

AVALUACIÓ DEL PLA ESTRATÈGIC DE TURISME 2020



febrer 2022

Introducció

El març de 2017 es va aprovar el Pla Estratègic de Turisme Barcelona 2020, després d'un exercici coral i profund de diagnosi i elaboració participada de propostes. El Pla estratègic de turisme 2020 es va concebre com el full de ruta de les polítiques turístiques de Barcelona per als cinc anys següents, alhora que volia generar debat públic i coneixement compartit sobre el turisme i els seus efectes a través de l'anàlisi de la situació actual i dels escenaris de futur previstos.

L'estratègia turística es va elaborar a través de la definició de:

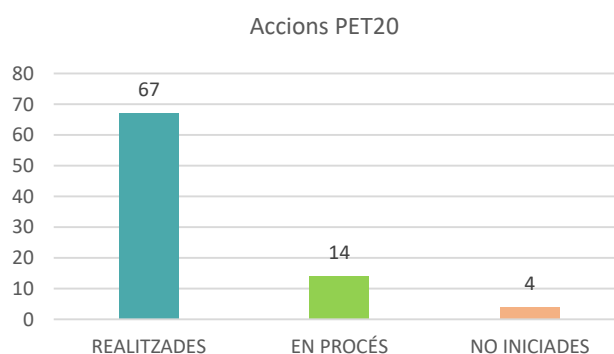
- **5 àmbits:** Governança, Gestió Turística, Estratègia territorial, Treball i empresa i Promoció i màrqueting, que agrupen els **80 reptes estratègics**.
- **10 programes estratègics** on es detallen les **30 línies** i les **84 mesures** d'actuació que han de donar resposta als reptes estratègics de la destinació.

El Pla Estratègic de Turisme 2020 tenia com a període de vigència el quinquenni 2016 i 2020, si bé cal tenir present que el Pla Estratègic es va aprovar el març de 2017 i que el març de 2020 es va declarar la pandèmia per la Covid-19, paralitzant, en bona part, les accions del pla per tal de reorientar les tasques de la Direcció de Turisme cap a mesures de suport i acompanyament a les empreses del sector turístic, fortament afectades per les restriccions derivades de la pandèmia, i a mesures per a estimular la reactivació econòmica de la ciutat.

Per altra banda, el gener de 2020 es va aprovar la mesura de govern "Creació de nous imaginaris i continguts per a la millora de la mobilitat i sostenibilitat turística" que defineix un pla d'actuació per als anys següents al voltant de la creació de nous imaginaris turístics i la definició d'escenaris de gestió que contribueixi a administrar els fluxos turístics que rep la ciutat, amb l'objectiu de diversificar-ne l'aportació socioeconòmica, reduir els impactes negatius sobre els espais de gran afluència i contribuir a ampliar l'orgull i el coneixement dels barcelonins i les barcelonines envers la seva pròpia ciutat

En aquest document es recullen les diverses accions realitzades durant el període 2017-2020 en el marc del Pla Estratègic, i per poder facilitar-ne el seguiment, s'ha optat per presentar-les en funció dels programes estratègics i de les 30 mesures, tal com s'estructurava el Pla Estratègic.

En l'annex es detallen l'estat de les 85 accions, de les quals se n'han acomplert 67, 14 estan en procés i 4 no s'ha pogut iniciar per diversos motius.



PROGRAMA 1

Governança



1.1. Coordinació interna

Per tal de millorar les eines de coordinació, deliberació i comunicació per executar els plans, els programes i les polítiques transversals entorn de les qüestions del turisme entre les àrees, els territoris i les institucions de l'Ajuntament s'ha:

- Consolidat de l'Espai de Coresponsabilitat de Turisme i Ciutat
- Consolidat la taula de Gestió Turística
- Creat la taula de Màrqueting Turístic
- Creat el grup de treball Espais de Gran Afluència
- Creat el Grup de treball d'allotjaments turístics
- Creat el Grup de treball d'estratègia territorial i gestió turística
- Creat el Grup de Treball de Mobilitat turística

Des de Direcció de Turisme s'ha participat en la deliberació DEL:

- Grup de treball de Mobilitat del Parc Montjuïc
- Pla d'acció Sagrada Família
- Pla Estratègic dels Espais Litorals de la Ciutat
- Taula Tècnica Operativa del Parc de Montjuïc
- Pla de Mobilitat de Ciutat Vella

Així mateix s'ha assumit la coordinació del programa Gaudir Més

1.2. Relacions Institucionals

S'han assolit acords per establir espais estables per enfortir els lligams i les relacions entre l'Ajuntament i altres institucions públiques i privades a fi d'alinear posicions, dissenyar estratègies i implementar accions conjuntes per afrontar reptes compartits.

- Acord amb el Port de Barcelona per una nova ordenació dels espais portuaris de la ciutat per guanyar espais per a l'ús veïnal i avançar en la gestió sostenible de la mobilitat i la reducció d'emissions.

- Acord entre l'Ajuntament i la Sagrada Família per regularitzar la llicència d'obres i contribuir econòmicament en la urbanització, la mobilitat i el manteniment de l'entorn.
- La construcció de ponts de diàleg permanent amb operadors, posicionant-nos com a interlocutors amb altres àrees municipals.
 - **Grup de treball estable amb plataformes de lloguer vacacional.** Hi ha participat Homeaway, Booking, Rentalia, Apartur, Tripadvisor i AirB&B. Els objectius d'aquest grup de treball són l'Intercanvi d'informació entre l'Administració i les plataformes, la Coordinació en la implantació de mesures acordades, l'abordatge compartit de nous reptes i la cooperació en estratègies de promoció i difusió del relat de ciutat
 - **Grup de treball CLIA i creuers:** Reunions de treball amb el Port Turisme de Barcelona Sants Montjuic i Ciutat Vella, els consignataris, per millorar l'encaix de l'activitat de creuertistes a la ciutat.
- Concurrencia als plans de diferents escales: PDUM, PEMB, Pla Estratègic Catalunya.
- Col·laboració entre el Consorci Sanitari de Barcelona, format per l'Ajuntament de Barcelona i la Generalitat de Catalunya i el Gremi d'Hotels de Barcelona amb la posada en marxa del projecte **Hotels Salut**. Amb aquest projecte es van posar a disposició de la gestió sanitària més de 2.500 habitacions de 16 hotels de la ciutat. Això va permetre alleujar la saturació dels centres hospitalaris i atendre pacients asimptomàtics o amb símptomes lleus, pacients autònoms o pacients que no podien fer l'aïllament a casa per dificultats del seu entorn.

1.3. Participació i deliberació col·lectiva

Amb l'objectiu d'activar i consolidar espais de deliberació col·lectiva per abordar les polítiques turístiques assegurant la pluralitat de veus s'ha:

- Consolidat el **Consell Municipal Turisme i Ciutat** com a espai estable de participació per deliberar i codissenyar les polítiques turístiques. Durant el període 2016-2021 s'han celebrat 13 plenaries, 15 comissions permanents, 4 jornades ciutadanes 17 grups de treball amb 71 sessions de treball. Hi ha hagut més de 400 persones involucrades i hi ha participat de més de 150 entitats.
- Renovat dels membres del Consell de Turisme i Ciutat pel període 2022-2026

1.4. Xarxes estables i escenaris internacionals

Durant el període de vigència del PET s'han activat i consolidat diverses xarxes internacionals de ciutats per compartir reptes, estratègies, instruments i criteris al voltant de la governança i la gestió de les ciutats turístiques.

- **Participació a les següents xarxes internacionals:** European Cities Marketing ECM, Delice, Necstour, Sharing Cities, UCCL, CGLU, , World Travel Cities Federation (WTFCF), World Travel Tourism Council (WTTC). Membres Afiliats OMT: TdB,
- **Participació a les següents xarxes nacionals;** Red de Destinos Turísticos Inteligentes, Red de Ciudades AVE, Red de Juderías.
- **Participació a les següents fires:** FITUR, WTM, ITB, IMEX, Btravel, IBTM, Smart City Expo,

1.5. Turisme de Barcelona

- Aprovació de nous estatuts del Consorci Turisme de Barcelona i acord per a la incorporació de nous membres al Consell General.
- Per tal de donar respostes als reptes de la destinació, assumint la promoció i l'acollida del visitant com a mecanismes de gestió turística l'Ajuntament de Barcelona, Turisme de Barcelona i Diputació de Barcelona han signat un conveni per intensificar la gestió i la promoció conjunta de la Destinació Barcelona.
- Elaboració de l'Estratègia de Màrqueting Turístic de la Destinació Barcelona (EMTDB) que defineix els criteris i les prioritats de màrqueting i promoció del conjunt de la destinació.

PROGRAMA 2

Coneixement



2.1. Observatori de la destinació Barcelona

- Creació i posada en funcionament de l'**Observatori del Turisme a Barcelona, ciutat i regió** per part de l'Ajuntament de Barcelona, la Diputació de Barcelona, el Consorci Turisme de Barcelona, i la Cambra de Comerç. L'OTB genera coneixement aportant anàlisi, descripció i avaluació de l'activitat turística a la destinació Barcelona, formada per la ciutat i el seu entorn territorial. Informació generada per l'OBT: Enquesta del Perfil i Hàbits dels turistes a la Destinació Barcelona, Estudi d'Indicadors de Sostenibilitat turística per a destinacions urbanes, Informe de les estadístiques del turisme a Barcelona, Monitor anual de reputació turística online de Barcelona ciutat 2018, Monitor mensual de l'evolució de les reserves aèries de mercats de llarga distància amb destinació Barcelona, Monitor trimestral sobre l'activitat en l'allotjament hotelier a Barcelona o Estudi del mercat congressual a la ciutat de Barcelona.
- Recentment i dins del marc del Fitur 2022, l'**Observatori del Turisme a Barcelona** va formalitzar el seu ingrés dins la xarxa internacional d'observatoris de la sostenibilitat, red INSTO, de la Organització Mundial de Turisme (OMT)

2.2. Recerca i tecnologia

Per tal de donar resposta a la necessitat de generació contínua de coneixements que requereix una activitat viva com el Turisme, s'han impulsat els següents projectes de recerca que s'agrupen en estudis, projectes d'innovació, dades d'activitat turística i enquestes.

Estudis:

- Estudi d'externalitats ambientals del Turisme a la ciutat de Barcelona en el qual es proposen metodologies i estimacions dels consums dels principals fluxos metabòlics atribuïbles a l'activitat turística. (BR)
- Estudi de la Contribució del turisme en el finançament de l'Ajuntament de Barcelona: Anàlisi de la situació actual i propostes de millora (UB)
- Estudi de situació, característiques i efectes del treball en el sector turístic
- Estudi per unes Bases per a l'aplicació del màrqueting turístic per a una destinació sostenible: el cas de Barcelona.
- Estudi de Quantificació de l'impacte del turisme sobre el pressupost municipal de Barcelona estudi té com a finalitat proporcionar una quantificació de l'impacte fiscal del turisme en el cas de l'Ajuntament de Barcelona
- Estudi CIDAI Center of Innovation for Thech and Artificial Intelligence sobre canvis de patrons dels visitants pre-pandèmia/pandèmia/recuperació.
- El grup NAO i el Global Destination Sustainability Movement publiquen un llibre blanc conjunt sobre els rols i l'impacte de la fiscalitat turística a les destinacions turístiques europees. L'estudi

es llança en col·laboració amb l'Associació Europea de Turisme (ETOA) i amb el suport de nou destinacions de turisme urbà, entre elles la ciutat de Barcelona.

Projectes d'innovació:

- Monitoratge dels visitants a Sagrada Família amb Big Data i IoT, per poder analitzar el perfil dels visitants, patrons de comportament i mobilitat.
- Comptatge de visites i control d'aforament als antiaeris del Turó de la Rovira.
- Posada en funcionament del Bussines Intelligence de Turisme
- Tourism Data System.
- Participació en el Centre of Excellence in Tourism Innovation. El 30 de gener de 2020 es va posar en marxa el CoE in Tourism Innovation, una iniciativa compartida entre el sector públic i el sector privat per afavorir la innovació, la sostenibilitat i la competitivitat de destinacions i empreses mitjançant activitats de recerca aplicada, innovació, transferència de coneixement i serveis d'intel·ligència competitiva.
- Monitoratge de visitants al Park Güell per determinar comportaments i dotar de dades a un sistema d'ajuda a la presa de decisions, dintre el projecte europeu de l'EIT Urban Mobility, Cityflows, on han participat també Amsterdam i Milà.

Dades d'activitat turística:

- Informe de l'activitat turística a Barcelona. Observatori del turisme a Barcelona Indicadors laborals 2019. Ajuntament de Barcelona
- Infografia de l'activitat turística anual 2019-2020. Ajuntament de Barcelona
- Cens d'establiments d'allotjament turístic 2019. Ajuntament de Barcelona
- Informe del mercat nacional a Barcelona 2018-2019. Observatori del Turisme a Barcelona: ciutat i regió
- Salaris del turisme a Barcelona 2018. Ajuntament de Barcelona
- Informe mensual de l'Oferta turística a Barcelona de portals web
- Previsió de l'activitat turística

Enquestes:

- Enquesta de la Percepció del turisme a Barcelona (2016-2019)
- Perfil i hàbits dels turistes. (2016-2020) Observatori del Turisme a Barcelona
- Enquesta 2018 Destinació Barcelona
- Previsió de l'activitat turística

Suport al coneixement mitjançant convenis i subvencions a iniciatives que tenen per objecte aprofundir en el coneixement del turisme i l'economia del visitant:

- Càtedra UB de turisme, hoteleria i gastronomia de Barcelona, CETT
- Turisme Sant Ignasi URL - Design the future of tourism
- Eurecat. Centre Tecnològic. COETourism, CIDAI, Fòrum TurisTIC
- Congrès Touriscape2 - UPC
- Projecte postgrau LGBTI, CETT

- SMARTMED - Empower Mediterranean for SMART Tourism. Projecte d'innovació promogut per l'AMB que pretén desplegar actius de suport per a la consolidació de l'àrea metropolitana com a un espai amb usos eficients i sostenibles de l'activitat del turisme.

2.3. Educació i divulgació

- **Participació a la Conferència Internacional sobre el turisme sostenible per al desenvolupament** en el marc de la Nova Agenda Urbana (maig 2017)
- **Turisme a les Escoles**. . Es tracta d'un projecte educatiu promogut amb la col·laboració de l'IMEB que porta als centres educatius la reflexió sobre un fenomen complex i global com és el turisme, que és una part fonamental de la vida quotidiana a la nostra ciutat. El projecte s'adreça a l'alumnat de 5è i 6è de Primària i d'ESO dels centres educatius sostinguts amb fons públics. Es va realitzar una prova pilot durant el curs 2018-2019, i s'han realitzat dues edicions 2019-2020 i 2020-2021, cada una amb uns 400 alumnes participants. Durant el curs 2019-2020 hi han participat 11 escoles i el 2020-2021, 9 escoles.
- **Fòrum Turístic**. Congrés sobre l'aplicació de les TIC en el sector del Turisme organitzat per Eurecat amb la col·laboració de l'Ajuntament de Barcelona
- Fòrum de debat **"ciutat, turisme i cultura"**. Desembre 2020. La Regidoria de Turisme i Indústries Creatives amb la col·laboració de l'Institut de Cultura i el Consorci Turisme de Barcelona va promoure aquest Fòrum per tal que, a través de la reflexió i el debat entre desenes d'experts i representats d'aquests àmbits, s'identifiqués espais potencials de relació i estratègies d'intervenció a mig i llarg termini. Per fer-ho possible, es van organitzar focus grups al voltant de 10 ponències i la participació de més d'un centenar de representants dels diversos àmbits implicats i una sessió de conclusions.
- Incorporació a la xarxa de **Ciutats Educadores i Turisme Sostenible**. Barcelona ha liderat des del 2016 i fins el 2020 la xarxa temàtica **"Ciutats Educadores i Turisme Responsable"** on hi van participar un total de 14 ciutats.
- Formació interna municipal de l'equip tècnic de Direcció de Turisme:
 - Gestionar la ciutat turística
 - Tecnologies per a la gestió de ciutats i turisme
- Saló del turisme **Btravel**. 2016, 2017, 2018, 2019. Participació estable de la ciutat en un estand compartit amb la Diputació de Barcelona per presentar les principals novetats o eixos rellevants del turisme a Barcelona: cultura, sostenibilitat, territori,...
- **Web de turisme** (<https://ajuntament.barcelona.cat/turisme/>). La Direcció de Turisme, Esdeveniments i Indústries Creatives disposa d'una pàgina web amb la informació sobre la política turística de la ciutat, la gestió i les actuacions que s'estan duent a terme, així com informes, estudis, dades i estadístiques de l'activitat turística. De gener a octubre 2017 a desembre de 2020 el web va tenir 275.644 visites i van ser visitades un total de 477.415 pàgines. Les visites per idioma es van distribuir aproximadament un 59% en castellà, un 26% en català i un 15% en anglès.
- **Creació de la web de l'OTB** <https://www.observatoriturisme.barcelona/> com a Plataforma d'informació estadística, coneixement i intel·ligència turística de la Destinació Barcelona, on s'incorpora l'observació de la situació laboral de l'activitat turística.

- **Creació Web del Compromís Biosphere.** <http://turismesostenible.barcelona/> per informar del projecte d'extensió de les pràctiques de sostenibilitat al conjunt d'empreses i recollir totes aquelles que ja han estat distingides.

PROGRAMA 3

Destinació Barcelona



3.1. Criteris de sostenibilitat turística

va L'any 2011 Barcelona va ser la primera ciutat del món a rebre la certificació Biosphere, una certificació que reconeix la ciutat com a destinació sostenible que impulsa la gestió del turisme de forma responsable, tant des del punt de vista ambiental, cultural com socioeconòmic. Seguint amb aquest compromís s'ha:

- Renovat la certificació **Biosphere 2021** per part de l' Instituto de Turismo Responsable (RTI)
- Elaborat d'un sistema **d'indicadors de turisme sostenible** amb el CETT
- Reforçat el **Compromís per a la Sostenibilitat Turística Barcelona Biosphere**. S'ha impulsat l'adhesió d'empreses i serveis de la ciutat de Barcelona al compromís per a la sostenibilitat turística. Des de setembre de 2020, també inclou requisits específics de seguretat, salut i higiene per evitar contagis Covid-19. 335 empreses han participat a la Taula de Sostenibilitat del Compromís per a la Sostenibilitat Turística Barcelona i han estat auditades per ITR per tal d'obtenir la certificació Biosphere Sustainable Lifestyle.

3.2. Màrqueting de la destinació

- Elaboració de l'**Estratègia de Màrqueting Turístic de la Destinació Barcelona (EMTDB)**. En total s'han celebrat 14 sessions monogràfiques sobre l'Estratègia de Màrqueting Turístic de la Destinació Barcelona per tractar aspectes de posicionament, demanda, oferta, promoció, territori i tendències de turisme que afecten a la destinació. L'Estratègia (EMTDB) prioritza propostes de turisme sostenible i fixa les noves línies mestres per promoure la competitivitat de l'activitat i assegurar el màxim retorn social i econòmic de l'activitat.

3.3. Estratègia territorial de la destinació

Per tal d'aprofundir en la reflexió territorial de la destinació turística de Barcelona per encaixar les activitats i les pràctiques que la componen amb les possibilitats, necessitats i capacitats de l'entorn social i espacial que les acull:

- S'ha incorporat una Addenda Conveni de Col·laboració entre l'Ajuntament de Barcelona, el Consorci de Turisme de Barcelona i la Diputació de Barcelona "Destinació Barcelona 2018-2019"
- S'ha donat continuïtat del programa "Barcelona és molt més".

3.4. Atractius de visita i productes turístics

- Posada en marxa de la **Taula de Màrqueting Turístic**. S'ha treballat en la identificació de l'oferta de producte existent i en la coordinació d'estratègies. La TMT s'ha consolidat amb 3 reunions on s'ha creat el GT Màrqueting i territori per tal d'alinejar la promoció dels atractius amb les estratègies territorials.
- Reconversió dels Punts d'interès turístics (PITs) en Punts d'interès de ciutat (PICs) i creació d'un nou sistema d'informació que a més dels espais d'interès turístic, inclou també, els espais d'interès de visita per a la ciutadania de Barcelona, integrant diverses BBDD existents.
- Desenvolupament de la webapp **CheckBarcelona** (<https://checkbarcelona.com>) amb informació a temps real de 217 atractius de la ciutat i del seu àmbit metropolità amb l'objectiu de comunicar als visitants informació sobre recomanacions sanitàries/cíviques, així com la millor manera de fer les visites de forma segura evitant aglomeracions i cues.

PROGRAMA 4

Mobilitat



4.1. Pla de mobilitat turística

- Presentació el 2017 de la Mesura de Govern **“Estratègia de mobilitat turística” (EMT)**. Aquesta estratègia estructura una anàlisi global de les pautes de mobilitat turística encaminada per dissenyar polítiques urbanes, fet que representa un exercici inèdit a les altres grans destinacions urbanes europees. L’EMT pretén donar resposta de forma simultània als requeriments del Pla de Mobilitat Urbana (PMU 2013-2018) així com també als reptes i objectius del Pla Estratègic de Turisme 2020 (PET20).
- Creació del grup de treball de mobilitat turística. El grup motor està format per Mobilitat i infraestructures, Direcció de Turisme, i el Gabinet tècnic (BR). Aquest grup impulsa i dirigeix la implementació de les diferents actuacions de l’EMT.

Els tres projectes iniciats corresponen a:

- **Repensar el servei de bus turístic de la ciutat**
- **Elaborar una proposta de regulació del transport discrecional en servei turístic**
- **Coordinar l’estudi d’avaluació de la mobilitat generada i el Pla de mobilitat terrestre dels creueristes.**
- Posada en funcionament del nou bus panoràmic de Barcelona amb una ruta diürna adreçada al públic local.
- Altres accions dutes a terme en matèria de mobilitat turística que no consten en l’EMT:
 - Posada en marxa del HUB Montjuïc
 - Primeres fases de la reconversió de l’Estació Barcelona Nord en un Hub turístic.
 - Participació al Pla de Mobilitat de Ciutat Vella
 - Participació a la Taula de Mobilitat de Montjuïc

PROGRAMA 5

Allotjament



5.1 Pla especial urbanístic d'allotjaments turístics

- Donar suport al **Pla Especial Urbanístic d'Allotjaments Turístics** (PEUAT) que regula la implantació d'establiments d'allotjament turístic, així com d'albergs de joventut, residències col·lectives d'allotjament temporal i habitatges d'ús turístic, des dels plantejaments del PET20.
- La Comissió de Govern aprova el gener de 2021 la regulació que actualitza el Pla Especial Urbanístic d'Allotjaments Turístics (PEUAT).

5.2. Polítiques actives d'allotjament turístic

- Des de Barcelona s'impulsa una trobada amb altres ciutats d'Europa el novembre de 2021 per abordar la gestió del turisme, sota el títol de **"Cimera sobre Governança i Gestió del Turisme Urbà: allotjaments compartits i lloguer vacacional"**. L'objectiu és crear un fòrum de debat de les ciutats per coordinar estratègies i buscar noves fórmules de col·laboració, més enllà de les xarxes i grups de treball actuals, que se centren bàsicament en millorar l'encaix de l'activitat turística a l'entorn urbà.
- Creació d'una taula de treball com a espai de diàleg estable entre l'Ajuntament i les plataformes Homeaway, Booking, Tripadvisor, Rentalia, Apartur i AIRBNB per impulsar conjuntament accions de millora del sector i actuacions en favor de Barcelona com a destinació de turisme sostenible
- Aprovació del Conveni de Col·laboració entre l'Ajuntament de Barcelona i AIRBNB Ireland UC relatiu a la cessió de dades d'usuaris amb la finalitat de facilitar la gestió dels expedients disciplinaris relatius als allotjaments turístics que es tramiten des de la Direcció de Serveis d'Inspecció de la Gerència adjunta d'Urbanisme de l'Àrea d'Ecologia Urbana.
- Posada en funcionament del **Servei de convivència entre veïns/es i propietaris/es de pisos turístics**. Aquest programa pretén millorar la convivència a través d'un servei d'assessorament i de mediació entre els veïns i veïnes, propietaris/es dels habitatges d'ús turístic legals i els seus gestors, a la ciutat de Barcelona, com a mesura per a una gestió alternativa dels conflictes en l'àmbit de la convivència residencial amb els turistes. Durant el període de vigència del projecte, de desembre de 2018 a desembre de 2019 es van obrir 778 expedients, dels quals se'n van tancar 667.
- Participació en els debats de la iniciativa de la Comissió Europea per la regulació *dels short term rentals*.

PROGRAMA 6

Gestió d'espais



6.1. Gestió turística dels districtes

- Presentació el 2018 de la Mesura de Govern "**Estratègia territorial de gestió turística**" que té com a principals objectius:
 - **Garantir el retorn social del turisme al territori**
 - **Promoure una gestió integrada**
 - **Construir estratègies diferenciades des del territori**

L'Estratègia territorial de gestió turística recull les principals necessitats i prioritats dels districtes quant a la gestió del turisme i és un full de ruta concebut per maximitzar el retorn social del turisme en el territori. El document inclou un total de 261 mesures basades en les prioritats consensuades per cada districte.

- Elaboració d'una **Caixa d'Eines de Gestió Turística dels districtes**. Vademècum de bones pràctiques, eines, instruments i mesures de gestió turística territorial.
- Creació i funcionament del grup de treball de l'Estratègia territorial de gestió turística.

6.2. Espais de gran aflluència

- Creació d'un **Grup de Treball Espais de Gran Afluència** amb l'objectiu de:
 - Fomentar la transferència de coneixement i l'intercanvi de bones pràctiques relacionades amb la gestió d'EGA, per tal de posar-les en valor i replicar la seva experiència en altres territoris.
 - Oferir un espai per coordinar l'acció entre els districtes, les àrees i els agents externs, per garantir la coherència, l'eficàcia i l'eficiència del desplegament d'accions concretes als EGA.
 - Deliberar i dissenyar les operacions a aplicar als EGA a través de taules operatives en l'àmbit intern amb els agents municipals implicats, ja siguin districtes, àrees o empreses municipals.
- Desplegament d'agents cívics arreu de la ciutat. Incrementant la presència dels Agents Cívics a l'entorn dels espais de més atracció i pressió turística.
- Participació en els processos de "Repensem les Rambles", Pla d'Actuació del Parc de Montjuïc i Pla estratègic dels espais litorals de la ciutat.
- Modificació del Pla especial d'ordenació dels establiments comercials; noves limitacions per obrir botigues de records als entorns de la Sagrada Família, al barri de Sant Antoni i a les zones del voltant del Camp Nou, del Park Güell i de la Casa Vicens.
- Tancament de la plaça de Sant Felip Neri per garantir l'ús escolar durant l'esbarjo de l'Escola Sant Felip Neri.

6.3. Equilibri urbà

S'han activat les mesures següents per tal de compensar la pressió als barris amb més presència de població flotant, a fi de garantir l'equilibri entre les activitats adreçades als visitants i la millora de la vida de la població permanent.

- Signatura de la “**Declaració de bones pràctiques en el guiatge de grups a la via pública de Barcelona**”, un document que vol marcar l'activitat dels guies turístics a la ciutat i mostra el seu compromís a seguir uns principis d'actuació en l'exercici de la seva activitat que respectin al màxim l'equilibri en la convivència a la ciutat i minimitzin eventuais molèsties a la vida quotidiana dels emplaçaments que visiten.
- Elaboració del **Pla de convivència i el bon veïnatge** a l'espai públic als districtes de Ciutat Vella
- **Dinamització de les places de Gràcia**. Activitats de dinamització que es duren a terme a l'estiu i al Nadal a les places del Sol, de la Revolució, de la Vila de Gràcia, del Diamant i de la Virreina, al barri de Gràcia, que es preveuen dins del Pla de places de Gràcia. A través d'IEET s'han finançat mesures de conscienciació per a la convivència a l'espai públic

6.4. Pla de turisme accessible

- Realització d'accions de formació en atenció a les persones visitants amb diversitat funcional i/o necessitats especials per a professionals del sector turístic
- Implementació de bones pràctiques en l'accessibilitat universal de turisme a hotels i comerç de les Corts
- Finançament del disseny de Ruta accessible en Patrimoni a Pedralbes i Cementiri de les Corts
- Instal·lació de **beacons** per donar a conèixer els punts d'interès del districte de Sant Andreu.
- Celebració de dues edicions del **curs de turisme accessible i atenció al client amb discapacitat i altres necessitats diverses per a professionals del sector turístic**, d'administracions públiques i/o empreses turístiques locals, que pretén sensibilitzar al conjunt de professionals del sector turístic sobre la necessitat de millorar l'atenció a les persones amb discapacitat i amb altres necessitats d'accessibilitat a través de tallers vivencials. Al ser tallers presencials que no permetien l'adaptació al format virtual per tractar-se de continguts experiencials, al 2020 i 2021 no s'han pogut celebrar per causa de la COVID-19.
- En la formació i assessorament a les empreses participants al Compromís per a la Sostenibilitat Turística Barcelona Biosphere es treballa l'accessibilitat i el turisme inclusiu per a tothom des de 2019

PROGRAMA 7

Desenvolupament econòmic



7.1. Estratègia de desenvolupament econòmic local

Amb l'objectiu d'incorporar el turisme i l'economia del visitant com a element central en les estratègies de desenvolupament econòmic local per fomentar un model d'activitat econòmica que enforteixi el teixit productiu del territori s'han dut a terme les accions següents:

- Participació en els **Plans de Desenvolupament Econòmic dels** districtes: Ciutat Vella, Sant Martí, Sants Montjuïc, Sant Andreu, Nou Barris i Horta.
- Participació en el Grup Motor de desenvolupament econòmic de Les Corts, Sarrià Sant Gervasi i Eixample.
- Participació en el programa de **Baixos de Protecció Oficial**, que té com a objectiu la dinamització dels locals buits i la promoció d'activitat econòmica diversa i útil per a la vida veïnal al Districte de Ciutat Vella.
- **Donation room**. En el marc del programa Donation Room, l'Ajuntament de Barcelona recupera el material sobrant del Mobile World Congress, en una acció conjunta amb GSMA, Fira de Barcelona, i l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat.
- Creació del programa **FuTurisme**. Programa de suport a la creació d'empreses innovadores i responsables dins l'àmbit del turisme. Realitzat conjuntament per Barcelona Activa, la Diputació de Barcelona, l'Associació Catalana d'Agències de Viatges Especialitzades ACAVE i el Gremi d'Hotels de Barcelona
- Participació a les Unitat de coordinació de les accions de promoció econòmica de l'Ajuntament
- Suport a l'aterratge i gestió d'esdeveniments. Es facilita i acompanya l'aterratge d'esdeveniments d'interès per a la ciutat, per tal de fomentar l'activitat econòmica i establir sinergies de col·laboració entre els agents implicats, i es participa activament en els processos d'elaboració de candidatures.

7.2 Millora de la qualitat de l'ocupació

- Elaboració de l'estudi de **Situació, característiques i efectes del treball en el sector turístic a la ciutat de Barcelona**. Revisió, anàlisi i propostes d'un estudi exploratori.
- Integració de les condicions laborals als criteris per obtenir la certificació Biosphere.

7.3. Impuls de l'empresa responsable i socialment innovadora

- Posada en marxa del programa de subvencions per a l'impuls socioeconòmic del territori: **Impulsem el que fas!** Amb la modalitat Turisme Responsable les edicions 2018 2019 i 2020. En total s'han finançat 30 projectes amb un total de 600.000 €

PROGRAMA 8

Comunicació i acollida



8.1. Estratègia de comunicació

Per tal d'ampliar els relats de la destinació, fent-los més diversos, dinàmics, responsables i compartits, involucrant la població resident i els visitants en la descoberta d'altres realitats, i vetllant per millorar la seva experiència s'han dut a terme les següents accions:

- Monitorització de **reputació turística online** de Barcelona Ciutat. En aquest estudi s'analitzen tres sectors: els atractius turístics, els allotjaments i els restaurants.
- Creació de **Taula de Màrqueting Turístic**. Emmarcada dins de l'Espai de Coresponsabilitat de Turisme i Ciutat de l'Ajuntament de Barcelona amb l'objectiu de planificar i repensar conjuntament i de forma coordinada entre les àrees municipals, les estratègies de màrqueting i promoció de la ciutat per tal de garantir una destinació sostenible.
- Desenvolupament d'un distintiu gràfic per identificar els projectes i serveis finançats amb l'impost turístic, i millorar la traçabilitat del retorn d'aquests ingressos.
- Participació en l'estratègia de **City Branding de Barcelona**, que defineix els trets distintius de la ciutat que n'han d'orientar la projecció exterior.

8.2. Pla d'informació i acollida als visitants

- Llançament de la campanya **"Fair Tourism BCN"** per informar i sensibilitzar tant la ciutadania com els visitants sobre els perjudicis d'aquesta activitat il·legal en tothom. Corresponsabilitzem els turistes contra els pisos turístics il·legals. Posada en marxa web municipal (**barcelona.cat/habitatgesturistics**) que permet consultar si un habitatge d'ús turístic és legal. És un dels recursos del pla de xoc dissenyat pel Govern municipal per intensificar la lluita contra l'oferta submergida de pisos turístics i garantir la convivència, el dret a l'habitatge i un model urbà sostenible
- Llançament de la campanya **"Your holidays, our everyday. Enjoy&Respect"**, focalitzada al voltant dels espais turístics de major afluença, per conscienciar els visitants sobre la necessitat de respectar la convivència veïnal.
- Actualització i distribució dels materials **Welcome to Barcelona**, amb recull de consells de seguretat i per a l'estada, editats en 9 idiomes.
- Suport a les empreses dels diversos sectors que orienten la seva activitat al públic, tant local com visitant, perquè coneguin quines són les normatives i els protocols que millor s'ajusten a les seves necessitats a través de **Safe city - Safe visit**. En el context postCovid-19, la confiança i la seguretat són elements clau per a les ciutats i les destinacions turístiques. Juntament amb uns bons dispositius de salut pública, cal afavorir que el conjunt d'establiments, activitats i espais responguin adequadament als criteris establerts d'higiene i salut.
- Informació actualitzada periòdicament als webs i xarxes socials d'Ajuntament i Turisme de Barcelona sobre els protocols i restriccions derivats de la Covid-19
- Suport al desenvolupament de la **webapp Check Barcelona**. La primera webapp a nivell europeu que funciona com a un sol repositori d'informació a temps real i que permet al visitant

i ciutadà consultar les ocupacions de diferents punts d'interès i fer la reserva d'entrades, a part de tota la informació pràctica en relació a la mobilitat als accessos i a les condicions sanitàries.

- Posada en funcionament del portal informatiu [Barcelona International Welcome](#), per facilitar l'aterratge de visitants de llarga estada.

PROGRAMA 9

Fiscalitat i finançament



9.1. Programa de fiscalitat del turisme

Per tal de conèixer la balança de costos de les activitats turístiques i explorar mecanismes fiscals per compensar les externalitats negatives, i beneficiar les activitats compromeses amb els criteris de sostenibilitat i responsabilitat s'ha:

- Creat el Grup de treball de Consell de Turisme i Ciutat de **balanç fiscal del turisme**.
- Encarregat l'estudi "**Quantificació de l'impacte del turisme sobre el pressupost municipal de Barcelona**", elaborat per l'IEB i la Universitat de Barcelona.
- Aprovat la modificació de diverses ordenances fiscals:
 - Es crea la nova taxa amb l'objectiu de reduir la congestió i el trànsit d'autocars entorn de la Font Màgica. L'import de la nova taxa és de 45 euros per franja d'estacionament. També s'incrementen les tarifes de la ZonaBus al voltant de la Sagrada Família i del Park Güell.
 - Nova tarifa en el registre de vehicles de mobilitat personal d'ús comercial. D'acord amb l'Ordenança de circulació de vianants i vehicles, el servei d'identificació i de registre de vehicles de mobilitat personal (VMP) —rodes i patinets elèctrics, segways i bicicletes— que s'utilitzin com a activitat d'explotació econòmica tindrà un cost de 19 euros. La nova taxa també preveu la possibilitat del registre de VMP d'ús personal a un cost reduït de 9,5 euros.

9.2. Planificació i criteris dels recursos de l'IEET

S'ha dissenyat un pla d'inversió i finançament a través dels recursos de l'IEET per tal desenvolupar l'estratègia turística incorporant clàusules socials, territorials i ambientals, així com oferir una gestió més oberta, clara i transparent.

- Durant el període 2017-2020 s'ha finançat 149 projectes amb un pressupost total de 32.305.246 euros amb **l'IEET**. 74 projectes han estat d'àmbit de ciutat i 75 projectes han estat d'àmbit de districte: Horta-Guinardó 7, Gràcia: 8, Ciutat Vella: 12, Eixample: 5, Les Corts: 10, Nou Barris: 6, Sant Andreu: 12, Sant Martí: 6, Sarrià-Sant Gervasi: 6 i Sants-Montjuïc: 3
- Creació d'un **distintiu gràfic** per identificar els projectes que reben finançament de IEET.
- Acord per el nou **recàrrec de l'IEET**. El 30 de setembre de 2019 el Consell Plenari municipal va acordar instar la Generalitat a traslladar al Parlament una proposta de modificació de la llei de l'Impost d'Estades en Establiments Turístics per tal d'incloure un recàrrec per a les estades a la ciutat de Barcelona. Aquesta demanda va ser aprovada per la Generalitat de Catalunya en la Llei 5/2020, del 29 d'abril. La proposta contempla que l'increment de l'impost es faci de manera progressiva que, segons el Decret Llei 36/2020, s'ajorna fins a l'1 de juny de 2021.

PROGRAMA 10

Regulació i ordenació



10.1. Canvis en les ordenances municipals

Per tal d'adaptar els instruments de regulació i ordenació per minimitzar els efectes negatius de les pràctiques turístiques garantint el dret a la ciutat s'ha:

- Modificat l'**Ordenança de circulació de vianants i vehicles** —aprovada el 26 de maig de 2017— que determina uns altres supòsits de circulació quan els vehicles s'utilitzen per fer una activitat d'exploració econòmica.
- Elaborat una normativa municipal per al lloguer d'habitacions d'ús turístic. Modificació al 2018 del **Pla especial d'ordenació dels establiments comercials destinats a la venda d'articles de record o souvenirs** amb l'objectiu de donar resposta a l'augment progressiu del turisme a la ciutat i la desaparició de l'estacionalitat del turisme i millorar la coexistència de l'activitat turística amb l'activitat diària de la ciutadania que viu i treballa en àrees amb un gran nombre de visitants.

10.2. Instruments de planificació urbanística

- S'han revisat instruments de planejament com els **Plans d'usos** de Ciutat Vella, Sant Antoni, Sagrada Família, Gràcia.

10.3. Control i inspecció de les activitats turístiques

- Posada en marxa del **Pla de xoc contra els allotjaments turístics il·legals**. Des de juliol de 2016, estan en marxa un seguit de recursos per minimitzar aquesta oferta submergida i evitar que s'imposi i arrelhi a la ciutat, ja que és econòmicament insostenible i irrespectuosa amb la legislació vigent i genera l'expulsió de veïns dels barris més afectats. Des de l'inici del Pla de xoc fins el 2020 s'han obert més de 17.000 expedients i s'ha ordenat el cessament d'activitat de més de 7.000 allotjaments turístics
- Servei TIC per l'anàlisi de l'oferta d'allotjament turístic a la Ciutat. El projecte consisteix en la detecció per sistemes TIC integrats en una plataforma específica de l'oferta d'allotjament turístic a la Ciutat, efectuant la quantificació i qualificació de la informació a partir de l'anàlisi de portals web dedicats a l'oferta de pernoctacions.
- Realització d'una **campanya d'inspecció a les botigues de records**. La campanya informativa i sancionadora sobre els establiments comercials de venda d'articles de record a l'Eixample, Gràcia i Horta-Guinardó amb l'objectiu de garantir el compliment de la normativa municipal, recollida al Pla especial de botigues d'articles de record i en vigor des del desembre del 2018.

ANNEX

LEGENDA:

REALITZADES EN PROCÉS NO INICIADES

Programa	Línies	Accions
1. Governança	1.1. Coordinació Interna	<p>M.1.1.1. Dissenyar i activar espais transversals que millorin la coordinació i la comunicació de l'acció política i administrativa entre diferents àrees i territoris</p> <p>M.1.1.2. Dotar d'espais de coproducció, de les eines i els instruments per respondre als reptes estratègics a les àrees i districtes</p> <p>M.1.1.3. Elaborar un mecanisme de comunicació interna en línia per actualitzar el desenvolupament de les propostes</p>
	1.2. Relacions institucionals	<p>M.1.2.1. Reforçar o generar espais per la coproducció multilateral de les polítiques turístiques a través d'una estructura amb agents externs</p> <p>M.1.2.2. Construir ponts de diàleg permanent amb agents clau en la configuració de destinació</p> <p>M.1.2.3. Garantir la concurrència de plans de diferents escales i administracions a través de taules de treball</p>
	1.3. Participació i deliberació	<p>M.1.3.1. Consolidar el Consell Municipal Turisme i Ciutat com a espai estable de participació per deliberar i codissenyar les polítiques turístiques</p> <p>M.1.3.2. Facilitar i emmarcar les qüestions relacionades amb el turisme en els espais de participació estables de l'Ajuntament</p> <p>M.1.3.3. Crear taules de treball per abordar qüestions específiques</p> <p>M.1.3.4. Posar en marxa instruments de consulta i deliberació en línia per aprofundir en qüestions concretes</p>
	1.4. Relacions i xarxes estatals i internacionals	<p>M.1.4.1. Promoure la incorporació de l'Ajuntament de Barcelona a les xarxes de ciutats alineades amb les seves prioritats d'actuació, tant en l'àmbit estatal com en l'internacional, i revisar la representació en aquelles en les quals ja participa</p> <p>M.1.4.2. Donar continuïtat a la primera trobada de ciutats sobre Governança del Turisme Urbà</p> <p>M.1.4.3. Establir aliances per impulsar projectes comuns i incloure canvis en els marcs reguladors i legislatius d'escala superior</p>
	1.5. Turisme de Barcelona	<p>M.1.5.1. Alinear el Consorci Turisme de Barcelona amb les polítiques turístiques municipals</p> <p>M.1.5.2. Estabilitzar i enfortir la relació de treball amb la Cambra de Comerç</p>
2. Coneixement	2.1. Observatori de la destinació	<p>M.2.1.1. Formalitzar la constitució de l'Observatori de la destinació Barcelona</p> <p>M.2.1.2. Elaborar el pla de treball i publicacions</p> <p>M.2.1.3. Pla de difusió de la informació</p>
	2.2 Recerca i tecnologia	<p>M.2.2.1. Crear un programa de recerca compartit per generar i transferir coneixement</p> <p>M.2.2.2. Impulsar espais virtuals i eines tecnològiques per a la difusió del coneixement, la recerca aplicada i l'anàlisi de dades</p> <p>M.2.2.3. Potenciar el desenvolupament de projectes innovadors de recerca aplicada</p>
	2.3. Educació i divulgació	<p>M.2.3.1. Endegar el projecte "El turisme a les escoles"</p> <p>M.2.3.2. Adaptar la informació generada amb un caràcter divulgatiu</p> <p>M.2.3.3. Promoure i coordinar projectes, jornades, seminaris i debats sobre turisme</p>
3. Destinació Barcelona	3.1. Certificació de turisme sostenible i responsable	<p>M.3.1.1. Continuar l'impuls en l'aplicació dels criteris de turisme sostenible</p> <p>M.3.1.2. Actualització dels criteris de la certificació de les destinacions urbanes a través dels estàndards de Barcelona</p> <p>M.3.1.3. Definir el procés i els criteris per a l'adhesió dels diferents actors a la certificació de la destinació Biosphere-Barcelona</p>
	3.2. Màrqueting sostenible	<p>M.3.2.1. Elaborar una estratègia de màrqueting per garantir la sostenibilitat de la destinació</p> <p>M.3.2.2. Coordinar diferents accions de màrqueting i integrar-les en un marc de comunicació més ampli i plural</p> <p>M.3.2.3. Garantir la concurrència amb altres estratègies de màrqueting de la destinació ampliada en la qual s'integra la ciutat de Barcelona</p>
	3.3. Estratègia territorial	<p>M.3.3.1. Revisar i actualitzar l'estratègia de desconcentració</p> <p>M.3.3.2. Iniciar la reflexió sobre la gestió del turisme en l'àmbit metropolità amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona i la Diputació de Barcelona</p>
	3.4. Atractius de visita i productes turístics	<p>M.3.4.1. Adaptar els productes turístics a l'estratègia de desenvolupament econòmic local</p> <p>M.3.4.2. Crear nous atractius que encaixin amb l'estratègia territorial de la destinació</p> <p>M.3.4.3. Promocionar el comerç i la gastronomia local</p>
4. Mobilitat	4.1. Estratègia de mobilitat turística	<p>M.4.1.1. Elaborar una diagnosi sobre els usos turístics de la mobilitat per establir els reptes i els objectius estratègics</p>

5. Allotjament	5.1. Política activa a l'entorn de l'allotjament	M.5.1.1. Promoure la reflexió i canvis legislatius a escala metropolitana M.5.1.2. Adaptar la normativa a les noves tipologies d'allotjament M.5.1.3. Crear un espai de gestió i seguiment del PEUAT
	5.2. Polítiques actives d'allotjament turístic	M.5.2.1. Ampliar el marc de col·laboració permanent de l'Ajuntament amb el sector de l'allotjament M.5.2.2. Establir un protocol amb plataformes per garantir l'adequació a la legalitat vigent M.5.2.3. Crear un servei de mediació per millorar la convivència entre el veïnat i els usuaris dels HUT legals
6. Gestió d'espais	6.1. Gestió turística als districtes	M.6.1.1. Definir l'estratègia turística integral als districtes M.6.1.2. Potenciar les estructures i millorar la coordinació administrativa relacionades amb les activitats turístiques M.6.1.3. Activar espais de participació permanents i taules de treball amb els agents territorials
	6.2. Espais de gran afluència	M.6.2.1. Elaborar una anàlisi i diagnòstic dels Espais de Gran Afluència M.6.2.2. Elaborar plans de mesures implantades als EGA M.6.2.3. Crear un ens específic per coordinar la gestió de les EGA M.6.2.4. Impulsar taules de treball dels EGA
	6.3. Equilibri urbà	M.6.3.1. Dissenyar plans de millora urbana i gestió als barris més pressionats per les pràctiques turístiques i de la població visitant M.6.3.2. Activar polítiques per contrarestar la pressió en el mercat immobiliari M.6.3.3. Polítiques de minimització dels impactes ambientals
	6.4. Pla de turisme accessible	M.6.4.1. Anàlisi de l'accessibilitat turística de Barcelona M.6.4.2. Millorar l'accessibilitat i l'autonomia personal M.6.4.3. Sensibilitzar la iniciativa privada en matèria de turisme accessible M.6.4.4. Comunicació i la promoció de l'oferta de turisme accessible
7. Desenvolupament econòmic	7.1. Estratègia de desenvolupament local	M.7.1.1. Incidir en els plans i les estratègies de desenvolupament local dels districtes M.7.1.2. Activar espais de concertació econòmica territorial amb els agents territorials M.7.1.3. Treballar per la corresponsabilització dels visitants
	7.2. Millora de la qualitat de l'ocupació	M.7.2.1. Bastir un observatori del treball turístic M.7.2.2. Promoure la variable laboral en els segells com a element central en la promoció de segells i certificacions de sostenibilitat i qualitat M.7.2.3. Introduir noves polítiques actives d'ocupació a les empreses de serveis turístics per garantir la qualitat de l'ocupació
	7.3. Impuls de l'empresa responsable i socialment innovadora	M.7.3.1. Sensibilitzar sobre el turisme responsable M.7.3.2. Impulsar les empreses responsables i socialment innovadores M.7.3.3. Impulsar clústers de sectors estratègics a partir de l'activitat turística M.7.3.4. Donar suport a la Comunitat RISCAT Turisme
	7.4. La Interconviadora	M.7.4.1. Crear una comunitat d'intercanvi que faciliti processos de cooperació empresarial – la Interconviadora
8. Comunicació i acollida	8.1. Estratègia de comunicació	M.8.1.1. Coordinar l'estratègia i els instruments de comunicació turística a la comunicació de ciutat M.8.1.2. Dissenyar els continguts de la comunicació per als visitants M.8.1.3. Dissenyar campanyes de comunicació i sensibilització sobre les polítiques turístiques
	8.2. Pla d'informació i acollida als visitants	M.8.2.1. Incidir en els diferents canals d'informació abans de l'estada M.8.2.2. Reforçar els dispositius d'acollida durant l'estada dels visitants M.8.2.3. Renovar i adaptar la xarxa d'oficines d'informació M.8.2.4. Millorar l'intercanvi d'informació amb els visitants
9. Fiscalitat i finançament	9.1. Planificació i criteris dels recursos de l'IEET	M.9.1.1. Estudiar el cost-benefici de les activitats turístiques en la gestió municipal M.9.1.2. Dissenyar un programa de noves mesures fiscals M.9.1.3. Constituir el Fons Econòmic Turisme i Ciutat
	9.2. Programa de fiscalitat del turisme	M.9.2.1. Dissenyar el Pla d'inversió i finançament de l'IEET M.9.2.2. Contingut del Pla d'inversió i finançament de l'IEET
10. Regulació i ordenació	10.1 Canvis en les ordenances municipals	M.10.1.1. Modificar les ordenances existents per incorporar aspectes relacionats amb les pràctiques turístiques
	10.2. Instruments de planificació urbanística	M.10.2.1. Incorporar a les figures de planejament territorial i general la regulació urbanística de les activitats d'allotjament turístic M.10.2.2. Dissenyar plans específics d'implantació de nous usos de sòl turístic i allotjaments turístics allà on siguin autoritzats pel Planejament general i el Pla especial urbanístic d'allotjaments turístics (PEUAT) M.10.2.3. Establir regulacions específiques de les activitats econòmiques als àmbits de més concentració de visitants a l'espai públic
	10.3. Control i inspecció de les activitats turístiques	M.10.3.1. Reforçar la inspecció de l'oferta d'allotjament turístic il·legal M.10.3.2. Promoure la creació d'una taula de trobada interadministracions