

DECLARACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA GUÍA DE GRUPOS EN LA VÍA PÚBLICA DE BARCELONA

Barcelona se ha convertido en una ciudad turística en tiempo récord. Según el "Observatorio del turismo en Barcelona: ciudad y región", en el 2019, la ciudad recibió 18,5 millones de visitantes que pernoctaron al menos una noche en alojamientos turísticos cuando en 1990 este dato se cifraba en 1,7 millones. Las tendencias a nivel internacional también apuntan a que el turismo seguirá creciendo, concentrándose especialmente en el segmento del turismo de ciudad.

En Barcelona, la oferta turística se concentra en el 30 % del territorio de la ciudad, y la concentración de la demanda en torno a los iconos y atractivos de interés en estos lugares puede provocar saturación y un uso intensivo en determinados espacios públicos que conlleven externalidades en la vida cotidiana de la ciudadanía residente.

De acuerdo con este contexto y teniendo en cuenta que el turismo no puede ser considerado una actividad económica ajena al sitio donde se produce y que Barcelona presenta unas características singulares por su elevada compacidad y diversidad de usos, es imprescindible crear herramientas que permitan favorecer el uso cívico de los espacios públicos y dinamizar los buenos usos mediante el desarrollo de unas actividades turísticas de calidad que garanticen, a la vez, el tradicional equilibrio de usos de la ciudad.

En el 2017, el Ayuntamiento de Barcelona promovió una primera declaración a la que se sumó la asociación de guías de turismo habilitadas de Cataluña AGUICAT. Este año se ha considerado adecuado revisar el documento para profundizar y concretar aspectos clave que mejoren la gestión de los grupos guiados con finalidad turística en la vía pública de la ciudad, así como la calidad del servicio de guía prestado, sumando también a la asociación de guías de turismo habilitadas APIT.

Esta nueva declaración, que nace con la voluntad de sumar adhesiones de otros agentes del sector más allá de las asociaciones de guías de turismo habilitadas y acreditadas por la Generalitat de Catalunya, tiene como finalidad **fomentar y potenciar el establecimiento de**

unas buenas prácticas en la guía de grupos en la vía pública de la ciudad de Barcelona y, así, contribuir a la armonización de los usos turísticos intensivos en el espacio público con la vida vecinal, poniendo en valor la competitividad y profesionalidad de las guías de turismo oficiales ante otras formas de prestar el servicio de guía que no aseguran unos estándares mínimos de calidad.

En este sentido, **el presente acuerdo tiene como objetivos declarar, difundir, fomentar y poner en valor las buenas prácticas de guía de grupos con finalidad turística** con los objetivos siguientes:

- **Mejorar la calidad en la experiencia del visitante y la imagen interna y externa de la ciudad.**
- **Poner en valor y difundir el trabajo realizado por el colectivo de guías de turismo habilitados y acreditados por la Generalitat de Catalunya** como profesionales de calidad difusores de la imagen, la cultura y el territorio de Barcelona.
- **Favorecer la convivencia con la población residente y la actividad económica local, minimizando los impactos negativos que se puedan producir por la afluencia de grupos en la vía pública.**
- **Cuidar de los recursos turísticos y el espacio público de la ciudad.**

Según lo descrito anteriormente, por una parte, el Ayuntamiento se compromete a intentar buscar el máximo número de acuerdos de adhesión a esta declaración por parte de los demás agentes del sector turístico implicados en la contratación y desarrollo de los servicios de guía. Y, por otra parte, las asociaciones de guías AGUICAT y APIT asumen los diferentes puntos establecidos como elementos clave para garantizar una guía de calidad, y se comprometen a difundir el contenido para que se convierta en la pauta habitual de funcionamiento, así como a tomar aquellas medidas que aseguren su implantación, salvo aquellos servicios ya comprometidos y/o contratados con antelación a la firma de la presente declaración.



La Declaración se compone de dieciocho buenas prácticas generales que afectan a toda la ciudad y de un anexo de recomendaciones y pautas de actuación en aquellos microespacios que presentan una mayor dificultad de encaje de la actividad de guía con la vida vecinal y la movilidad de la ciudadanía, como los barrios **de Ciutat Vella**, y más específicamente aquellos con más saturación turística (el Gòtic, Sant Pere, Santa Caterina i la Ribera y la Barceloneta), estableciendo, entre otros, aforos máximos de grupos en determinados espacios y sentidos únicos de circulación de los itinerarios de grupos turísticos en Ciutat Vella.

BUENAS PRÁCTICAS EN LA GUÍA DE GRUPOS EN LA VÍA PÚBLICA DE BARCELONA

EL EQUILIBRIO CON LA VIDA COTIDIANA Y PERMANENTE DE LA CIUDAD

Favorecer el equilibrio de usos de la ciudad, minimizando las molestias e interferencias en la vida cotidiana y permanente de la población y de los negocios locales mediante:

1. **La confección de grupos turísticos con un tamaño inferior a 30 personas y la adaptación de su tamaño en función de los espacios que se visitan.** Hay que evitar las aglomeraciones de gente en aquellos lugares con especial saturación y donde conviven varias actividades económicas, dividiendo el grupo, introduciendo la visita libre o haciendo las explicaciones con la mayor brevedad posible. El Ayuntamiento de Barcelona se compromete de forma especial a difundir esta buena práctica entre todos los actores que intervienen en la cadena de valor de la guía para reforzar el posicionamiento de las asociaciones de guías firmantes de la presente declaración y avanzar hacia un escenario futuro de grupos más reducidos en los que la actividad de guía será de una calidad notablemente superior.
2. **El compromiso a utilizar los sistemas de radioguía y/o *whispers* y el compromiso a no utilizar megáfonos**, así como no hacer explicaciones con elevadas intensidades sonoras para **reducir la contaminación acústica** en la vía



pública y mejorar la calidad del servicio de guía. El Ayuntamiento de Barcelona se compromete en el periodo de vigencia del presente acuerdo a crear fórmulas para subvencionar la adquisición de estos sistemas de radioguía a las guías habilitadas y acreditadas por la Generalitat de Catalunya a través de acuerdos con las diferentes entidades asociativas firmantes de la presente declaración.

3. **El respeto por la privacidad y seguridad infantil**, no estableciendo contacto de los grupos con los menores (p. ej., modificación del juego o realización de fotografías) y evitando detenerse en aquellos lugares que presenten un elevado uso infantil en determinados momentos (p. ej., recreos escolares en la vía pública).

LA SOSTENIBILIDAD A LARGO PLAZO DE LOS RECURSOS TURÍSTICOS Y EL ESPACIO PÚBLICO

Proteger el espacio público y los recursos turísticos que se visitan, haciendo los esfuerzos necesarios para preservar y tratar con respeto la ciudad y su patrimonio, a través de las siguientes prácticas:

4. **El descanso de los grupos turísticos en aquellos espacios que minimicen las molestias** e interferencias en la vida cotidiana de la ciudad, utilizando (cuando sea posible) las zonas destinadas a este fin y, en todo caso, velando por el su **buen uso y conservación**.
5. **La preservación del patrimonio arquitectónico y del espacio público**, evitando conductas como hacer pintadas, subirse a esculturas o monumentos, etcétera.
6. **La correcta disposición de residuos**, favoreciendo la recogida selectiva y en ningún caso ensuciando o deteriorando el espacio público.

LA EFICIENCIA, SEGURIDAD Y ACCESIBILIDAD DE LA MOVILIDAD

Colaborar con las instituciones para conseguir que los **desplazamientos de los grupos** en Barcelona se desarrollen bajo criterios de **seguridad y accesibilidad**, y para mantener la

fluidez de la circulación y el **buen funcionamiento y eficiencia de la movilidad de todos los residentes** por medio de:

7. **La selección adecuada de los puntos de inicio, de paradas y de finalización de los tours, evitando obstaculizar y bloquear las entradas en edificios y cortar el paso a otras personas y grupos**, con especial atención a las personas con movilidad reducida o dificultad de paso. La planificación de los itinerarios a pie en función de los horarios del vecindario, intentando evitar los recorridos principales, puede ayudar a reducir la congestión de las calles más concurridas.
8. **El conocimiento, la difusión y el respeto de las normas de circulación** y, en especial, de las específicas para la movilidad turística, como los itinerarios de circulación de los grupos turísticos o los puntos de encochamiento, desencochamiento y estacionamiento de autocares turísticos. La persona habilitada y acreditada por la Generalitat de Catalunya como guía de turismo debe llamar al conductor una vez que todo su grupo se encuentre en el punto establecido de recogida (evitando así la saturación de autocares en la vía pública). El trabajo de forma conjunta con los conductores contribuye a mantener la excelencia en la prestación del servicio.
9. **El ejercicio de las actividades de guía en el interior transportes públicos colectivos** (especialmente el autobús y el tranvía) **será siempre con el uso de sistemas de radioguía y/o whispers**, utilizando un tono de voz que no moleste a la demás personas que viajen en el mismo transporte y **siempre y cuando exista el acuerdo de los operadores de transporte público** de la ciudad donde pueda hacerse la actividad de guía.
10. **El fomento de las visitas programadas y la compra anticipada de entradas** para mejorar la seguridad pública y las condiciones de accesibilidad en la calle. En caso de que se compren las entradas en los propios monumentos, museos o transportes, hay que respetar las colas y turnos de acuerdo con la organización de estos.



11. **El compromiso de no captar turistas en la vía pública** para, así, garantizar un mejor encaje de la dimensión del grupo en el espacio público, sobre todo en aquellos microespacios susceptibles de saturación.
12. Para el buen funcionamiento de la guía en la ciudad, se considera recomendable el desarrollo de un **plan de movilidad sostenible que dé suficientes puntos de encochamiento y desencochamiento próximos a los puntos de interés** en el periodo de vigencia del presente acuerdo. El Ayuntamiento se compromete a buscar soluciones para dar respuesta a las necesidades detectadas mediante una comisión entre el Ayuntamiento y las entidades firmantes de la Declaración.

REPRESENTANTES DE LA CALIDAD DE BARCELONA

Dada su función relevante como **prescriptores y difusores** del relato sobre el destino Barcelonay sobre la cultura, patrimonio, valores y territorio de la ciudad, el colectivo de personas habilitadas y acreditadas por la Generalitat de Catalunya como guías de turismo se comprometen a velar por:

13. **El conocimiento y cumplimiento de las ordenanzas relativas a la vía pública** y el reconocimiento mutuo de la figura de los agentes cívicos y la Guardia Urbana, respetando sus órdenes e indicaciones en todo momento. El Ayuntamiento se compromete a mantener informado al sector de la guía de las novedades normativas a través de su interlocución con las entidades asociativas.
14. **El mantenimiento de unos conocimientos profundos, objetivos y actualizados sobre los recursos turísticos y el espacio público** que se visita o del que se habla, sin transmitir prejuicios y con un buen nivel de los idiomas en que se desarrolle la explicación. La explicación de la cultura y las costumbres propias puede ayudar a entender a los visitantes cómo viven y se comportan los vecinos y vecinas de Barcelona.
15. **El cumplimiento del pago de impuestos** y del resto de deberes fiscales, administrativos y laborales sujetos al ejercicio de guía de grupos.



16. **El cumplimiento y respeto escrupuloso de la ley de turismo vigente** con respecto a la guía en museos y en espacios catalogados como bien cultural de interés nacional (BCIN).

17. **La tolerancia, educación, convivencia y cordialidad con el resto del sector, grupos y ciudadanía en general.** El comportamiento del profesional durante el ejercicio de guía puede influenciar en el comportamiento posvisita y la actitud social y ambiental de los visitantes después de la actividad.

18. **La adhesión a los sistemas de comunicación o coordinación que se puedan establecer** entre el municipio y los profesionales de la guía: avisos, generación de alertas, informaciones de interés, etcétera.

Este acuerdo entre el Ayuntamiento de Barcelona y las dos asociaciones de guías habilitadas y acreditadas por la Generalitat de Catalunya, AGUICAT y APIT, de adhesión a la actualización de la Declaración de buenas prácticas en la guía de grupos en la vía pública tendrá una vigencia de un año.

Las partes adheridas se comprometen a revisarla una vez que acabe este plazo, con el fin de incorporar aquellas mejoras que se consideren oportunas para garantizar un buen encaje de los grupos con finalidad turística con la vida vecinal.