitat que revise la modificación de la normativa actual para permitir un incremento progresivo de la fiscalidad en el futuro.

2.1. Revisión del importe del IEET en la modalidad de cruceros de estancia corta

Se pide a la Generalitat de Catalunya aumentar las tarifas actuales del impuesto de estancias turísticas en la modalidad de cruceros de estancia corta (menos de doce horas) con el fin de que los fenómenos que tienen un fuerte impacto en el uso intensivo de la ciudad y en la convivencia contribuyan de una manera más significativa a los ingresos municipales. De este modo, ayudarán a hacer frente al esfuerzo adicional que requieren las arcas municipales para prestar ciertos servicios públicos, como el mantenimiento, la limpieza y la seguridad, entre otros. Al mismo tiempo, está la voluntad de desincentivar esta modalidad de cruceros.

Asimismo, se estudiará un sistema de fiscalidad flexible y adaptado tanto a la temporada de cruceros como a la capacidad de estos cruceros, con una voluntad de progresividad.

2.2. Revisión del importe por el uso de los aparcamientos para autocares

En el marco del proyecto Zona Bus 4.0, con los objetivos de reducir, organizar y supervisar las paradas y los estacionamientos de los autocares discrecionales turísticos en el centro de la ciudad, y para minimizar los impactos negativos externos, se revisará el sistema de tarifas aplicables.

La nueva ordenanza establecerá una tasa nueva destinada a cubrir los gastos de gestión. Asimismo, el sistema tarifario actualizado integrará elementos de flexibilidad para incidir en el comportamiento de los operadores de autocares y regular su actividad en función de las necesidades específicas de la ciudad.

2.3. Modificar los criterios del IEET

La Ley 5/2017, de 28 de marzo, de medidas fiscales, administrativas, financieras y del sector público y de creación y regulación de los impuestos sobre grandes establecimientos comerciales, sobre estancias en establecimientos turísticos, sobre elementos radiotóxicos, sobre bebidas azucaradas envasadas y sobre emisiones de dióxido de carbono (DOGC n.º 7340, 30/03/201), contiene la regulación del impuesto sobre las estancias en establecimientos turísticos (IEET).

Los ingresos derivados del impuesto sobre las estancias en establecimientos turísticos quedan afectos a la dotación del fondo para el fomento del turismo para atender las finalidades que se determinan en la ley. Los recursos del fondo para el fomento del turismo deben destinarse a proyectos o actuaciones que persigan alguno de los siguientes objetivos:

- La promoción turística de Cataluña.
- El impulso del turismo sostenible, responsable y de calidad, y la protección, la preservación, la recuperación y la mejora de los recursos turísticos.
- El fomento, la creación y la mejora de los productos turísticos.
- La mejora de los servicios de control e inspección sobre los establecimientos y equipamientos turísticos.
- El desarrollo de infraestructuras y servicios relacionados con el turismo.

El Ayuntamiento de Barcelona quiere instar a la Generalitat de Catalunya a modificar los objetivos y los criterios de distribución del IEET para que este se pueda invertir, en una proporción mayor, en mitigar las externalidades negativas del turismo. Asimismo, se plantea una modificación de las tarifas con la voluntad de que el fondo del IEET permita financiar los planes, programas y actuaciones que den respuesta a los retos estratégicos de las políticas turísticas de la ciudad de Barcelona.



Ambito 3. Movilidad interna

PROYECTO DESTACADO

Implantación de la Zona Bus 4.0 para una mejor movilidad turística en la ciudad

El Ayuntamiento de Barcelona, a través de Barcelona de Servicios Municipales (BSM), implantará la Zona Bus 4.0, una iniciativa impulsada en el marco de la Estrategia de sostenibilidad turística en destinos del Plan de recuperación, transformación y resiliencia, financiada con el fondo Next Generation EU.

La Zona Bus 4.0 quiere limitar, ordenar y gobernar las paradas y los estacionamientos de autocares discrecionales turísticos en la zona centro de la ciudad para minimizar las externalidades negativas generadas por los y las visitantes. El nuevo modelo del sistema Zona Bus se convertirá en una herramienta de gestión de la movilidad turística que permitirá:

- Limitar el volumen diario de autocares autorizados.
- Limitar el volumen de operaciones permitidas por espacio y franja horaria.
- Ordenar y reubicar los espacios de Zona Bus para reducir el impacto en la convivencia en el espacio público.
- Gestionar la demanda e incentivar el uso de puntos intermodales.
- Controlar, en tiempo real, la situación del estacionamiento de autocares discrecionales.

A través de la digitalización y la conectividad de las zonas bus, el nuevo sistema cubrirá la necesidad de disponer de datos valiosos para poder gestionar, de una manera efectiva y eficiente, las zonas de estacionamiento de autocares y los espacios autorizados próximos a los puntos de visita turísticos.

Así pues, la Zona Bus 4.0 facilitará una flexibilidad total en la gestión del transporte turístico, permitirá la activación y desactivación de espacios de parada o estacionamiento de autocares según las necesidades específicas de la ciudad y garantizará que están **capacitados para hacer frente a los retos y las necesidades actuales y futuras**. Los nuevos aparcamientos contribuirán a mejorar la gestión de los espacios con una alta demanda, la cual habrá quedado reducida gracias a la implantación de la Zona Bus.

Asimismo, el proyecto incluye la descripción detallada de la operativa de cada uno de los entornos singulares con el objetivo de redirigir los autocares discrecionales de uso turístico hacia zonas de encochamiento y desencochoamiento o a los aparcamientos ubicados fuera del centro de la ciudad, con el objetivo de reducir su presión sobre el espacio urbano y los kilómetros recorridos por los autocares.



En el marco de la implantación de la iniciativa, se han establecido varias metas a corto plazo y a medio plazo:

- Regulación del volumen de autocares turísticos en la zona central de la ciudad y explotación de los datos derivados de la operativa para analizarlos y optimizar su gestión. Conocer mejor la operativa permitirá minimizar el número de desplazamientos innecesarios, optimizar la movilidad en la ciudad y, por tanto, reducir las emisiones contaminantes.
- Ordenación de las operaciones de encochamiento y desencochamiento en los puntos de interés turístico y vinculación con los puntos de estacionamiento determinados.
- Implicación de los operadores turísticos en la gestión eficiente de los espacios más frecuentados integrando en esta gestión los diversos ritmos, estaciones y temporalidades.
- Habilitación de plazas de estacionamiento conectadas con la red de transporte público, de modo que se ofrezca una alternativa más económica y con más rigidez de horarios los días con las reservas completas.
- La implantación del proyecto comportará varios beneficios en el ámbito de la gestión de la movilidad turística:
 - Mejora de los datos disponibles de la actividad móvil turística, que facilitará una gestión más efectiva.
 - Mejora de la gestión de la movilidad de los autocares con reserva en el centro de la ciudad y equilibrio entre la demanda y la oferta para evitar saturaciones.
 - Desconcentración de la presión en horas punta y en los espacios de mayor afluencia.
 - Reducción del papel del chófer en la operativa del transporte turístico.
 - Facilitación de la gestión de las flotas a los operadores de transporte.
 - Atención especial a colectivos singulares, como los niños y niñas y las personas con movilidad reducida (PMR), para garantizar una movilidad turística inclusiva y accesible para todo el mundo.
 - Mejora de la convivencia entre la movilidad turística y la residencial en busca de una ciudad más armónica y menos congestionada.





3.1. Mejora y remodelación de la estación Barcelona Nord

La actuación, ejecutada por Barcelona de Servicios Municipales (BSM), consiste en la remodelación de la emblemática estación Barcelona Nord con el objetivo final de convertirla en el punto de referencia para la llegada y salida de excursiones turísticas y consolidarla como el *hub* de la movilidad turística en la ciudad.

La configuración actual de la estación en dos plantas requiere efectuar actuaciones imprescindibles para optimizar los flujos de movimiento, garantizar la accesibilidad universal en todo el equipamiento y facilitar la implantación de un sistema de control de acceso para usuarios. Por otra parte, y a pesar de que ya dispone de sistemas de eficiencia energética, el proyecto plantea la generación de energía renovable adicional, de modo que la estación Barcelona Nord se configure como un espacio turístico modélico en materia tanto de eficiencia energética como de accesibilidad.

Así pues, el proyecto de mejora y remodelación se divide en las siguientes iniciativas:

- Adecuación del espacio interior y mejora energética de los paramentos mediante la ubicación de todos los servicios de la estación en una sola planta, para conseguir más accesibilidad para todos los colectivos, la mejora de sus espacios y la actualización de los sistemas de seguridad mediante la instalación de cámaras y la lectura de matrículas. La iniciativa mejorará considerablemente la gestión de los flujos dentro del espacio, además de aumentar la percepción de seguridad en el ámbito de la estación y dar, asimismo, una imagen moderna y actualizada.
- Instalación de placas fotovoltaicas en la cubierta y en la rampa de acceso para mejorar el alumbrado.

Esta iniciativa permitirá mejorar la eficiencia energética del edificio y reducir su huella de carbono.

Asimismo, se aprovechará la actuación para incorporar el antiguo *hall* de la estación y dar más visibilidad a un espacio histórico importante de la ciudad, con el objetivo de que la estación Barcelona Nord sea un punto de referencia para el turismo de Barcelona. Paralelamente, se generará un nuevo espacio para celebrar eventos y exposiciones vinculadas al turismo y a la relación de este con la ciudad.



3.2. Renovación de las escaleras mecánicas de la montaña de Montjuïc

Se iniciarán los trabajos para la sustitución de las 22 escaleras mecánicas con el objetivo de facilitar los desplazamientos de la ciudadanía. Barcelona de Serveis Municipals (BSM) es el promotor de las actuaciones, que cuentan con un presupuesto de 7,8 millones de euros —3,6 millones de los cuales provienen de los fondos europeos Next Generation, dentro de la Estrategia de sostenibilidad turística en destinos de Barcelona— y que se llevarán a cabo en diferentes fases hasta su finalización, prevista para el primer trimestre del 2026.

Cada año se registran 30 millones de usos de las escaleras mecánicas por parte de los visitantes que acceden al parque de Montjuïc para asistir a los eventos que se celebran en este, visitar los espacios culturales que acoge o practicar deporte, entre otras actividades.

Las nuevas escaleras tienen como premisas los criterios de sostenibilidad, seguridad y resistencia. Con su instalación, el parque de Montjuïc mejora la accesibilidad a la montaña y reduce su huella de CO².

3.3. Despliegue de las nuevas rutas de bus turístico aprobadas

Nueva concesión para la gestión indirecta del servicio de bus turístico que comportará la remodelación de las rutas existentes con el objetivo de minimizar los impactos derivados de la intensidad del servicio en el centro de la ciudad.

Esta remodelación permitirá incorporar nuevas rutas estrechamente ligadas a nuevos atractivos turísticos de interés para la ciudad, como por ejemplo espacios vinculados a la cultura.



Àmbito 4. Alojamiento

PROYECTO DESTACADO

Revisión del PEUAT y aplicación del Decreto ley 3/2023, de medidas urgentes sobre el régimen urbanístico de las viviendas de uso, de la Generalitat de Catalunya

Con la entrada en vigor del Decreto ley 3/2023, de 7 de noviembre, de medidas urgentes sobre el régimen urbanístico de las viviendas de uso turístico, de la Generalitat de Catalunya, se presenta la necesidad de analizar y reajustar la oferta de alojamientos turísticos en Barcelona.

La aplicación de este decreto implicará extinguir todas las VUT en la ciudad, lo que impactará significativamente en su oferta de alojamiento residencial.

Se prevé que en el 2028, las 10.101 VUT actuales pierdan su licencia.

Asimismo, en el 2025 se iniciarán los trabajos de revisión del PEUAT, que delimita y regula la oferta turística basándose en el análisis de los siguientes factores:

- Incidencia de la población flotante.
- Impacto del turismo en el espacio público.
- Características urbanísticas de los tejidos urbanos.

4.1. Inspección de los alojamientos ilegales

El Parlamento Europeo aprobó, en febrero del 2024, la propuesta para que las plataformas digitales de alquiler de corta duración, por primera vez, tengan que compartir obligatoriamente con las autoridades los datos de las viviendas que anuncian.

El nuevo reglamento europeo, que tiene el visto bueno de la Comisión Europea, dependerá de cada Estado miembro y va en línea con el que defiende la ciudad de Barcelona desde el año 2018 en el marco de la Alianza de Ciudades Europeas sobre Alquileres de Corta Duración.

Concretamente, la normativa blinda la posibilidad de ejercer más control de la actividad que hacen las plataformas que comercializan viviendas de uso turístico y avala el modelo que impulsa la ciudad de Barcelona desde hace años para gestionar la presión turística en determinadas zonas y, a la vez, garantizar la existencia de más vivienda asequible.

Es en este sentido en el que hay que exigir a las plataformas que comercializan viviendas de uso turístico, bien sean plataformas especializadas en alojamiento turístico o bien plataformas de carácter general, que garanticen la legalidad de los anuncios que publican y se hagan responsables de comprobar la veracidad de los datos y su inclusión en el Registro de establecimientos turísticos como requisito previo a su publicación.

En este contexto, el Ayuntamiento de Barcelona seguirá implantando un programa integral de refuerzo de la inspección de los alojamientos turísticos ilegales, con el fin de seguir facilitando la detección de alojamientos turísticos sin la autorización correspondiente y garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes.

4.2. Servicio de Mediación VUTS

El Servicio de Mediación entre comunidades de vecinos/as y propietarios/as o gestores/ras de alojamientos de uso turístico, denominado Servicio de Mediación VUTS,

tiene el objetivo principal de mejorar la convivencia entre dichas comunidades y los turistas usuarios de las **VUT**.

Concretamente, el servicio permitirá dar respuesta a las demandas de mediación en situaciones de conflicto entre comunidades de vecinos y vecinas y alojamientos de uso turístico. Es un servicio impulsado inicialmente por la Dirección de Turismo. Será gestionado por la Dirección de Servicios de Prevención de la Gerencia de Prevención y Seguridad, que se coordinará muy estrechamente con los técnicos y técnicas de prevención de los distritos.

El servicio busca potenciar el civismo e influir en el aumento de la calidad de vida de los vecinos y vecinas de estas comunidades e, indirectamente, de los barrios de la ciudad, unos beneficios que se conseguirán a partir de la consecución de los siguientes objetivos:

1. Una buena convivencia y cohesión social en los barrios que facilite la integración de las actividades derivadas del uso de las VUT.
2. Mejora del equilibrio entre la vida vecinal y los demás usos en las comunidades de vecinos y vecinas con VUT legales a través de la mediación y la prevención.
3. Promoción de una gestión alternativa de los conflictos que fomente la convivencia entre comunidades de vecinos y vecinas, personas propietarias y turistas.
4. Recopilación de referencias cuantificables de los incidentes ocasionados por las actividades de los y las residentes en VUT y otros alojamientos turísticos.
5. Actuación directa sobre las actitudes incívicas que se producen dentro de las comunidades de vecinos y vecinas y contra los malos usos de las viviendas.
6. Atención y mediación en problemas de convivencia entre comunidades de vecinos y vecinas y su entorno, con espacios públicos y locales de concurrencia pública.
7. Trabajo para una buena convivencia y para el descanso de los ciudadanos y ciudadanas de Barcelona.

Este servicio de mediación se creó en el marco del Plan estratégico de turismo 2020 como respuesta al número creciente de conflictos en el ámbito de la convivencia residencial y el turismo.

Las quejas y las reclamaciones de la ciudadanía se gestionan a través de los canales habituales (GUB, IRIS, técnicas de prevención de territorio, etc.). La mediación se lleva a cabo entre los vecinos/as y los propietarios/as o gestores/as de los alojamientos (no los huéspedes), y ha sido muy bienvenida por ambas partes, hecho que confirma su utilidad como vía efectiva para resolver conflictos.

Reconocer la mediación como una herramienta alternativa a la acción policial ha sido clave tanto para responder a un gran número de llamadas a la GUB como para proporcionar una herramienta de gestión alternativa al personal técnico de prevención de los territorios. Por todo ello, consideramos esencial la continuidad de este servicio.



Àmbit 5. Convivència, seguretat i prevenció

PROYECTO DESTACADO

Campaña de comunicació dirigida a los y las visitantes

Continuar impulsando una campaña de comunicació para asegurar que los y las visitantes se comportan en Barcelona de una manera cívica y acorde con la conducta que tienen los propios barceloneses y barcelonesas, sin que representen molestias para los vecinos y vecinas de la ciudad.

Esta campaña se divide en tres objetivos claros:

- La necesidad del civismo y la tolerancia cero ante conductas que representen molestias para las ciudadanas y ciudadanos de Barcelona.
- La proyección de Barcelona como referente de modelo de ciudad del siglo XXI para el resto del Estado e internacionalmente.
- Concienciación de la ciudadanía sobre los esfuerzos del Ayuntamiento de Barcelona en la defensa de su bienestar en la ciudad.

La campaña se segmenta en tres ámbitos geográficos diferentes: internacional, español y barcelonés. Cada uno tendrá un público objetivo con unos perfiles determinados y unos mercados específicos identificados.

La campaña pretende ayudar a combatir la percepción de Barcelona como un destino de fiesta y comportamientos incívicos.

Se elabora en versiones en catalán, castellano, inglés y francés. Los soportes de comunicación de la campaña se basarán en la publicidad exterior, las webs municipales de Barcelona, los canales digitales disponibles y, finalmente, la campaña a través de medios de prensa.

5.1. Comunicació de consejos de seguridad y convivencia dirigidos a los y las visitantes

Con el fin de garantizar la capacitación y la concienciación de los y las visitantes de la ciudad de Barcelona en el ámbito de la seguridad, se trabajará en la comunicació y la difusión de consejos de seguridad y convivencia.

El objetivo final de la iniciativa es asegurar que los y las visitantes disfrutan de una estancia agradable y, además, promover una actividad turística segura y responsable, así como una percepción positiva de esta actividad por parte de la ciudadanía.



Ámbito 6. Sostenibilidad y resiliencia

PROYECTO DESTACADO

Promoción del ahorro hídrico ante la sequía en la ciudad

El 1 de febrero de 2024 la Agencia Catalana del Agua (ACA) activó el estado de emergencia por sequía en el área metropolitana de Barcelona. No obstante, su activación ya estaba precedida por un periodo de 38 meses seguidos de sequía, un problema que ha ido agravándose con el paso del último año.

La escasez de agua es un reto significativo en el ámbito de la sostenibilidad y la resiliencia urbana, y exige una actuación y una gestión conscientes en todos los sectores de la ciudad, incluida la industria turística.

En este contexto, y teniendo en consideración los escenarios de restricciones previstas por el Plan especial de actuación en situación de alerta y eventual sequía (PES), aprobado por la ACA en el 2020, el Ayuntamiento de Barcelona colabora con varios actores públicos y del ecosistema turístico para impulsar actuaciones que contribuyan al ahorro hídrico:

1. Sensibilización de los y las visitantes sobre la necesidad de hacer un uso responsable y un consumo moderado del agua durante su estancia en la ciudad mediante acciones informativas de común acuerdo con el Consorcio Turismo de Barcelona, el Gremio de Hoteles y Apartur.
2. Lanzamiento de una campaña de difusión conjunta con la Generalitat de Catalunya, con el objetivo de informar sobre la situación de emergencia climática y, concretamente, sobre la sequía. Se mostrará en los puntos de acceso a la ciudad, como oficinas de información, el puerto, el aeropuerto y las estaciones.
3. Promoción de prácticas de gestión turística que fomenten el ahorro de agua, incluyendo la reducción del consumo en servicios turísticos, el reaprovechamiento de aguas grises o la recirculación de agua en las piscinas.
4. Impulso de las inversiones necesarias destinadas al ahorro y el reaprovechamiento de agua en los establecimientos turísticos mediante las convocatorias de ayudas económicas por parte de las administraciones competentes. Concretamente, se quiere favorecer la instalación de sistemas de grifos, duchas y cisternas ahorradoras de agua y de grifos automáticos activados por medio de infrarrojos o de sistemas de monitorización diaria del consumo de agua, entre otros.
5. Monitorización y evaluación de los datos sobre el consumo de agua de los establecimientos turísticos para optimizar su gestión.
6. Apoyo a la instalación de una desaladora impulsada por el Gremio de Hoteles que contribuya a garantizar el abastecimiento de agua a los establecimientos turísticos y genere un retorno social a través del excedente de agua para los servicios públicos.

6.1. Continuidad del compromiso por la calidad y la sostenibilidad del destino Barcelona ciudad

El Compromiso para la sostenibilidad turística Barcelona, impulsado por el Ayuntamiento de Barcelona, la Cámara de Comercio de Barcelona, la Diputación de Barcelona y el Consorcio Turismo de Barcelona, quiere extender la cultura de la sostenibilidad turística entre las empresas y los servicios turísticos de la ciudad.

El compromiso reconoce las buenas prácticas en la gestión sostenible de las empresas turísticas y de servicios, y solicita el cumplimiento de una serie de requisitos que impulsan el trabajo en torno a los diecisiete objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. Así pues, responde tanto a la voluntad de promover un turismo más cuidadoso por parte de los operadores turísticos como también a los deseos de los y las visitantes de poder viajar respetando al máximo el entorno.

Las empresas que superan los criterios y el proceso del Compromiso de sostenibilidad turística Barcelona pueden acceder al certificado Biosphere emitido por el Instituto de Turismo Responsable.

Entre otros, las empresas adheridas al compromiso deben satisfacer requisitos relacionados con el consumo de agua con el fin de poder optar al certificado. Por ejemplo, se incluyen las buenas prácticas dirigidas al personal y la clientela para el uso eficiente de los recursos y la minimización de los impactos ambientales. Asimismo, se prevén acciones para que las organizaciones garanticen el máximo ahorro de agua en sus instalaciones y el cálculo de su consumo, e informen a su clientela sobre las medidas de ahorro de agua y las acciones de reducción del consumo hídrico. El Ayuntamiento de Barcelona subvenciona el coste total de este proceso a través del IEET para las empresas de la ciudad y también para las que pertenecen al Consorcio Turismo de Barcelona.

En el 2023, desde el Compromiso para la sostenibilidad turística Barcelona, se reconocieron 487 operadores turísticos que apuestan por una gestión responsable y respetuosa del medioambiente, la cultura, las condiciones laborales y el retorno social y económico. Paralelamente, en las comarcas de Barcelona se han reconocido 555 entidades, de modo que se llegan a sumar 1.043 empresas y entidades con el certificado Biosphere con respecto al destino Barcelona, casi la mitad de las cuales corresponden a la categoría de alojamientos.



6.2. Gestión del turismo de cruceros

En el marco de la colaboración entre el Ayuntamiento de Barcelona y el Puerto de Barcelona en el ámbito de la actividad crucerista, se hace un trabajo conjunto con las principales compañías de cruceros para poner el acento en el fomento de prácticas más sostenibles en este ámbito.

Y es que Barcelona no puede asumir un crecimiento anual del 9 % en el número de cruceristas. Es necesario poner el foco en el volumen de pasajeros y en el número de terminales. El Ayuntamiento de Barcelona considera esencial adoptar medidas para contener este crecimiento y para gestionar sus impactos en los ámbitos ambiental, de movilidad y de presión en el espacio público, así como para incrementar su aportación fiscal.

En este sentido, se trabaja para fomentar el destino Barcelona como puerto base, reducir la presencia actual de cruceros de escala e incrementar la fiscalidad sobre esta modalidad, que aporta muy poco valor añadido a la ciudad. Asimismo, se dirigen esfuerzos a reducir la huella de carbono de los cruceristas y de su impacto en la ciudad.

El Ayuntamiento de Barcelona instará al Puerto de Barcelona a llegar a nuevos acuerdos que permitan abordar los objetivos descritos y, en concreto, se propone la reducción del número de terminales de cruceros al muelle Adossat, la limitación del número máximo de cruceristas, la reducción de los cruceros en tránsito y el aumento de la fiscalidad.

También se plantea la necesidad de aplicar medidas de gestión que minimicen el impacto de los cruceristas en la movilidad y la ocupación del espacio público.

6.3. Mejora de la calidad del empleo en el sector turístico

El Ayuntamiento de Barcelona, a través de Barcelona Activa, define e implementa acciones para la mejora de la calidad del empleo en el sector turístico buscando elevar los estándares laborales de las empresas vinculadas al sector y una satisfacción laboral más alta de sus empleados y empleadas.



Se identifican las siguientes áreas de actuación:

- Acciones de mejora: se harán acciones específicas para mejorar las condiciones laborales. Esto puede incluir campañas de sensibilización, revisión de contratos y promoción del equilibrio entre la vida laboral y personal.
- Jornadas sectoriales: encuentros y seminarios para compartir novedades en el ámbito turístico, así como buenas prácticas y otra información de interés.
- Programa de gestión de talento para empresas: apoyo a empresas y organizaciones ante sus necesidades de personal, para identificar los perfiles más indicados. Así pues, las empresas pueden recurrir a este servicio para recibir apoyo durante todo el proceso, desde la identificación de vacantes hasta la búsqueda de talento y la preselección y la gestión de candidaturas.
- *Marketplace*: actividad de reclutamiento y *networking* que pone en contacto a empresas con vacantes por cubrir y profesionales seleccionados por Barcelona Activa.
- Orientación, formación y cambio profesional: herramientas y actividades que buscan promover el empleo y acompañar a las personas a lo largo de su carrera profesional mediante sesiones especializadas que las preparan para las demandas del mercado laboral.
- Atracción y retención del talento: actividades para promover la actividad turística como un sector atractivo para profesionales de Barcelona y también del extranjero, y actuaciones para retener más talento.
- *Landing* de empresas: apoyo a la incorporación de negocios en la ciudad de Barcelona, a la búsqueda de locales comerciales y a la captación del talento adecuado, además de facilitar la atracción de inversiones y de oportunidades empresariales en el sector turístico barcelonés.

Así pues, para hacer de Barcelona un destino turístico con un entorno laboral más positivo y satisfactorio para todo el mundo que esté involucrado, el Ayuntamiento de Barcelona-Barcelona Activa impulsa varios servicios y colabora con empresas y profesionales del sector.

6.4. Promoción del turismo sostenible en los distritos de la ciudad

El Ayuntamiento de Barcelona favorece una actividad turística sostenible mediante la promoción de acciones de responsabilidad social corporativa en los distritos del territorio.

Un ejemplo de los esfuerzos de la ciudad son las iniciativas llevadas a cabo en los distritos de Ciutat Vella, Sants-Montjuïc, Sant Martí y Les Corts, centradas en intensificar la contratación de servicios y personas, así como la compra de productos en clave de proximidad, con productores locales y entidades.

Ámbito 7. Digitalización e innovación

PROYECTO DESTACADO

Digitalización de la promoción y la gestión turística del destino Barcelona

El Ayuntamiento de Barcelona y el Consorcio Turismo de Barcelona han establecido un convenio de colaboración para la gestión del proyecto “Digitalización de la promoción y gestión turística del destino Barcelona”, en el marco del Plan de sostenibilidad turística en destinos, financiado con fondos Next Generation EU.

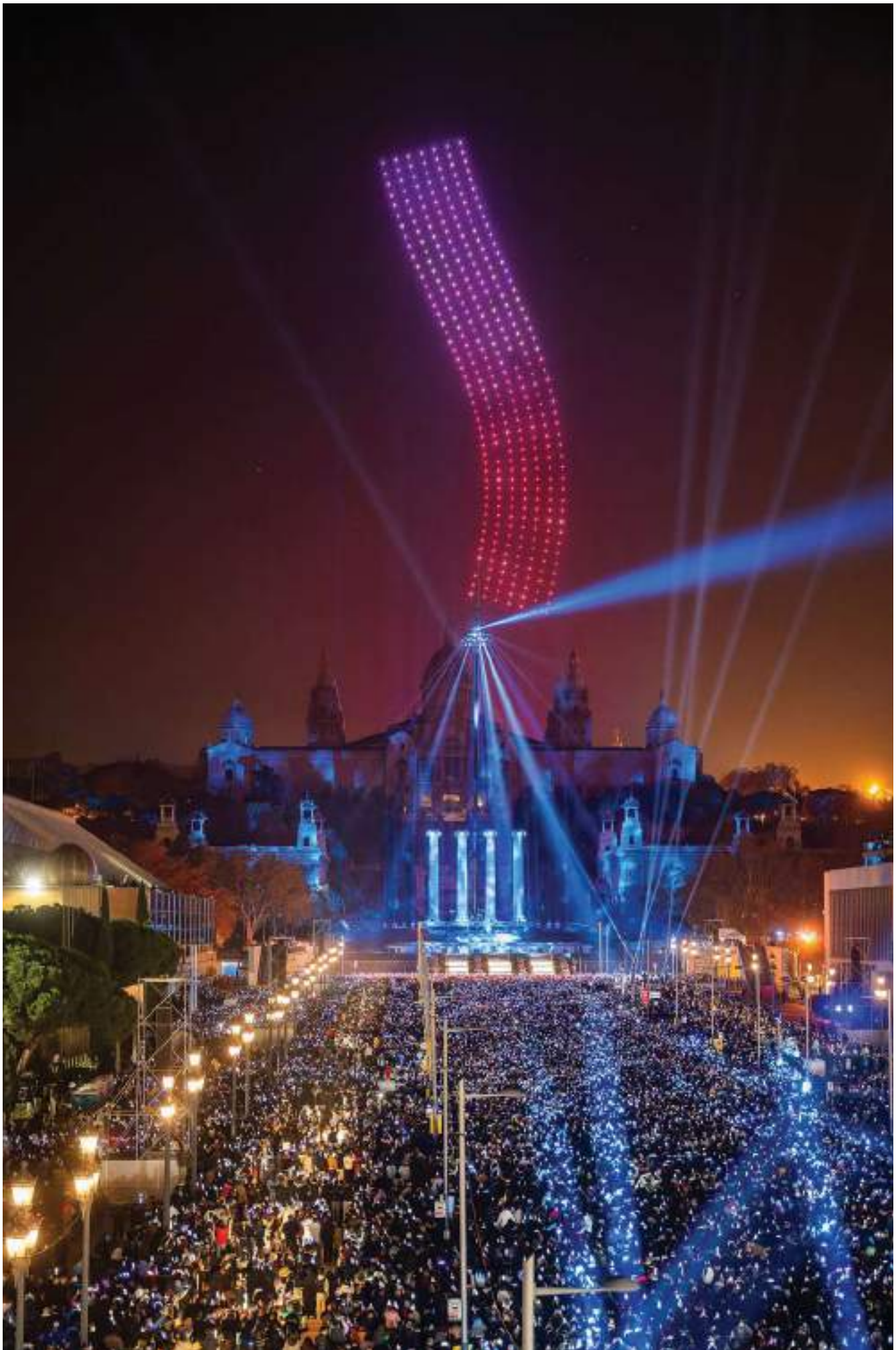
Esta actuación, enmarcada en el ámbito de actuación de innovación, propone crear un conjunto de acciones para desarrollar, de manera integral, la digitalización de la promoción y la gestión turística del destino Barcelona incorporando una visión amplia del *customer journey* del visitante e integrando el ecosistema (público y privado) vinculado a la economía del visitante de la ciudad.

El conjunto de las actuaciones deberá garantizar la interoperabilidad entre los actores del ecosistema turístico de Barcelona, la conectividad digital entre los múltiples productos y servicios al visitante y el necesario impulso y la generación de valor escalable del destino Barcelona, y también asegurar criterios de sostenibilidad del territorio a través de la diversificación, la descentralización y la desestacionalización.

De manera coherente, se define como acción prioritaria elaborar un plan director de proyectos (tecnológicos y de modelo operativo) que responda a la definición de una arquitectura funcional y lógica, que, asimismo, forme parte del propio plan director.

Los ámbitos de actuación previstos son:

- Estructura de apoyo a la digitalización que implemente una arquitectura tecnológica capaz de sostener un modelo de promoción, impulso y explotación colaborativa del destino y que se dote de una infraestructura y de un entorno tecnológico IT abiertos, dinámicamente escalables y debidamente dimensionados y gestionados que permitan ofrecer servicios avanzados en la nube (SaaS) como apoyo a la creación de un entorno digital colaborativo abierto a todos los actores del destino, reforzados por una plataforma en la categoría de servicios en la nube (PaaS) que permita la ejecución conjunta e integrada de proyectos digitales.
- Servicios B2C (*business to consumer*). Desarrollo e implantación de nuevos servicios avanzados que incluyan prestaciones y funcionalidades personalizadas y adaptadas a las necesidades de los y las visitantes, que incorporen las diversas fases del *customer journey* y que se adapten a los segmentos y a los mercados. Se habilitarán, como soporte para estos servicios, diversos canales e instrumentos tecnológicos (web, app, chat bot, comercio electrónico, CRM).
- Servicios B2B (*business to business*). Desarrollo e implantación de nuevos servicios avanzados que incluyan las funcionalidades que permitan el trabajo colaborativo entre los agentes y las empresas de servicios y productos turísticos que configuran el conjunto de la oferta vinculada a la economía del visitante del destino turístico. Se habilitarán, como soporte para estos servicios, diversos canales e instrumentos tecnológicos (repositorio digital de recursos compartidos, web profesional, plataforma interactiva compartida, etc.)



- Observatorio del Turismo en Barcelona (OTB), que forma parte de la red INSTO de la Organización Mundial del Turismo. Digitalización de su plataforma web e incorporación de nuevos servicios avanzados de inteligencia turística. El objetivo es incrementar la aportación de valor y utilidad a los actores del ecosistema, mejorar la interacción y la visualización de la información de la actividad turística y permitir la universalización del acceso a los datos por parte del conjunto de agentes implicados.
- Promoción y marketing digital. Creación de elementos y contenidos avanzados de promoción y marketing digital. Creación de elementos y contenidos avanzados de promoción que incorporen tecnologías innovadoras y formatos inmersivos (AR, VR, metaverso, otras tecnologías audiovisuales de calidad profesional y máximo impacto), con el fin de favorecer su integración en los nuevos canales e instrumentos digitales emergentes.
- Gobernanza interna/externa. Adaptación a una nueva estructura de organización tecnológica tanto interna (intranet, dispositivos informáticos, formación) como externa (plataformas y canales de promoción y comercialización digitales, interoperabilidad, digitalización de productos y servicios turísticos por parte de los actores del destino). Actualmente, el Consorcio Turismo de Barcelona está en la fase de definición y contratación de los proyectos para desarrollarla.

La digitalización se configura como un instrumento imprescindible para la evolución del modelo turístico a favor de una mayor competitividad y una relación adecuada entre la oferta y la demanda, un aspecto que la crisis originada por la pandemia ha puesto especialmente de relieve. En este sentido, debe permitir mejorar la segmentación y la personalización de la promoción, el márketing y la comercialización; priorizar los intereses y atributos de la ciudad, así como mejorar sustancialmente la gestión turística para compatibilizar la dinámica ciudadana y una actividad turística sostenible.

En definitiva, se trata de articular la digitalización con una integración óptima del ecosistema turístico que mejore la diversificación, la desestacionalización y la desconcentración del destino.

7.1. Seguimiento del plan de trabajo de la certificación Destino turístico inteligente (DTI)

El Ayuntamiento de Barcelona forma parte de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes desde el 15 de abril de 2021. En diciembre del 2023 recibió por primera vez la certificación Destino turístico inteligente (DTI) y se dio por iniciada la implantación del plan de acción diseñado por Segittur. Así demostró su apuesta por hacer del destino un entorno comprometido con la importancia de aplicar al turismo valores relativos a la gobernanza, la sostenibilidad, la accesibilidad, la innovación y la tecnología.

El reconocimiento de la certificación tiene una validez de dos años, por lo que está sujeto a un proceso de renovación que obliga a la ciudad a mantener una mejora continua.

El programa DTI es un modelo de gestión estratégica renovado para afrontar los retos del desarrollo de la actividad turística en los territorios. Por ello, también se considera como un proceso de mejora continua que no acaba con la obtención del distintivo, sino que lleva a los destinos a someterse a un proceso constante de diagnóstico, monitorización y actualización que contribuye a reforzar las capacidades de planificación y coordinación de los gestores de los destinos ante desafíos cada día más complejos y cambiantes a los que deben hacer frente tanto ellos como las empresas de sus territorios en entornos de una incertidumbre creciente.

7.2. Portal digital de museos

Esta iniciativa, ejecutada por el Instituto de Cultura de Barcelona (ICUB), consiste en conceptualizar y desarrollar una plataforma digital multilingüe del patrimonio y los museos de Barcelona para consolidar y potenciar la notoriedad de los equipamientos culturales/patrimoniales de Barcelona en los ámbitos nacional e internacional.

La misión es ordenar, facilitar y hacer más atractiva la oferta para difundir y dar visibilidad a los activos culturales de Barcelona a través de la puesta en escena digital de las colecciones, exposiciones y actividades relacionadas con el patrimonio y los museos de la ciudad.

El objetivo es crear un espacio virtual cultural competitivo de escala internacional que reivindique la visita y la experiencia digital y presencial de los activos culturales de Barcelona.

El lanzamiento del portal irá acompañado de una campaña internacional de identidad, imagen y comunicación para presentarlo y remarcar sus ventajas a la hora de dar a conocer la oferta patrimonial y de museos de Barcelona con una proyección internacional clara.

7.3. Sensorización en los espacios de gran afluencia (EGA)

Es necesario plantearse que la respuesta más adecuada a la saturación de determinados servicios o lugares no siempre es un problema de la capacidad del sistema, sino también de la gestión y de la regulación de la demanda y las prácticas turísticas, una gestión de la demanda que es, evidentemente, compleja y que nos obliga a tener datos concretos y actualizados. Las soluciones tecnológicas se presentan como aliadas en la generación de conocimiento. La generalización del análisis de metadatos, de las redes sociales y la posibilidad de obtener los datos en tiempo real representan la oportunidad de mejorar la gestión, optimizar los servicios y minimizar el impacto sobre el tejido urbano en espacios de gran afluencia.

Aplicar la solución tecnológica de generación de datos más adecuada en los diferentes EGA nos permitirá obtener patrones de movilidad, de consumo, de uso del espacio y de prácticas turísticas con los que diseñar políticas urbanas, mejorar la gestión del espacio urbano y minimizar las externalidades negativas.



Ámbito 8. Desarrollo económico y retorno económico

PROYECTO DESTACADO

Implementación de la convocatoria de subvenciones para digitalizar el sector privado que constituye el sector de la economía del visitante

A partir de los fondos Next Generation, se ha puesto en marcha una convocatoria de subvenciones, a cargo del Ayuntamiento de Barcelona y ejecutada por la Dirección de Turismo, que tiene como objetivo acelerar la transformación y digitalización del sector privado que constituye el sector de la economía del visitante en la ciudad de Barcelona.

Se la considera una actuación complementaria del proyecto destacado “Digitalización de la promoción y la gestión turística del destino Barcelona” y posibilita que el sector privado participe y se integre de una manera efectiva y eficiente en el proceso de digitalización global del destino.

La convocatoria se establece en el marco de las políticas de fomento a cargo del municipio.

Para poner en marcha la convocatoria se prevé elaborar unas bases específicas que se someterán a exposición pública antes de su aprobación definitiva y de la convocatoria. Estas bases y convocatoria tienen los siguientes objetos:

- Refuerzo de las funciones de impulso, coordinación y contribuciones significativas de las entidades de la economía del visitante.
- Transformación de la economía del visitante en estrecha colaboración público-privada con los entes de promoción y márketing, así como con las actuaciones de gestión turística de que dispone la ciudad de Barcelona.
- Consolidación de acciones iniciadas que requieren un esfuerzo económico y técnico destacado en materia de innovación y de digitalización del sistema turístico de Barcelona.
- Aceleración del crecimiento del tejido empresarial y profesional de las empresas vinculadas a la economía del visitante de Barcelona.
- Impulso de la transformación digital de la promoción y la comercialización turística, y de la incorporación de nuevas tecnologías a las empresas turísticas.
- Fomento de las interconexiones de los productos y servicios de las empresas turísticas de Barcelona, y entre estas y otros sectores económicos. Es esencial la creación o el impulso de redes y flujos entre los agentes involucrados en la cadena de valor turística.
- Promoción de acciones de innovación que mejoren la prestación de servicios al visitante y el encaje de la actividad turística en la vida cotidiana de la ciudadanía.

La innovación es el motor más importante de transformación y crecimiento de las empresas y puede aportar beneficios como el incremento de los márgenes, la diferenciación del producto, la satisfacción del cliente o el desarrollo de nuevas oportunidades de negocio. Con esta línea de subvenciones se pretende promover proyectos singulares que contengan, entre otras, mejoras de la digitalización y la innovación aplicadas a la gestión, la promoción, el incremento de valor y la difusión para el destino y el sector turístico.

8.1. FuTurisme

FuTurisme, promovido por Barcelona Activa, el Gremio de Hoteles de Barcelona, la Diputación de Barcelona y la Asociación Catalana de Agencias de Viajes Especializadas, es un programa de apoyo a la creación de empresas innovadoras y sostenibles que den respuesta a las nuevas necesidades del sector turístico de la ciudad y de la provincia de Barcelona. Concretamente, va dirigido a emprendedores y emprendedoras que quieran empezar su actividad turística en Barcelona y en la provincia, y a empresas del sector turístico con menos de un año de constitución, siempre que trabajen en ideas de negocio en el ámbito de la provincia de Barcelona. Hasta ahora se han hecho con éxito cinco ediciones, que han recibido 950 participantes.

8.2. Fomento del emprendimiento turístico

La cultura emprendedora es un rasgo característico de la ciudad y la innovación es un elemento clave para construir un territorio dinámico. Así pues, es un objetivo de la ciudad promover un emprendimiento responsable e innovador en el ámbito del turismo que genere valor y que apueste por nuevas actividades y modelos de negocio de turismo sostenible y responsable.

8.3. Red europea para la promoción y preservación de los comercios emblemáticos

Los comercios emblemáticos son uno de los grandes elementos patrimoniales de Barcelona y contribuyen a configurar un modelo de ciudad sostenible que apuesta por la convivencia y la cohesión social. Actualmente hay catalogados 209 establecimientos emblemáticos en Barcelona. La ciudad, a través de la Medida de gobierno para la preservación y la promoción de los establecimientos emblemáticos en Barcelona (2021-2024), quiere dar respuesta a los nuevos escenarios que amenazan este tipo de comercio. Asimismo, más allá de esta medida, la ciudad de Barcelona ha impulsado la creación de una red europea para la promoción y la preservación de los comercios emblemáticos que integra junto con París, Roma y Lisboa. Esta red se quiere ampliar a otras ciudades europeas, para que sirva de espacio de encuentro y de intercambio de políticas y, al mismo tiempo, sea un espacio de diálogo con la Comisión Europea para encontrar propuestas de apoyo y protección de los comercios emblemáticos en el marco jurídico europeo.



La red tiene como objetivos prioritarios socializar la experiencia y el conocimiento de las políticas municipales, recoger las buenas prácticas que han llevado a cabo cada una de estas ciudades sobre la preservación, promoción y dinamización del comercio emblemático, y desarrollar propuestas para avanzar en la preservación del patrimonio comercial como identidad compartida entre ciudades europeas.

Así, esta red de ciudades quiere explorar el apoyo de las instituciones europeas en la preservación de los comercios emblemáticos y apuesta por hacer una gobernanza de estos establecimientos de manera compartida y liderada desde los gobiernos locales.

8.4. Impulso y protección del tejido comercial tradicional en los espacios de gran afluencia

La elevada afluencia de población que experimentan los espacios de gran afluencia provoca impactos directos en el entorno y plantea retos de gestión, como la transformación del tejido económico de estos ámbitos hacia una economía orientada al turismo. Esta transformación puede implicar la pérdida o la sustitución del comercio tradicional y, en ocasiones, un encarecimiento de los precios de los productos de primera necesidad. Asimismo, esta especialización económica puede generar espacios de monocultivo turístico con predominancia de las actividades de servicios o de ocio nocturno y, en determinadas ocasiones, puede contribuir a aumentar actividades ilegales, como la venta ambulante.

En los planes de acción de los espacios de gran afluencia, uno de los ámbitos destacados es la intervención en el paisaje y el tejido comercial. Se considerarán diversas estrategias para preservar el comercio de proximidad, fortalecer las relaciones entre el comercio local y los y las visitantes y, finalmente, apoyar al sector comercial en los espacios de gran afluencia con el objetivo de asegurar un tejido diversificado. Habrá que coordinar estas acciones con la Dirección de Comercio, además de monitorizar de forma periódica la efectividad de las medidas.

Àmbito 9. Estrategia territorial y oferta turística

PROYECTO DESTACADO

Mejora de las playas de Barcelona y recuperación de la zona de baños del Fòrum (ZBF)

La actuación, ejecutada por Barcelona Ciclo del Agua y enmarcada en el ámbito de actuación en el litoral del Plan de sostenibilidad turística en destino (PSTD), plantea un conjunto de intervenciones en las playas de la ciudad y en la zona de baños del Fòrum que persiguen un espacio más seguro, accesible, naturalizado y adaptado al cambio climático que permita crear una oferta de servicios y productos turísticos con una mirada transversal e inclusiva.

Se llevará a cabo una mejora de las infraestructuras, se instalarán accesos autónomos para personas con diversidad funcional y zonas nuevas de sombra a pie de arena, se habilitará un espacio para la instalación del Centro de la Playa y se instalará nueva cartelería. Además, se mejorará la seguridad en los espigones y se hará una intervención integral en la zona de baños del Fòrum (ZBF).

Concretamente, el proyecto recoge las siguientes iniciativas:

- Renaturalización de las playas: aumento del verde e introducción de especies litorales, señalización y cartelería sobre los valores naturales del espacio, protección y recuperación de la biodiversidad a través de la restauración para favorecer la conservación de hábitats y balizamiento de la isla de Pangea, y fomento de actividades marinas en la zona de baños del Fòrum. Asimismo, se llevará a cabo la instalación de la zona de sombra y de paneles informativos referentes al ecosistema litoral, así como la reserva del espacio para realizar actividades ambientales del Centro de la Playa.
- Mejora de la seguridad de los espigones, de su cierre y de la cartelería informativa.
- Mejora de la accesibilidad de las playas, mediante la implantación de soluciones autónomas para el baño de personas con diversidad funcional y la mejora del servicio de baño asistido.
- Mejora de la oferta de servicios en las playas mediante la instalación de hamacas, pasarelas de madera o paneles informativos, y mejora de las zonas de juego infantil, entre otras.
- Mejora y acondicionamiento del espacio y, concretamente, mejora de las infraestructuras de playas y de la zona de baños del Fòrum, y rehabilitación de mobiliario y de los elementos estructurales incorporando elementos de eficiencia energética, entre otras.



- Dinamización de la zona de baños del Fòrum mediante la creación de infraestructura marina para promocionar el deporte marino, el impulso de un programa educativo y de visitas del espacio, el diseño de itinerarios centrados en la lucha contra el cambio climático, etc.

Casos de éxito en la zona del litoral de la ciudad: economía azul, el Port Olímpic y la Copa América

Más allá de las iniciativas enmarcadas en este proyecto, el Ayuntamiento de Barcelona lleva años trabajando en la mejora del litoral con el fin de convertirlo en un espacio sostenible, accesible, innovador y abierto a la ciudadanía. En este sentido, se destaca la Medida de gobierno para el impulso de la economía azul en Barcelona, publicada en octubre del 2021 con la misión de desarrollar el potencial de los sectores azules de la ciudad, en especial, favoreciendo las actividades que tengan como eje la innovación, la sostenibilidad y la tecnología, para que se conviertan en un vector de creación de empleo y de desarrollo económico y social de la ciudad, y un eje vertebrador de su litoral.

Actualmente, el 95 % de los 15 proyectos y 43 actuaciones recogidos en la Medida de economía azul han sido ejecutados o están ejecutándose, lo que posiciona Barcelona como una ciudad referente en el contexto mediterráneo europeo en cuanto a actividad económica y talento alrededor de la economía azul.

Para dinamizar los sectores y las actividades de economía azul, la medida incide en el impulso de actuaciones centradas, principalmente, en la innovación, el emprendimiento, el empleo y la formación, la sostenibilidad, la vinculación de la ciudadanía y el relato y el posicionamiento de la ciudad en el ámbito azul.

En el marco del eje emprendedor de la medida, se destaca el nuevo Port Olímpic, inaugurado en julio del 2024, que, integrado en la ciudad, incorpora:

- Polo de Economía Azul: el primer espacio de referencia en la ciudad (2.965 m²) para las empresas del sector.
- Un remodelado Centro Municipal de Vela (2.443 m²) y un nuevo centro para los nuevos deportes de mar (3.263 m²), a través del Instituto Municipal de Deportes.
- El balcón gastronómico que, con once restaurantes y tres espacios gourmet, harán del Port Olímpic un nuevo referente culinario de la ciudad.

9.1. Creación de un itinerario ciclable y peatonal en el Rec Comtal

La actuación, ejecutada por el Consorcio del Besòs, en el marco de la Estrategia de sostenibilidad turística en destinos del Plan de recuperación, transformación y resiliencia, financiada con el fondo Next Generation EU, plantea la creación de una vía para peatones y bicicletas siguiendo el camino del Rec Comtal, bordeando la llanura de la Ponderosa hasta la ETAP Besòs para continuar hasta la Casa de l'Aigua de la Trinitat Vella y la de la Trinitat Nova, desde donde después debería enlazar con la avenida Meridiana.

El Rec Comtal, como estructura lineal de transporte de agua con un camino lateral asociado, constituye un itinerario excepcional para poner en relación las infraestructuras de la zona. Además, dentro de un entorno altamente urbanizado, los espacios colindantes al Rec Comtal de Vallbona tienen un gran valor ambiental (relación con el río Besòs y el parque fluvial, punto de contacto entre las sierras de Collserola y Marina).



La actuación consiste en la construcción o consolidación de una vía para peatones y bicicletas siguiendo el trazado del Rec Comtal y poniendo en relación las infraestructuras y paisajes relacionados con el agua.

9.2. Impulso de un refugio para potenciar la biodiversidad el Rec Comtal

La actuación, ejecutada por el Consorcio del Besòs, en el marco de la Estrategia de sostenibilidad turística en destinos del Plan de recuperación, transformación y resiliencia, financiada con el fondo Next Generation EU, pretende llevar a cabo una restauración ambiental de los hábitats asociados a la infraestructura verde y azul de la ciudad de Barcelona para potenciar la función de corredor ecológico y fomentar el conocimiento del patrimonio natural.

El proyecto encaja con la recuperación del Besòs y su entorno, una apuesta ya activa y recogida en el Plan Natura de Barcelona 2021-2030, que es referente en cuanto a la posibilidad de revertir procesos de degradación del patrimonio natural.

El principal objetivo de la iniciativa es potenciar la biodiversidad de esta infraestructura verde y azul para complementar parte de los servicios ambientales que el río Besòs tiene limitados por su configuración.

9.3. Apertura del espacio expositivo Casa de l'Aigua de la Trinitat Nova (museografía digital)

La actuación, ejecutada por el Instituto de Cultura de Barcelona (ICUB), en el marco de la Estrategia de sostenibilidad turística en destinos del Plan de recuperación, transformación y resiliencia, financiada con el fondo Next Generation EU, plantea la creación de un itinerario con relato que siga el Rec Comtal bordeando la llanura de la Ponderosa hasta la ETAP Besòs para continuar hasta la Casa de l'Aigua de la Trinitat Vella y la de la Trinitat Nova, desde donde después debería enlazar con la avenida Meridiana.

El recorrido físico "Caminos del agua" irá acompañado de un espacio virtual de interpretación del conjunto de instalaciones y de una guía para visitantes. Será una aplicación que integrará la exposición permanente.

9.4. Remodelación y adecuación del Castillo de Montjuïc

El Castillo de Montjuïc es uno de los equipamientos públicos de mayor relevancia de Barcelona: este antiguo enclave militar es hoy uno de los puntos de atracción turística más importantes de la ciudad. Su posición en la cima de la montaña de Montjuïc, su importante dimensión histórica y las últimas remodelaciones realizadas lo han convertido en un destacado punto de atracción turística alejado de los lugares de visita obligatoria situados en el centro de la ciudad.

Las zonas pendientes de adecuar del castillo son el espacio del antiguo cuerpo de guardia, las salas del patio de armas y el antiguo cuartel. Este proyecto, en el marco de la Estrategia de sostenibilidad turística en destinos del Plan de recuperación, transformación y resiliencia, financiada con el fondo Next Generation EU, permite la remodelación de estos espacios.

9.5. Rehabilitación de la nave del recinto Fabra i Coats

La actuación, ejecutada por Barcelona de Infraestructuras Municipales (BIMSA), en el marco de la Estrategia de sostenibilidad turística en destinos del Plan de recuperación, transformación y resiliencia, financiada con el fondo Next Generation EU, consiste en la rehabilitación de la nave F del recinto Fabra i Coats, situada entre las calles del Segre y de Parellada. El recinto será gestionado por el Museo de Historia de la Ciudad (MUHBA) con los siguientes objetivos:

- La recuperación de la memoria histórica: la denominada nave F.
- La recuperación del patrimonio industrial: la remodelación del recinto industrial de Fabra i Coats también se enmarca en la estrategia de reivindicación del patrimonio industrial de la ciudad.
- La convivencia vecinal y los usos comunitarios: este nuevo espacio museístico tendrá una dimensión poliédrica y se convertirá en un nuevo punto de atracción del visitante de la ciudad, un elemento dinamizador importante del entorno y una pieza clave de la vida comunitaria del barrio.



El recinto de Fabra i Coats se convertirá en un nuevo punto de centralidad en todas las dimensiones urbanísticas, sociales, culturales y económicas que encajará en la estrategia de la ciudad de situar los nuevos puntos de atracción del visitante en los barrios periféricos de la ciudad, y que conjugará estos puntos de atracción turística con el interés de los vecinos y vecinas de los equipamientos.

9.6. Apertura de un jardín geológico en la calle de Menéndez y Pelayo

La actuación, ejecutada por Barcelona de Infraestructuras Municipales (BIMSA), pretende acercar a la ciudadanía y el turismo a la historia del planeta Tierra y también a su relación con temas de actualidad como la crisis climática, la transición energética y la sostenibilidad de los recursos naturales. El espacio mostrará contenidos geológicos sobre la evolución de la Tierra y su clima a lo largo de millones de años. Este espacio también tendrá una función como laboratorio docente y aula de divulgación de la geología a través de visitas guiadas, de las que se podrá beneficiar la ciudadanía en general y las escuelas y los institutos de secundaria. Permitirá actualizar la información para adaptarla a nuevas perspectivas de una forma económica y sencilla.

9.7. Creación de una sala inmersiva en el Monasterio de Pedralbes

El proyecto consiste en crear una sala inmersiva e interactiva con una gran pantalla que rodeará a los y las visitantes, donde se podrá visualizar un audiovisual interactivo en 3D que se podrá manipular (rotar, ampliar, etc.) mediante un sensor de movimiento y que soportará información sobre las pinturas en varias cápsulas de vídeo que los y las visitantes podrán activar sobre determinados puntos de la imagen.

Los principales objetivos de esta intervención son los siguientes:

1. Por un lado, aunque se mantengan las visitas presenciales a la capilla, descongestionar tanto como se pueda este pequeño espacio para reducir el impacto en la conservación de las pinturas.
2. Por otro lado, proporcionar al visitante una experiencia inmersiva de las pinturas mediante tecnologías de realidad aumentada, mapeo e interactividad. Dadas las características de este recurso museográfico, en un futuro se podrá actualizar o ampliar el discurso explicativo sobre las pinturas de la capilla de Sant Miquel.

9.8. Impulso de un laboratorio de arte urbano en Nou Barris

La actuación, ejecutada por el Distrito de Nou Barris, tiene como objetivo propiciar los cambios para la creación progresiva de ecosistemas empresariales en el sector del diseño, la tecnología y las diversas disciplinas de arte visual.

La prioridad de actuación en el distrito se centra actualmente en su desarrollo económico y, en este sentido, se apuesta por dos líneas como principales palancas de transformación: la creación de entornos favorables para el aterrizaje de profesionales y de empresas de industrias tecnológicas, y la generación de atractivos culturales y turísticos en el territorio. Es en esta segunda línea en la que se inscribe el proyecto que se presenta.

Concretamente, el objetivo de este proyecto es generar un atractivo turístico en el distrito a partir de una propuesta de arte urbano, que a la vez permita dignificar entornos deprimidos y fomentar el sentido de pertenencia e identidad del vecindario, y que también suponga un proceso de creación comunitaria y de mejora de la cohesión social.

Así, el proyecto se ha diseñado desde una perspectiva poliédrica que parte de puntos como, por ejemplo, situar el distrito en el imaginario de la ciudad desde una perspectiva de creatividad y talento artístico; buscar y valorar el talento local; reconocer su gran valor cultural con la participación de artistas de reconocido prestigio; generar oportunidades de desarrollo económico local, y empoderar al vecindario y crear comunidad, ya que en la política municipal actual la participación es un elemento indispensable en la metodología de trabajo y en la toma de determinadas decisiones.

9.9. Rehabilitación de las fuentes de Collserola y su entorno

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. Restauración ambiental del parc de la Ciutadella

La actuación, ejecutada por Barcelona de Infraestructuras Municipales (BIMSA), tiene como objetivo la restauración ambiental del parque histórico, la mejora de las infraestructuras del parque para que sean más eficientes energéticamente, la gestión de los recursos y la mejora del estado de la vegetación, para que esta pueda ofrecer los máximos servicios ambientales y sociales.

La iniciativa sigue con la ejecución del proyecto de restauración del conjunto del parque de la Ciutadella, que posee un gran interés patrimonial y está catalogado como bien cultural de interés nacional (BCIN). Además, el parque está situado en el entorno del futuro nodo de conocimiento urbano de referencia del sur de Europa, la Ciutadella del Conocimiento, una iniciativa científica, cultural y urbanística promovida por el Ayuntamiento de Barcelona y la UPF, junto con la Generalitat de Catalunya, y con el apoyo de la Agenda 2030 del Gobierno español.

9.11. Restauración ambiental del parque del Laberint d'Horta

La actuación comporta la rehabilitación total del laberinto vegetal. El proyecto contiene un estudio histórico exhaustivo que hará posible una rehabilitación respetuosa con el patrimonio.

9.12. Impulso del programa “Barcelona es mucho más”

El objetivo del proyecto es dar continuidad a la colaboración del Ayuntamiento de Barcelona con la Diputación de Barcelona en el marco del programa “Barcelona es mucho más”. Esta iniciativa aporta valor añadido al conjunto del territorio y también proporciona a los y las visitantes diversidad cultural, paisajística y patrimonial, además de ofrecer una visión más completa de la realidad de Barcelona y, al mismo tiempo, contribuir a la desconcentración de determinadas áreas de la ciudad.



Ámbito 10. Promoción, comunicación y acogida

PROYECTO DESTACADO

Nueva estrategia de promoción turística

El Ayuntamiento de Barcelona, a través del Consorcio Turismo de Barcelona, definirá una nueva estrategia de promoción turística basada en la reputación y que se dirija a los segmentos y a los mercados que respondan a los intereses de la ciudad. La finalidad es incorporar los objetivos municipales de esta medida en las dinámicas de trabajo del Consorcio Turismo de Barcelona, y actualizar sus prioridades para que la promoción turística responda a los requisitos actuales de la gestión del turismo.

El Consorcio Turismo de Barcelona debe incorporar el nuevo escenario de gestión del turismo y esto quiere decir también modernizar y adecuar el modelo de funcionamiento del Consorcio Turismo de Barcelona, con nuevos interlocutores, nuevas gobernanzas y nuevos objetivos, desde la cooperación público-privada como un escenario óptimo.

Las prioridades que el Consorcio deberá asumir son:

1. Consolidar la sostenibilidad del modelo turístico y de su encaje y coherencia con el modelo de ciudad y con la vida de la ciudadanía, y sensibilizar a los agentes de la economía del visitante.
2. Fomentar la desconcentración territorial de la actividad turística optando por el policentrismo y otorgando valor a nuevos imaginarios.
3. Promocionar la valoración o la creación de nuevos contenidos basados en la cultura, la creatividad, la calidad y los valores diferenciales de Barcelona como destino.
4. Potenciar la digitalización integral de la actividad y promoción turística.
5. Priorizar la estrategia reputacional de la ciudad.
6. Plantear una promoción de la ciudad que reivindique el comercio y la restauración locales.

10.1. Creación de una agencia para la creación de públicos y audiencias de consumo cultural y turístico

La actuación, ejecutada por el Instituto de Cultura de Barcelona (ICUB), consiste en crear una entidad de ámbito metropolitano para poner en relación la oferta de productos y servicios de experiencias culturales y de ocio con los perfiles de consumo, tanto de público local como visitante, para estimular la producción, la distribución y el consumo, y promover la creación de tendencias que lo favorezcan.

Su creación se subdivide en las siguientes iniciativas:

1. Identificación e integración de datos ya disponibles de consumo cultural y de ocio por parte de público local y visitante.
2. Creación y configuración de un repositorio de datos y puesta en marcha de un observatorio de consumo cultural y de ocio.
3. Realización de encuestas periódicas sobre consumo cultural y de ocio en el ámbito metropolitano para completar la información disponible.

4. Creación de un canal multiplataforma para facilitar la difusión y la distribución de propuestas y ofertas de consumo cultural y de ocio en formato audiovisual, para dar valor a la oferta metropolitana y a su posterior mantenimiento.

La agencia para la creación de públicos y audiencias de consumo cultural y turístico será la encargada de gestionar toda la información recogida con el objetivo de tener la capacidad de modelar y relacionar la oferta y la demanda, facilitar la creación de tendencias y, consiguientemente, impulsar el desarrollo del sector turístico en la ciudad de Barcelona.

10.2. Atracción y captación de eventos internacionales

El Ayuntamiento de Barcelona trabaja continuamente para reforzar el liderazgo de Barcelona en la atracción y la captación de eventos internacionales estratégicos para la ciudad a lo largo del tiempo, con el fin de abordar los retos urbanos de la competitividad, la digitalización y la atracción y generación de talento. Son un ejemplo de ello el Mobile World Congress (MWC) o el Integrated Systems Europe (ISE), entre otros.

La ciudad priorizará los eventos internacionales que se integren en los sectores económicos estratégicos identificados y que potencien los acontecimientos que tienen más retorno económico, social y ambiental, y más impacto en la ciudad.



Ámbito 11. Conocimiento

PROYECTO DESTACADO

Análisis de los flujos turísticos a partir de técnicas de macrodatos para el análisis de datos

La ciudad de Barcelona ha hecho una apuesta firme por la generación de nuevo conocimiento en torno a temas poco conocidos o con limitaciones de información. Este es uno de los motivos por los que Barcelona se convierte en uno de los destinos urbanos que dispone de más información respecto a su actividad turística, lo que le permite gestionar los efectos del turismo con más eficiencia.

A partir del año 2016, la movilidad turística urbana se convirtió en un elemento clave en la generación de conocimiento. Es especialmente relevante profundizar en este aspecto, ya que se combinan elementos que, por sí mismos, son de una gran complejidad: la ciudad, el turismo y la movilidad.

La respuesta más adecuada ante la saturación de determinados servicios o lugares no es siempre un problema de la capacidad del sistema, sino también de la gestión y la regulación de la demanda turística. Una gestión de la demanda que es, evidentemente, compleja nos obliga a contar con datos concretos y actualizados de las pautas de movilidad de los diversos perfiles de visitantes de la ciudad.

El objetivo de este proyecto es hacer un estudio de flujos de visitantes de la ciudad de Barcelona mediante la información de movilidad vía GPS. Concretamente, se busca el análisis de la movilidad de los y las visitantes de la ciudad de Barcelona a partir de los datos GPS de origen comercial y que se obtienen a través de aplicaciones (como X, aplicaciones de meteorología o anuncios que utilizan geolocalización).

La población analizada con la tecnología GPS está formada por visitantes (no residentes) que han acudido a la ciudad de Barcelona. Los datos GPS permiten conocer su localización detalladamente y pueden analizar en qué punto se encuentran exactamente. El detalle del alcance y los indicadores del estudio de movilidad que se explican a continuación dependen de las condiciones de cesión de los datos GPS y de su nivel de desagregación, y siempre quedan limitados al ámbito territorial de Cataluña.

Respecto a los y las visitantes, se estudia la movilidad dentro de la ciudad y también fuera de la ciudad, y se analiza la pernoctación cuando se detectan ubicaciones durante la noche. El periodo temporal de disponibilidad de datos GPS se prevé para todo el año 2023.

11.1. Mantenimiento de las fuentes de conocimiento actuales como base para tomar decisiones

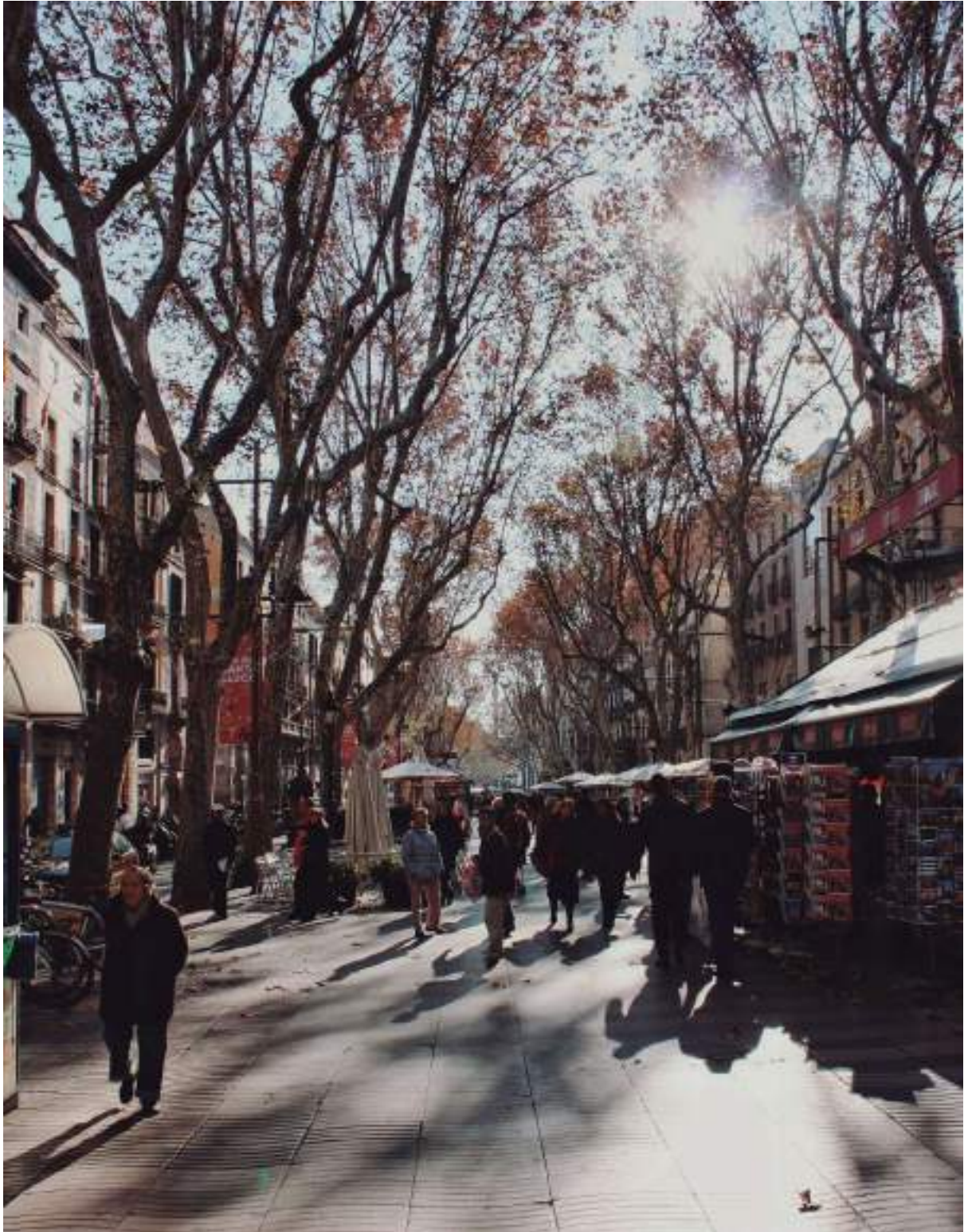
- a) Encuesta de perfil y hábitos de los y las visitantes de Barcelona ciudad.
- b) Encuesta de la percepción ciudadana de la actividad turística en Barcelona.
- c) Estudio de la reputación en línea de la actividad turística.
- d) Infografía mensual de actividad turística.
- e) Informe del impacto económico de la actividad turística.
- f) Informes de previsión turística.

11.2. Actualización de estudios

- a) Actualización del perfil de cruceristas.
- b) Actualización del impacto medioambiental de la actividad turística.

11.3. Impulso de nuevas fuentes de conocimiento

- a) Estudio del perfil y cuantificación de los y las excursionistas que visitan la ciudad de Barcelona.
- b) Estudio de los flujos turísticos en el distrito de Ciutat Vella.



Ámbito 12. Comunidad y gobernanza

PROYECTO DESTACADO

Impulso a la creación de una red internacional de destinos urbanos

Ante los retos comunes a los que se deben enfrentar las ciudades turísticas, hay que crear espacios estables para fortalecer los vínculos con otras ciudades y destinos que, por sus características, son considerados como referentes de gestión de la actividad turística.

Por un lado, hay que consolidar las redes internacionales de ciudades en las que participa Barcelona para impulsar proyectos comunes e inducir cambios en los marcos reguladores y legislativos, como los que se han alcanzado en el marco de la Alianza de Ciudades Europeas sobre Alquileres de Corta Duración, formada por Ámsterdam, Atenas, Barcelona, Berlín, Bolonia, Burdeos, Colonia, Florencia, Fráncfort, Helsinki, Lisboa, París o Milán, entre otras ciudades. La red, que tiene como reto común la crisis de acceso a la vivienda y la regulación de los alojamientos turísticos, ha conseguido que la Unión Europea apruebe un nuevo reglamento para controlar la oferta ilegal de pisos turísticos.

Hay que consolidar la red europea para la promoción y preservación de comercios emblemáticos, ya que desde Barcelona se advierten con preocupación los riesgos comunes que afectan a los establecimientos comerciales emblemáticos. En el marco de esta red, se ha promovido la Declaración de Barcelona sobre la preservación y promoción de los establecimientos comerciales emblemáticos en el Parlamento Europeo.

A partir de estas iniciativas se está fomentando la consolidación de la European Alliance on Balanced Urban Tourism, que impulsan las ciudades de Barcelona, Ámsterdam, Praga, Brujas, Génova y Florencia, con el apoyo de Eurocities.

Por otra parte, hay que activar las redes internacionales que permitan fortalecer los vínculos con ciudades que abordan los mismos retos que Barcelona en la gestión turística, como la masificación, la negociación por el espacio público, la movilidad, el coste de la vida, la convivencia o el impacto ambiental, entre otros.



12.1. Fomento de la actividad del Consejo de Turismo y Ciudad (CTiC)

El Consejo de Turismo y Ciudad (CTiC) es un órgano de participación ciudadana creado con el objetivo de debatir el modelo de ciudad que queremos y el desarrollo turístico que mejor se ajusta a Barcelona. Este foro de debate reúne a entidades ciudadanas, representantes políticos y personas expertas para compartir reflexiones y proponer mejoras en la implantación y el desarrollo del sector turístico.

Esta actuación pretende fomentar la participación ciudadana y la colaboración entre los sectores vinculados al turismo y, al mismo tiempo, quiere mejorar la gobernanza de la economía del visitante y promover una gestión turística que tenga en cuenta las necesidades y los intereses de la comunidad local y, también, de los y las visitantes.

12.2. Colaboración con la Generalitat de Catalunya a partir del Compromiso nacional por un turismo responsable

El Compromiso nacional por un turismo responsable en Cataluña es un referente en gobernanza turística en Europa. Este acuerdo, avalado por la Organización Mundial del Turismo, busca un turismo más inclusivo, sostenible y que vele por el bienestar de las comunidades. Es un ejemplo de cómo los territorios trabajan para que el turismo sea parte de la solución ante los retos globales.

La actuación quiere mejorar la gestión de la comunidad y promover una gobernanza efectiva de la economía del visitante. A través de este compromiso, se pondrán en marcha iniciativas para garantizar un turismo respetuoso con el medioambiente, las culturas locales y las necesidades de la comunidad residente.

