

# SESSIÓ DEL PLA ESTRATÈGIC DE TURISME 2020 AMB MEMBRES DEL CONSELL MUNICIPAL DE TURISME I CIUTAT I PARTICIPANTS ALS ESPAIS DE TREBALL DE LA FASE DE DIAGNOSI

*Acta - resum de la sessió de treball participatiu  
celebrada el 10 de novembre de 2016  
Parc Tecnològic Barcelona Activa*

## Índex

---

1. Introducció .....	3
2. Objectiu, ordre del dia i participants de la sessió .....	5
3. Resultat del treball en grups .....	6
Àmbit 1: Governança .....	6
Àmbit 2: Gestió turística .....	7
Àmbit 3: Estratègia Territorial .....	8
Àmbit 4: Treball i empresa .....	9
Àmbit 5: Promoció i màrqueting .....	10

## 1. Introducció

En el marc de l'elaboració del Pla Estratègic de Turisme 2020, i més concretament en la seva fase de recollida de propostes, el passat 10 de novembre es va celebrar una sessió de treball amb una trentena de participants, la majoria d'ells membres del Consell Municipal de Turisme i Ciutat, per bé que també hi havia algunes persones i/o organitzacions que sense formar part del Consell, sí havien participat prèviament en algun dels espais de treball de la fase de diagnòsi del mateix Pla (primavera 2016).

La sessió va arrencar amb unes paraules de benvinguda de la Sra. Rosa Bada, Secretària del Consell Municipal de Turisme i Ciutat, agraint l'assistència i participació en la jornada. Seguidament el Sr. Albert Arias, Director del Pla Estratègic, va contextualitzar la sessió en el procés d'elaboració del Pla Estratègic de Turisme 2020 i va resumir els 5 grans àmbits en els que s'ha estructurat el diagnòsi elaborat.

Finalment, el Sr. Joan Casals, membre de l'equip de consultors **Momentum<sup>co</sup>**, va explicar la seqüència de treball i metodologia previstes pel desenvolupament de la sessió. Així mateix va recordar l'objectiu plantejat per a la sessió: "Recollir propostes / suggeriments d'accions en el marc del procés d'elaboració del "Pla Estratègic de Turisme de la ciutat de Barcelona 2020" sobre els cinc àmbits del Pla:

1. GOVERNANÇA
2. GESTIÓ TURÍSTICA
3. ESTRATÈGIA TERRITORIAL
4. TREBALL I EMPRESA
5. PROMOCIÓ I MÀRQUETING

La dinàmica de la sessió va consistir en distribuir els participants, segons les seves preferències, en cinc grups de treball, centrats, cadascun d'ells, en abordar un dels cinc àmbits. La dinàmica consistí en recollir propostes d'actuació en l'àmbit concret de treball en el marc del Pla Estratègic 2020. Per ajudar a centrar debat i a concretar les propostes, els integrants de cada grup disposaren d'un full resum de l'àmbit en qüestió, que recollia de forma esquemàtica els reptes i objectius definits, així com una fitxa elaborada per l'equip **Momentum<sup>co</sup>** per a la recollida de propostes.



Transcorreguts 45 minuts, es donà per conclosa la primera fase de treball en grups. En aquest moment cadascun dels participants, va tenir l'oportunitat de treballar un altre àmbit del Pla, amb altres participants, seguint el mateix esquema. Al cap d'uns altres 45 minuts, va tornar-se a efectuar un altre canvi de grups, de manera que al final de la sessió, cada participant va poder debatre i aportar idees en 3 dels 5 àmbits definits, alhora que debatre i contrastar idees amb diferents participants en cadascun dels àmbits.



Un cop conclosa la fase participativa de recollida de propostes, el Sr. Joan Casals de l'equip **Momentum**<sup>co</sup> va comentar que en els propers dies es duria a terme una transcripció ordenada de les propostes i que aquesta es faria arribar a la Direcció del pla Estratègic, des d'on s'enviaria a tots els participants.

Seguidament, la Sra. Rosa Bada, Secretaria del Consell Municipal Turisme i Ciutat, i el Sr. Albert Arias, Director del Pla Estratègic, va mostrar-se molt agraïts per l'activa participació dels assistents i van recordar que pel proper dia 22 de novembre hi havia organitzada una nova sessió de treball, que en aquest cas, aniria més enfocada a concretar aspectes de la posada en marxa de certes actuacions, novament en el marc del Pla Estratègic de Turisme 2020.

**El present document és l'acta-resum de la sessió celebrada el passat 10 de novembre.**  
Conté:

- **Ordre del dia i participants** de la sessió
- **Transcripció ordenada de les fitxes de treball** (aportacions dels participants).

## 2. Objectiu, ordre del dia i participants de la sessió

### Objectiu de la sessió:

- Recollir propostes / suggeriments d'accions en el marc del procés d'elaboració del "Pla Estratègic de Turisme de la ciutat de Barcelona 2020" sobre cinc àmbits concrets:
  1. **Governança**
  2. **Gestió turística**
  3. **Estratègia territorial**
  4. **Treball i empresa**
  5. **Promoció i màrqueting**

### Ordre del dia:

18:00h Benvinguda (R. Bada / A. Arias)

Metodologia i objectius concrets de la sessió (Momentum<sup>co</sup>)

**18:15h Treball en grups (I)**

**19:00h Treball en grups (II)**

**19:45h Treball en grups (II)**

20:30h Finalització

### Participants als grups de treball:

Nom i Cognom
Enrique Alcántara-García
Josep Maria Armengou
Bel Natividad
Albert Canals Suñé
Albert Cañigüeral
Eduard Cuscó
Vincent Dammann
Angel Díaz
Josep Maria Gómez
Joan Itxaso
Jesús Lodeiro
M. Carmen López
Josep Maria Marcos
Nuno Margalho

Nom i Cognom
Pere Mariné
Jordi Moll
Fina Moreno
Núria Paricio
Cynthia Pérez
Roger Puigví
Josep Anton Rojas
Manuel Romero
Concepció Romero
Alfredo Serrano
Elsa Soro
Ignasi Uñó
Fermín Villar
Sandra Yunta

**Equip Organitzador:** Albert Arias, Rosa Bada

**Equip Momentum<sup>co</sup>:** Lara Astiz, Joan Casals, Xavier Estivill

**Metodologia utilitzada:** Writing Thinking **Momentum<sup>co</sup>**

### 3. Resultat del treball en grups

#### Àmbit 1: Governança

Propostes d'actuacions en el marc del Pla Estratègic Turisme 2020

<b>Repte 1.1 Enfortir el lideratge municipal per garantir una governança àmpliament participada de les polítiques turístiques assegurant una representativitat plural i diversa dels agents.</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear comissions de treball amb actes i reunions periòdiques de temes específics que estiguin obligades a fer informes (perceptius) amb diagnòstic de la situació: reptes i propostes → per clonar al Consell de Turisme i Ciutat.</li> </ul>
1.1.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consell Sectorial de Turisme per districte depenent del districte, podria arribar fins a 3 o 4 grups de treball/ àrees.</li> </ul>
1.1.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisió de la composició del Consell de Turisme i definició de l'equitativitat de les parts. Considerem que ara mateix el Consell de Turisme no representa totes les parts ni està compostat equitativament.</li> </ul>
1.1.4	
1.1.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fer servir el software Pol.is</li> </ul>
<b>Repte 1.2 Reforçar els lligams entre administracions per alinear les estratègies a diferents escales, àrees i administracions.</b>	
1.2.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposta de finestra única a imatge del sistema sanitari.</li> </ul>
1.2.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creació de Consell Metropolità de Turisme que inclogui Àrea Metropolitana, port, aeroport, ...</li> <li>• Taula de coordinació (Port, Aeroport, Fira, Ajuntament) que es reuneixi periòdicament per a dissenyar estratègies comuns i compartir informació i decisions.</li> </ul>
<b>Repte 1.3 Integrar les polítiques d'ordenació, regulació, finançament, comunicació i promoció turística amb una estratègia compartida.</b>	
1.3.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tenim suficients normatives però total manca d'aplicació. Inspecció, presència policial, ... com a mesures de correcció. Unificació normativa (joventut i Turisme).</li> <li>• Crear una taxa turística municipal i que reverteixi als barris més massificats.</li> </ul>
<b>Repte 1.4 Generar informació oberta com a element clau per a la presa de decisions.</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Big Data <i>Streamers</i> → Per a no-professionals (una bona eina de dades).</li> <li>• Marcar /pactar → Criteris d'avaluació. Generar més coneixement, més intel·ligència.</li> </ul>
1.4.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear un observatori turístic independent, que sigui capaç de fer un informe anual sobre la realitat turística (potencialitats, riscos, etc.).</li> </ul>
<b>Sense especificar repte / objectiu</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que totes les accions del Pla Estratègic tinguin una dotació econòmica suficients per a dur-les a terme</li> <li>• Crear/ impulsar un consell de ciutats europees, per a compartir bones pràctiques.</li> <li>• Que les decisions del Consell de Ciutat i Turisme que tinguin més del 60% de suport siguin vinculants.</li> </ul>

## Àmbit 2: Gestió turística

### Propostes d'actuacions en el marc del Pla Estratègic Turisme 2020

<b>Repte 2.1 Enfortir els vincles de les activitats turístiques amb altres àmbits econòmics i agents socials i culturals del territori per generar oportunitats.</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promoció de tot el territori per veïns. Col·lectius locals. Crear canals/ vehicles de promoció.</li> </ul>
2.1.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buscar pràctiques que permetin identificar actuacions en allotjaments i emplaçaments turístics que aportin espais, activitats, recursos, ... a la vida del districte. Els negocis territorials com "equipaments" del barri, o aportacions dels negocis turístics a la vida del barri. Pensar si la normativa ho permet o no.</li> </ul>
2.1.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentar l'ús dels mercats municipals per part dels visitants.</li> </ul>
2.1.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicació que informi de les saturacions/ aglomeracions de punts turístics en temps real.</li> </ul>
<b>Repte 2.2 Gestionar els impactes de les activitats turístiques per fer-les compatibles amb la vida quotidiana a la ciutat.</b>	
2.2.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buscar pràctiques que permetin identificar actuacions en allotjaments i emplaçaments turístics que aportin espais, activitats, recursos, ... a la vida del districte. Els negocis territorials com "equipaments" del barri, o aportacions dels negocis turístics a la vida del barri. Pensar si la normativa ho permet o no.</li> <li>Discriminació positiva del resident creant sistema de pagament (moneda, targeta, ...) només per locals.</li> <li>Vincular tributació a l'ocupació.</li> </ul>
2.2.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenir el sistema d'inspecció del pla de xoc actual indefinidament. Per garantir la convivència i turisme en general.</li> </ul>
2.2.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar Big Data per a mobilitat, opinió, activitats per a conèixer millor els perfils de segments de demanda. Utilitzar les dades com a elements de gestió i presa de decisions</li> </ul>
<b>Repte 2.3 Construir criteris estandarditzats per tal d'avaluar el retorn social de les activitats turístiques i poder destacar les bones pràctiques.</b>	
2.3.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buscar pràctiques que permetin identificar actuacions en allotjaments i emplaçaments turístics que aportin espais, activitats, recursos, ... a la vida del districte. Els negocis territorials com "equipaments" del barri, o aportacions dels negocis turístics a la vida del barri. Pensar si la normativa ho permet o no.</li> </ul>
<b>Repte 2.4 Avaluar i regular les noves activitats disruptives i eradicar les activitats il·legals, en especial les que facin perillar els drets ciutadans fonamentals.</b>	
2.4.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicació i intensificació de l'ús de noves tecnologies en el control de l'activitat.</li> </ul>
<b>Sense especificar repte / objectiu</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Externalitzar i objectivitzar els mecanismes de control i sanció.</li> <li>Introduir elements i indicadors de seguiment.</li> <li>"Temporary Autonomous Zones": definició de mecanismes, zones on poder fer proves durant un període de temps per valorar els efectes.</li> <li>Fer aflorar activitats ja existents en aquest camp però totes elles regulades per criteri de disciplina i acreditació clares: guiatges urbans, etc.</li> <li>Taxa turística: increments segons sectors i categoria, identificació de beneficis a territoris més afectats.</li> </ul>

### Àmbit 3: Estratègia Territorial

#### Propostes d'actuacions en el marc del Pla Estratègic Turisme 2020

##### Sense especificar repte / objectiu

- Incrementar Parc d'Habitatge Social.
- Aprovar PEUAT.
- Augmentar inspeccions
- Modificació de la Llei de Propietat Horitzontal per a que la comunitat pugui vetar l'habitatge turístic per majoria simple.
- Autobús Aeroport elèctric
- Tramvia per Diagonal.
- Autocars elèctrics
- Construcció d'un conjunt d'indicadors ambientals orientats als sector turístic (consum d'aigua per tipologia d'allotjaments, ...)
- Mesurar la petjada ecològica dels creuers i establir una taxa turística en funció d'aquesta petjada ecològica.
- Elaborar indicadors de capacitat de càrrega dels diferents atractors turístics actuals o potencials.
- Crear nous atractors – seleccionar continguts en nous espais de ciutat no congestionats. Crear una nova agenda d'activitats.
- Limitar o reduir les llicències dels habitatges d'ús turístic
- Intervenir en el mercat de lloguer fixant condicions i limitant preus.
- Introduir "turisme" com a variable en els estudis sobre canvis en la població dels barris i variacions en els preus de l'habitatge.
- Revisió del sistema de taxes i preus públics per a adaptar-los al potencial dels negocis/ activitats turístiques.
- Foment del format de mercat / rebost als entorns amb dificultats per mantenir als residents.
- Estudi/ anàlisi de mobilitat, accessibilitat, recursos, ... previs a afegir al mercat nous recursos/ actius turístics.



## Àmbit 4: Treball i empresa

Propostes d'actuacions en el marc del Pla Estratègic Turisme 2020

<b>Repte 4.1 Garantir condicions de treball dignes com a element central per assolir la redistribució de la riquesa generada pel turisme.</b>	
4.1.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ampliar les clàusules de condicions laborals a empreses que utilitzin canals municipals per promocionar-se.</li> <li>Incentivar / crear el segell de qualitat. Per a les empreses que tinguin bones pràctiques en condicions laborals.</li> </ul>
4.1.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plataformes pels convenis: promoure coordinació per protegir els drets dels treballadors, aplicant-hi també inspeccions. Objectiu 4.1.3</li> </ul>
<b>Repte 4.4 Promoure la formació i la professionalització dels serveis turístics per garantir-ne l'excel·lència i la competitivitat.</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buscar un retorn en formació per part dels agents beneficiats pel turisme.</li> <li>Promoure un segell de Formació laboral, buscant-t'hi algun benefici per a qui l'apliqui (=segell de qualitat).</li> <li>Crear (si no existeix) una oficina d'informació laboral gratuïta. Afegir Tripadvisor i similars com a eina de seguiment i valoració</li> </ul>
4.4.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formació Continua: Importantíssim per a tenir una base qualificada que la formació recaigui sobre les organitzacions rellevants dels sectors en coordinació amb l'Ajuntament (Barcelona Activa, Universitats, etc...).</li> </ul>
<b>Sense especificar repte / objectiu</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fer un anàlisi / foto inicial que permeti conèixer la realitat de les condicions de treball de les persones en els sectors turístics. És difícil pensar en accions sense saber exactament quina es la situació.</li> <li>Instar a l'Ajuntament que avalui les formes de col·laboració que pugui tenir amb la inspecció per a que aquestes il·legalitats no es cometin</li> <li>Que el Consorci de Turisme de Barcelona exigeixi requisit de Responsabilitat Social Laboral per ser membres.</li> <li>Fomentar el compliment de la legalitat dels convenis, fiscalitat,...per part de les empreses privades. Si l'empresa no compleix determinades condicions de legalitat no pot accedir a: concursos, licitacions, subvencions... Discriminació positiva.</li> <li>Incentius econòmics / fiscals per a les millors pràctiques, que vagin més enllà de la legalitat vigent, i que puguin arribar a fixar nous estàndards de servei, qualitat, acompliment, sostenibilitat, etc...</li> <li>"Finestreta única" per a les diferents facetes de sanció / revisió... de les millores turístiques, de tal manera que sigui possible centralitzar i compartir la informació i, per lo tant, de forma immediata es pugui saber l'estatus de un determinat negoci.</li> <li>Creació d'una certificació laboral per a proveïdors, col·laboradors i la mateixa empresa turística com a factor de qualitat, d'anar més enllà de legalitat</li> <li>Unificació del sistema de queixes i reclamacions. Centralització de les diverses fonts, Administracions...</li> <li>Segregar el comptatge de visitants per feina (turistes de feina) vs visitants turístics.</li> <li>Vincular a taxes públiques (rebaixant-les) a les empreses que tinguin un segell de qualitat laboral.</li> </ul>

## Àmbit 5: Promoció i màrqueting

*Propostes d'actuacions en el marc del Pla Estratègic Turisme 2020*

### Repte 5.1 Construir un relat turístic de ciutat inclusiu i plural, amb la mirada posada en la sostenibilitat de la destinació.

5.1.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taxa turística: tots aquests nous actors reconeguts en l'objectiu 5.1.1 del pla estratègic han de poder participar (tenir veu) en el repartiment i aplicació de la taxa turística.</li> </ul>
-------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Repte 5.2 Integrar el màrqueting turístic amb l'estratègia de comunicació, reputació i promoció de la ciutat.

5.2.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marketing intern establint més fórmules per a que els habitants de la ciutat puguin accedir als atractius turístics de la ciutat.</li> </ul>
-------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Sense especificar repte / objectiu

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relat únic només pot ser sota criteris de responsabilitat i sostenibilitat cada districte, cada actiu cultural, cada establiment a títol individual té el seu.</li> <li>• Identificació de continguts unitaris que sumats i empaquetats, resulten molt més atractius i configuren un relat.</li> <li>• Crear un relat a partir de possibles demandes i promocionar-les deixant de banda les icones més conegudes (Turisme jueu, LGTB, esportiu, familiar...)</li> <li>• Posar amb valor nous punts turístics. Però amb un anàlisi previ de si aquests espais poden donar resposta (oci, gastronomia, mobilitat, parking) a les diferents necessitats que un punt molt visitat generarà.</li> <li>• Informar en fulletons i promocionar atractius turístics desconeguts (identificar altres icones turístics)</li> <li>• Ampliar i diversificar les rutes de busos turístics que hi ha, amb més línies. Això no vol dir que deixin de passar pels punts més visitats o rellevants del centre.</li> <li>• La descentralització, la marca Barcelona va des dels Pirineus al Delta.</li> <li>• Revisar la promoció de Turisme de Barcelona per anar cap a una captació qualitativa i no quantitativa.</li> <li>• Promocionar incentius més culturals donant lloc a un turisme de qualitat. Exemples: Museum Pass (París), Night Card (Turisme de Barcelona)</li> <li>• Supressió de la taxa turística a partir de la tercera nit.</li> <li>• Mantenir la col·laboració públic-privat de Turisme de Barcelona i en la gestió del turisme en general.</li> <li>• Promocionar les bondats del turisme cap al ciutadà, explicant els impactes positius, per part de l'Ajuntament. Directes, indirectes (mercats, transports), induïts.</li> <li>• Qualsevol element físic (paper, plàstic, qualsevol suports) ha d'estar regit per principis o criteris de sostenibilitat i responsabilitat!!!</li> <li>•</li> </ul>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------