



Sostenibilitat turística

Bases per una memòria de la destinació

Barcelona 2012



Redacció:

Direcció Operativa de Turisme i Esdeveniments
Àrea d'Economia, Empresa i Ocupació

Col·laboració:

Departament d'Estratègia
Àrea d'Hàbitat Urbà

Consorci Turisme de Barcelona

Suport documental:





Índex

01. Antecedents i marc d'actuació

02. Certificació Biosphere, punt de partida

03. La memòria de sostenibilitat turística de la ciutat de Barcelona 2012

3.1. Gestió i estratègia turística responsable i sostenible

3.2. Desenvolupament social i econòmic de la destinació i la comunitat local

3.3. Conservació i millora del patrimoni cultural

3.4. Conservació ambiental

Annex indicadors

Links d'interès



01. Antecedents i marc d'actuació

Compromís per a un desenvolupament turístic sostenible

En la sessió de 13 de juliol de 2010, la **Comissió Municipal de Promoció Econòmica, Ocupació i Coneixement** va aprovar, per unanimitat de tots els grups polítics municipals, la proposició següent que va esdevenir punt de partida del procés de certificació i base per a la definició de la política municipal de turisme responsable:

Definir un pla d'actuació per a la implantació del Sistema de Turisme Responsable a la ciutat de Barcelona, obtenint la certificació Biosphere en la categoria de destinació, establint un compromís amb els ciutadans i ciutadanes, i contribuint d'aquesta manera a la projecció i consolidació de Barcelona com a destinació turística innovadora, líder, sostenible, diferenciat i de qualitat, amb valor afegit.

Procés de reflexió turisme i ciutat

El Saló de Cent va ser l'espai on el 26 de gener de 2010 es van presentar el **Reptes del Turisme a Barcelona** presentant la diagnosi de l'activitat turística a la ciutat, tot proposant un model turístic caracteritzat per un desenvolupament el més sostenible possible, tant des del punt de vista social, econòmic, ambiental i patrimonial.



El 29 d'octubre de 2010, es va presentar al Consell Plenari de l'Ajuntament de Barcelona la **Mesura de Govern Pla Estratègic de Turisme de la ciutat de Barcelona** finalitzant el procés de reflexió iniciat mesos abans. Aquest Pla proposa construir les bases d'un model turístic que potenciï l'equilibri entre residents i visitants, preservant els valors d'identitat i de convivència a la ciutat i establint les actuacions a dur a terme pels diferents agents públics i privats que incideixen en el sector turístic de la ciutat, amb l'objectiu de garantir la sostenibilitat i continuïtat d'èxit del model en el futur.

El Consorci Turisme de Barcelona, que té com a funció la promoció i l'atenció turística de la ciutat, va aprovar a l'octubre de l'any 2010 el conjunt d'actuacions corresponents a l'àmbit de promoció del Pla, a través del Comitè Executiu de Turisme de Barcelona.

La sostenibilitat entesa en la seva triple vessant econòmica, sociocultural i ambiental és un dels principis i objectius que inspiren i justifiquen el Pla Estratègic de Turisme de la ciutat de Barcelona. Així mateix, entre els seus criteris i objectius, figuren la visió del turisme com una realitat transversal, incardinada a la ciutat i a la dinàmica urbana.

Carta de Turisme Responsable

Del compromís voluntari adquirit per l'Ajuntament de Barcelona per orientar l'activitat turística de la ciutat cap un model de desenvolupament turístic sostenible va sorgir la col·laboració amb l'**Instituto de Turismo Responsable (ITR)**, per l'obtenció de la certificació de la destinació Biosphere d'acord a l'estàndard World Class Destination.

L'Instituto de Turismo Responsable és una entitat associada a la UNESCO i a l'Organització Mundial de Turisme (OMT) i és membre fundador del **Global Sustainable Tourism Council (GSTC)**, el qual compta amb el suport de la Fundació de les Nacions Unides, l'Organització Mundial de Turisme (OMT), el Programa de Medi Ambient de Nacions Unides (UNEP).



El 20 de desembre de l'any 2010 es va signar, per part de l'Ajuntament de Barcelona, ITR i UNESCO, la **Carta de Turisme Responsable**, document de reconeixement públic per part de la ciutat del ferm compromís en avançar cap a un nou model de desenvolupament turístic basat en els principis de la sostenibilitat, la diversitat cultural i la responsabilitat social.

Implantació del Sistema de Turisme Responsable

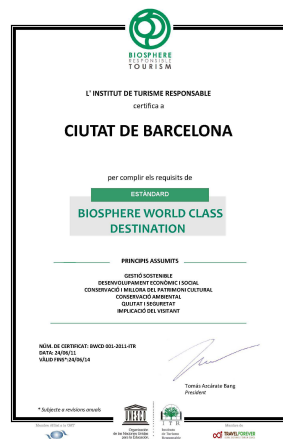
La implantació del Sistema de Turisme Responsable a la ciutat l'any 2011 va implicar haver de treballar amb un concepte global, integrador i transversal de sostenibilitat turística, la qual cosa va significar la necessitat d'implicar en el procés a les diferents àrees de gestió municipal i a altres entitats vinculades al turisme de la ciutat.

Aquesta fase inicial d'implantació ja implicava identificar i recopilar totes les accions i línies de treball desenvolupades per les diferents àrees de gestió de l'Ajuntament i del Consorci Turisme de Barcelona en matèria de sostenibilitat i responsabilitat que es poguessin relacionar amb el turisme.

El resultat d'aquest treball d'identificació i integració va ser l'informe "*Memòria – Diagnòstic de Sostenibilitat 2011*" que va servir com a document de referència per al necessari procés d'auditoria previ a la certificació de la destinació.

A través d'aquest informe, acompanyat d'una extensa documentació, es podia visualitzar tota la feina feta, posant en valor l'excel·lència en la gestió turística sostenible de la destinació Barcelona.

ITR va dur a terme una profunda revisió de la documentació a partir d'un procés d'auditoria tant de caràcter documental com presencial, enfocat a la consecució i compliment dels 81 requisits exigits per l'estàndard Biosphere.



Finalment el 30 de juny de l'any 2011, en el marc de la segona Assemblea Anual del Global Sustainable Tourism Council, l'ITR va lliurar a la ciutat de Barcelona la Certificació Biosphere de Turisme Responsable en la categoria Word Class Destination.

Coordinació interdepartamental

En el procés d'implantació i certificació del Sistema de Turisme Responsable *Biosphere*, van participar totes les àrees de l'Ajuntament de Barcelona que estaven vinculades directament o indirecta amb la sostenibilitat turística, així com altres organitzacions de la ciutat que tenien relació amb el turisme i que un cop aconseguida la certificació havien de seguir treballant en l'actualització de la documentació de justificació dels requisits del sistema.

La creació de la **Taula Municipal Turisme i Ciutat** i de la seva **Ponència Tècnica** com a òrgans de coordinació de la política turística de la ciutat, permet enquadrar la certificació i en facilita el seguiment, l'actualització i el compliment dels requisits i accions del Pla d'Acció associat.



El marc estratègic de l'Ajuntament de Barcelona 2012-2015

El **Marc Estratègic de l'Ajuntament de Barcelona 2012-2015** conté la visió i els objectius que estableixen el full de ruta del que Barcelona aspira a aconseguir en els propers anys. El model de pacte entre la política i la gestió en què es basa la construcció del marc estratègic vol posar l'accent en la definició de l'orientació política, d'una banda, i l'execució, de l'altra.

És en aquest context que el **Pla d'Actuació Municipal 2012-2015** assenyalava un alineament clar de la política municipal en matèria turística amb els principis del turisme responsable i sostenible.

- Afavorir el desenvolupament de l'activitat econòmica vinculada al turisme.
(PAM Objectiu estratègic 3.2.5)
- Consolidar Barcelona com a destinació que aposta pel turisme responsable i sostenible.
(PAM Proposta 3.2.4)

Ahora, planteja la millora de la distribució territorial de l'activitat turística per afavorir un millor repartiment de la riquesa que té associada i també de les seves externalitats negatives.

- Impulsar nous atractors urbans que generin centralitat a tots els districtes i distribuir el turisme a tota la ciutat
(PAM Objectiu ciutat 4.9)

Així mateix, en el marc de les mesures *Barcelona Creixement* també es proposa:

- Crear i implementar plans de turisme de districte i de barri i itineraris econòmics sectorials.
(Barcelona creixement, mesura 2)

Adaptació als requisits del Global Sustainable Tourism Council (GSTC)

El GSTC es va crear a Washington l'any 2010 com a una iniciativa global dedicada a unificar i estandaritzar els criteris per la certificació com a sostenibles d'empreses, organitzacions, activitats i destinacions turístiques, així com a impulsar la promoció, el coneixement, la comprensió i l'adopció de pràctiques de turisme sostenible a tot el món.

La ciutat de Barcelona n'és membre des de juliol de 2011, i participa a través de Turisme de Barcelona en el seu *Destination Working Group*.

El Global Sustainable Tourism Council - GSTC és l'organisme acreditador de les certificacions en sostenibilitat turística, de manera que reconeix i aglutina les diferents certificacions existents al món.



A finals de l'any 2012, l'Institut de Turisme Responsable - ITR ha esdevingut la primera entitat del món acreditada i reconeguda pel Global Sustainable Tourism Council - GSTC com entitat certificadora en l'apartat de Destinacions Turístiques.

Aquest reconeixement ha implicat una nova revisió de la certificació atorgada a Barcelona amb l'objectiu de garantir l'adequació als criteris globals assenyalats pel Global Sustainable Tourism Council - GSTC.





CRITERIS DE TURISME RESPONSABLE SEGONS GSTC

A.	GESTIÓ I ESTRATEGIA TURÍSTICA RESPONSABLE I SOSTENIBLE
A.1.	ESTRATEGIA DE TURISME
A.2.	ORGANITZACIÓ DE LA GESTIÓ DEL TURISME
A.3.	ESTABLIMENT DE MESURES PER AL MONITORATGE DEL TURISME SOSTENIBLE
A.4.	ADAPTACIÓ AL CANVI CLIMÀTIC
A.5.	INVENTARI D'ACTIUS I ATRACTIUS TURÍSTICS
A.6.	DIRECTRIUS DE PLANIFICACIÓ
A.7.	ACCESSIBILITAT
A.8.	ADQUISICIONS DE PROPIETAT
A.9.	SATISFACCIÓ DELS TURISTES
A.10.	NORMES DE SOSTENIBILITAT
A.11.	SEGURETAT
A.12.	PREPARACIÓ I RESPOSTA PER A CRISIS I EMERGÈNCIES
A.13.	PROMOCIÓ
B.	DESENVOLUPAMENT SOCIAL I ECONÒMIC DE LA DESTINACIÓ I LA COMUNITAT LOCAL
B.1.	MONITORATGE ECONÒMIC
B.2.	OPORTUNITATS LOCALS D'OCUPACIÓ
B.3.	PARTICIPACIÓ DE LES PERSONES INTERESSADES
B.4.	OPINIÓ DE LA COMUNITAT LOCAL
B.5.	ACCÉS ALS LLOCS D'INTERÈS DELS RESIDENTS
B.6.	CONSCIÈNCIA DE TURISME
B.7.	PREVENCIÓ DE L'EXPLOTACIÓ
B.8.	RECOLZAMENT A LA COMUNITAT LOCAL
B.9.	RECOLZAMENT A L'EMPRESARI LOCAL I DE COMERÇ JUST
C.	CONSERVACIÓ I MILLORA DEL PATRIMONI CULTURAL
C.1.	PROTECCIÓ DELS ATRACTIUS TURÍSTICS
C.2.	PLA DE MANEIG DELS VISITANTS
C.3.	COMPORAMENT DEL VISITANT
C.4.	PROTECCIÓ DEL PATRIMONI CULTURAL
C.5.	INTERPRETACIÓ DELS ATRACTIUS TURÍSTICS
C.6.	PROPIETAT INTELECTUAL
C.7.	CONTRIBUCIÓ DELS VISITANTS
D.	CONSERVACIÓ AMBIENTAL
D.1.	IDENTIFICACIÓ I ABORDATGE DELS RISCOS AMBIENTALS
D.2.	PROTECCIÓ D'ENTORNS SENSIBLES
D.3.	PROTECCIÓ DE VIDA SILVESTRE
D.4.	CONTROL DE LES EMISSIONS DE GASOS D'EFECTE HIVERNACLE
D.5.	CONSERVACIÓ DE L'ENERGIA
D.6.	GESTIÓ DE L'AIGUA
D.7.	ABASTIMENT D'AIGUA POTABLE
D.8.	QUALITAT DE L'AIGUA
D.9.	AIGÜES RESIDUALS
D.10.	REDUCCIÓ DELS RESIDUS SÒLIDS
D.11.	CONTAMINACIÓ LUMÍNICA I ACÚSTICA
D.12.	TRANSPORT DE BAIX IMPACTE



02. Certificació Biosphere, paràmetres de referència

Per poder donar compliment als primers requisits de l'estàndard Biosphere World Class Destination, Barcelona s'havia de dotar prèviament d'alguns mecanismes de gestió determinants: la definició d'una política de turisme responsable, l'existència d'un pla d'acció amb actuacions específiques de sostenibilitat i responsabilitat turística, l'existència d'accions de màrqueting responsable i els requisits legals i reglamentaris en matèria de sostenibilitat.

Definició d'una política de turisme responsable

Calia disposar d'una política de turisme responsable explícita, que assumís els principis de la Carta Mundial de Turisme Sostenible i que s'orientés cap a l'adopció d'un model de desenvolupament sostenible a favor del medi ambient, la diversitat cultural i la responsabilitat social. El primer document d'aquestes característiques fou la **Declaració de Turisme Responsable de Barcelona**, construïda a partir de la proposició de la Comissió Municipal de Promoció Econòmica, Ocupació i Coneixement de 13 de juliol de 2010 i de la Carta de Turisme Responsable signada el 20 de desembre de 2010.

Conscients de la importància de mantenir un desenvolupament turístic responsable en termes econòmics, social, ambiental i cultural, i assumits els principis de la Carta Mundial de Turisme Sostenible, la ciutat de Barcelona es compromet a promoure un model turístic basat en el respecte, la preservació i la posada en valor dels recursos que configuren la nostra ciutat.

D'aquesta manera, la nostra política turística és el resultat del Pla Estratègic, un procés de reflexió entre tots els àmbits implicats en l'activitat turística, que proposa avançar de forma sistemàtica cap a l'adopció de models de desenvolupament sostenibles a favor del medi ambient, la diversitat cultural i la responsabilitat social.

Els nostres objectius se centren en:

- *Aconseguir la millora de l'activitat turística en termes de sostenibilitat, millorant el seu impacte positiu sobre la ciutat i la gestió dels possibles efectes negatius.*
- *Facilitar la integració del visitant, potenciant l'equilibri necessari amb els residents i preservant els valors d'identitat i convivència.*

Així doncs, apostem per establir un compromís amb els ciutadans i ciutadanes, contribuint d'aquesta forma a la projecció i consolidació de Barcelona com a destinació turística innovadora, líder, sostenible, diferenciada i de qualitat.

Barcelona, 15 de juny de 2011.



Pla d'Acció de Turisme Sostenible i Responsable

Es van definir les accions a dur a terme com a part del procés de desplegament de la certificació, amb accions específiques de sostenibilitat i responsabilitat turística corresponents al període de tres anys de vigència de la certificació.

S1. El resum de la política de turisme responsable i sostenible de Barcelona, en forma de decàleg per a residents i turistes estarà accessible a ciutadans i turistes a la web del Pla Estratègic i en el web de Turisme de Barcelona.

S2. Signatura del compromís ciutadà per la sostenibilitat de l'Agenda 21 per part de Turisme de Barcelona.

S3. Turisme de Barcelona definirà, conformarà i promocionarà una cartera pròpia de productes turístics sostenibles.

S4. Turisme de Barcelona i l'Àrea de Promoció Econòmica de l'Ajuntament lideraran la creació d'una taula de treball sobre turisme de reunions, incentius, convencions i esdeveniments sostenibles.

S5. Turisme de Barcelona inclourà en ambdós estudis preguntes per conèixer el posicionament de la ciutat en sostenibilitat i responsabilitat turística i el coneixement i efecte de les accions de turisme sostenible desenvolupades.

S6. Dins de les accions per desenvolupar a partir de la signatura del compromís ciutadà per la sostenibilitat de l'Agenda 21 per part de Turisme de Barcelona, es desenvoluparan accions vinculades al programa "Ajuntament + Sostenible".

S7. Turisme de Barcelona comunicarà a nivell intern i extern les accions destinades a la signatura del compromís ciutadà per la sostenibilitat - Agenda 21 -, i el programa Ajuntament + Sostenible.

S8. Turisme de Barcelona desenvoluparà una cartera de productes turístics sostenibles de patrimoni cultural intangible, incloent la dieta mediterrània i els castellers, tots dos a la llista representativa de Patrimoni Cultural Immateral de la Humanitat de la UNESCO.

S9. Turisme de Barcelona seguirà potenciant la venda d'artesanía pròpia de la ciutat en el nou espai del mirador de Colom. La selecció d'elements tindrà en compte la iniciativa "Empremtes de Catalunya".

S10. Turisme de Barcelona repetirà l'acció "Barcelona Opportunity Week" l'any 2012, integrant ofertes de productes sostenibles a la ciutat.

S11. Turisme de Barcelona, desenvoluparà un programa de transferència d'experiència en gestió turística amb ciutats de països en vies de desenvolupament.

S12. Turisme de Barcelona farà operatiu un web específic d'accessibilitat turística.



S13. Turisme de Barcelona, amb el suport de l'Institut Municipal del Paisatge Urbà i la Qualitat de Vida, promourà el projecte de creació de productes i experiències turístiques entorn la campanya "Guapos per sempre"

S14. Es proposa crear una taula de treball promoguda per l'Àrea de Promoció Econòmica per identificar les certificacions referents en matèria de sostenibilitat i promocionar en els sectors de la restauració, l'allotjament i les activitats turístiques.

S15. L'Àrea de Promoció Econòmica liderarà la creació d'una xarxa de col·laboració per a la posada en valor i foment dels programes de formació en turisme sostenible desenvolupats per diferents centres formatius.

S16. L'Àrea de Promoció Econòmica de l'Ajuntament de Barcelona, de manera conjunta amb el Gremi d'Hotels de Barcelona i el Gremi de Restauració de Barcelona promourà el desenvolupament de convenis i/o plataformes de col·laboració per recollida d'aliments amb fins socials.

S17. L'Àrea de Promoció Econòmica promourà la inclusió de formació en turisme i sostenibilitat en els programes de formació per a directius que desenvolupa l'Ajuntament.

S18. Desenvolupament d'accions de comunicació en l'àmbit de sostenibilitat en altres suports.

Màrqueting responsable

La destinació ja desenvolupava accions de comunicació dels atributs de sostenibilitat de l'oferta turística, tant des de l'Ajuntament com des del Consorci Turisme de Barcelona.

En el marc de l'Agenda 21 i a partir del programa Oficina Verda, s'impulsava el programa "Ajuntament+Sostenible" amb l'objectiu d'aplicar bones pràctiques ambientals i socials al conjunt de l'administració. El Consorci Turisme de Barcelona, per la seva banda, implementava un programa intern per a la reducció del consum de paper, o la utilització de paper reciclat o lliure de clor a les seves publicacions i elements i suports de promoció i informació turística.

Requisits legals i reglamentaris

Es va acreditar el coneixement constant i actualitzat dels requisits legals i reglamentaris aplicables en matèria de sostenibilitat, per part de les àrees de l'Ajuntament responsables de turisme: l'Ajuntament de Barcelona disposa d'una intranet que permet el coneixement dels requisits legals i reglamentaris en matèria legislativa, així com d'una biblioteca virtual que aporta informació en relació a normativa municipal, nacional, europea i internacional.



03. La memòria de sostenibilitat turística de la ciutat de Barcelona 2012

Com a resultat de tot aquest procés, s'elabora, a través d'un treball de revisió i adequació dels requisits de l'ITR la Memòria de Sostenibilitat Turística 2012 de la ciutat de Barcelona.

En la seva elaboració es té en compte que la ciutat de Barcelona representa un cas especial en l'apartat de destinacions del GSTC, tant des del punt de vista de l'estructura d'accions de la certificació, com des del sistema d'indicadors. Barcelona té una realitat urbana singular, presenta una gran complexitat i un alt grau d'acompliment de les exigències de l'estàndard d'excel·lència Biosphere.

A la nova Memòria s'incorporen tant les actualitzacions corresponents a cadascun dels requisits com les accions que ja han estat desenvolupades del pla d'acció sorgit de la primera memòria MDSDB 2011. Així mateix, s'hi ha fet constar la correcció i modificació de les evidències identificades a l'auditoria de certificació per part del tècnics de l'ITR.

Així, el principal objectiu de la redacció de la memòria és posar en valor totes les accions vinculades amb el desenvolupament turístic sostenible que han dut a terme l'Ajuntament, el consorci Turisme de Barcelona i les altres entitats participants en el procés de certificació. Es pretén evidenciar l'evolució positiva en sostenibilitat turística durant el període comprès entre els anys 2011 i 2012.

Així mateix, es proposa un sistema d'indicadors adaptat a les característiques de la ciutat de Barcelona, per tal de convertir-lo en un instrument operatiu i facilitador de la gestió que mostri l'evolució de la implantació del Sistema de Turisme Responsable.

Validació de la certificació Biosphere

L'estàndard *Biosphere World Class Destination* ha proporcionat un reconeixement en matèria de sostenibilitat turística a la ciutat de Barcelona com a destinació turística sostenible i responsable. La certificació Biosphere fou atorgada per un període de tres anys i està sotmesa a revisions periòdiques anuals a través d'auditories documentals realitzades per ITR.

El març de 2013 l'ITR ha lliurat l'informe d'auditoria que acredita que, d'acord amb la revisió que ha portat a terme, la destinació turística Barcelona continua complint els principis bàsics establerts en l'estàndard *Biosphere World Class Destination*, d'acord amb el pla d'acció establert a l'atorgament de la certificació el juny del 2011.

El Sistema de Turisme Responsable aplicat a la ciutat de Barcelona ha aconseguit integrar totes les esferes de la sostenibilitat de l'activitat turística, amb l'abordatge de la sostenibilitat des d'una òptica global i integradora, esdevenint un sistema complex en el qual es fonen en un tot els visitants, la població resident, territori i patrimoni, atenent a un plantejament integrador en el qual la variable ambiental s'ha conjugat amb les altres variables de la sostenibilitat, la social, la cultural i l'econòmica.



La implantació del Sistema de Turisme Responsable a la ciutat de Barcelona ha ajudat a la configuració de la destinació Barcelona com a model turístic sostenible a més de convertir-se en una eina de gestió sostenible de la pròpia destinació.

El resultat de tot aquest procés iniciat a l'any 2010 és un conjunt d'actuacions, d'accions i programes vinculats amb el desenvolupament turístic de la ciutat, duts a terme per l'Ajuntament de Barcelona i per Turisme de Barcelona i per altres institucions públiques i privades relacionades amb el turisme de la ciutat, posant en valor la profunditat i l'excel·lència en la gestió turística de la destinació Barcelona.

A continuació es presenta un resum de les actuacions més rellevants desenvolupades en matèria de sostenibilitat turística derivades del procés d'implantació del Sistema de Turisme Responsable.



3.1. Gestió i estratègia turística responsable i sostenible

3.2. Desenvolupament social i econòmic de la destinació i la comunitat local

3.3. Conservació i millora del patrimoni cultural

3.4. Conservació ambiental

3.1. Gestió i estratègia turística responsable i sostenible

Com s'ha assenyalat anteriorment, en el moment en el qual es va iniciar tot el procés, la ciutat ja comptava amb unes eines de gestió turística mínimes i imprescindibles per a donar suport al sistema.

Barcelona disposava de la *Mesura de Govern Pla Estratègic de Turisme de la ciutat de Barcelona 2015*. Igualment, comptava amb una organització turística funcional i responsable capaç d'alinejar l'activitat turística de la ciutat amb els criteris del propi sistema, així com els requisits legals i reglamentaris aplicables en matèria de sostenibilitat.

Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat

L'any 1995, el Consell Plenari de l'Ajuntament de Barcelona, va acordar per unanimitat adherir-se a la Carta Aalborg. La decisió implicava treballar d'acord amb els principis del desenvolupament sostenible i era el primer pas per dotar la ciutat d'una Agenda 21 Local.



[AGENDA 21 BCN]

Després d'un extens procés participatiu, Barcelona va concretar la seva Agenda 21 en el *Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat 2002-2012*, un document àmpliament consensuat que definia principis, objectius i línies d'acció per avançar vers una ciutat millor.

Aquesta Agenda 21 va esdevenir un instrument decisiu per a l'impuls de la sostenibilitat urbana amb un horitzó de deu anys, per fer una ciutat més equitativa, eficient i diversa; on cada actor, institució o entitat signant, acceptava treballar d'acord amb els seus principis.

La ciutat ha renovat el *Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat 2012-2022* (Compromís 22), que ha estat elaborat i consensuat gràcies a moltes i diverses aportacions, entre les quals cal destacar les sorgides durant les convencions de signants i els processos participatius associats, els plans i programes estratègics municipals, els grups de treball creats específicament en el marc del Consell Municipal de Medi Ambient i Sostenibilitat, els documents de referència internacionals, particularment l'estratègia de la xarxa internacional de governs locals per la sostenibilitat (ICLEI) i les conclusions de Rio+20.



La línia d'acció 8.7 del Compromís 22 es refereix explícitament al turisme:

Avançar en un turisme sostenible en equilibri amb el territori i que reverteixi positivament en la comunitat local.

Aconseguir la coresponsabilització de les institucions, la indústria turística i els visitants en l'ús eficient dels recursos naturals, el manteniment de la qualitat ambiental i la preservació del patrimoni cultural material i immaterial.

Barcelona Sustainable Tourism

La implantació del sistema per a l'obtenció de la certificació a l'any 2011, també va implicar l'elaboració d'un pla d'acció amb propostes específiques de sostenibilitat i responsabilitat turística, que s'han consolidat en aquest període. És especialment destacable la conformació i promoció d'una *cartera pròpia de productes turístics sostenibles* per part de Turisme de Barcelona.



Barcelona Bus Turístic
(ISO 14001 de medio ambiente)



Barcelona Walking Tours



Metrowalks

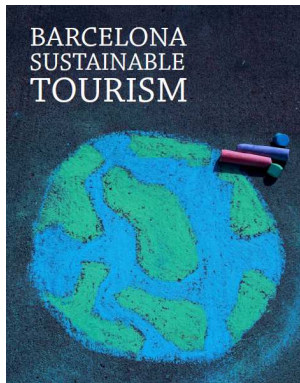


Barcelona Mar



Barcelona Card

Així mateix, Turisme de Barcelona, ens de promoció turística de la ciutat, ha creat recentment el programa *Barcelona Sustainable Tourism*, amb l'objectiu de posicionar la ciutat com a destinació de turisme sostenible. De la mateixa manera que els altres programes de Turisme de Barcelona, aquest està obert a la participació d'empreses del sector interessades en aquest segment específic de la promoció turística de la ciutat.



El programa posa a l'abast establiments i serveis preparats per gaudir de la ciutat d'una manera sostenible. Els principals objectius del Barcelona Sustainable Tourism són:

- Posicionar Barcelona com a destinació sostenible, i reforçar-ne la imatge i prestigi.
- Promocionar la ciutat a un target amb sensibilització en l'àmbit de la sostenibilitat, que vol conèixer Barcelona d'una manera coherent amb aquest àmbit.

Són diverses les empreses que formen part del programa Barcelona Sustainable Tourism: allotjaments amb sensibilitat ambiental i social, hotels amb certificacions ambientals reconegudes, espais i serveis especialitzats en l'organització d'esdeveniments sostenibles, visites a la ciutat amb mitjà de transport sostenible, etc



Satisfacció dels turistes

L'enquesta als turistes allotjats en els hotels de la ciutat que realitza cada any Turisme de Barcelona avalua el seu nivell de satisfacció. Els turistes valoren amb millor nota Barcelona cada any que passa i al 2012 es constata aquesta tendència a l'alça: si l'any 2011 els turistes puntuaven la ciutat amb un 8,28, la nota assolida el 2012 ha arribat al 8,41.

Els aspectes que més valoren són l'arquitectura (9,09), l'oferta cultural (8,79), el caràcter dels barcelonins (8,73) i les infraestructures (8,53), i entre els que més augmenten la valoració entre els turistes, es troba la gastronomia, les compres i l'oferta cultural. També destaca la valoració que fan els visitants de les platges de Barcelona, que ha passat del 7,8 al 8,35 el 2012.

Per últim, cal destacar que segueix pujant la nota que obté la seguretat ciutadana, que el 2012 ha estat de 7,66.

La percepció dels barcelonins

Des del 2007, l'Ajuntament de Barcelona realitza una enquesta quadrimestral als barcelonins que recull la percepció dels ciutadans en relació a l'activitat turística.

Les dades més destacades de l'any 2012 respecte la relació i satisfacció dels barcelonins amb el turisme assenyalen que a vuit de cada deu barcelonins els agrada relacionar-se amb els turistes i un 96'1% valora el turisme com el sector econòmic que crea més riquesa a la ciutat.

La valoració general de la gestió municipal en matèria de turisme millora gradualment de 2010 (53'0%) a 2012 (70'1%). Actualment només el 13'0% dels barcelonins en té una opinió negativa.



Qualitat turística

Cal esmentar les actuacions que estan vinculades amb la qualitat de servei al turista, com són les nombroses accions formatives impulsades pel Gremi d'Hotels de Barcelona i el Gremi de Restauració o l'increment d'empreses turístiques certificades amb algun dels segell de sostenibilitat reconeguts (ISO 14001, EMAS, GMIC...) que s'incorporen al programa "*Barcelona Sustainable Tourism*" de Turisme de Barcelona.

Intel·ligència turística

Barcelona compta amb informació estadística pel monitoratge de l'activitat turística de la ciutat. Turisme de Barcelona amb la col·laboració del Gremi d'Hotels realitza mensualment l'enquesta d'ocupació hotelera, i també duu a terme anualment l'enquesta als turistes allotjats en els hotels de la ciutat, que informa extensament del seu perfil i de la seva valoració. També es compta amb les diverses estadístiques elaborades per l'INE i l'IDESCAT.



ESTADÍSTIQUES DE TURISME
A BARCELONA I PROVÍNCIA
Estadísticas de turismo
en Barcelona y provincia
Tourism statistics for
Barcelona and province

Barcelona
Turisme

ESTADÍSTIQUES DE TURISME A BARCELONA
Estadísticas de turismo en Barcelona
Barcelona Tourism Statistics

2011



Seguretat dels visitants

Actuacions vinculades a la gestió de crisis, són les que tenen a veure amb les mesures adoptades per garantir la seguretat dels turistes, a la prevenció d'incendis i vies d'evacuació, o l'existència de plans d'emergència orientats a la protecció dels turistes.

El Pla de Seguretat Ciutadana de Barcelona 2012-2015 estableix, en tres dels seus vectors de desenvolupament, 15 accions concretes de millora de la seguretat i benestar de les persones que visiten la ciutat, dins d'aquestes accions també n'hi ha que pivoten sobre la responsabilització dels visitants i turistes que venen a la ciutat, i, sobre possibles accions dels visitants que poden sancionades.

Reunions amb responsables de locals d'oci. Les policies de Barcelona mantenen contactes regulars amb responsables de locals d'oci a Barcelona.

En relació a l'operatiu de platges, la Guàrdia Urbana ha creat un grup operatiu d'actuació específica (90 agents). Es prioritzen tasques de prevenció i de lluita contra els furtos alhora que es treballa per minimitzar la venda ambulants il·legal i altres activitats contraries a

l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona.

Amb l'objectiu de millorar el confort acústic i reduir el soroll a aquelles zones de la ciutat on es concentra la major oferta d'establiments d'oci nocturn i on es detecta un ús intensiu de l'espai públic a la nit, s'ha dut a terme la campanya per la minoració del soroll amb una reducció del 16,28% de les demandes.

La Direcció de Serveis de Prevenció elabora trimestralment anàlisi de les demandes i intervencions en relació al soroll. A més s'ha constituït, en el marc de la Taula de policia administrativa de ciutat, la ponència del BIMAP de Sorolls per tal d'ajustar les intervencions que minimitzin el nivell acústic de la ciutat, un dels aspectes menys valorats pels turistes i visitants de la ciutat.

Les policies de Barcelona (PG-ME i GU) inclouen contactes periòdics amb els gremis d'hotels i restauració. L'any 2012 es varen produir 4.954 contactes, un 24,8% més que l'any anterior.

S'ha impulsat la campanya de corresponsabilització als visitants "Welcome to Barcelona". En els materials, elaborats pel Grup de Turisme i Comerç del Consell de seguretat Urbana de Barcelona, s'ha incorporat aquella informació adient, sobre conductes no desitjades i que poden ser sancionades. s'han editat i tramès als principals prescriptors. Estan disponibles a www.bcn.cat en diversos formats per tal que cada prescriptor els pugui adaptar als seus materials informatius. Els idiomes disponibles son: Català, Castellà, Anglès, Francès, Alemany, Italià, Japonès, Rus i Xinès.



Pla per a l'Abordatge Integral del Treball Sexual. L'exercici de la prostitució a la via pública està prohibida a Barcelona. Les policies de Barcelona prioritzen la repressió sobre la demanda de serveis sexuals: els clients. Una tercera part de les persones sancionades per aquesta infracció han estat turistes.

El consum abusiu d'alcohol a la via pública és la causa de molts dels conflictes i situacions de risc, tant sanitari com a nivell de conducta, que es produeixen a la ciutat; a més hi ha visitants i turistes que son víctimes d'estafes per part dels organitzadors d'aquestes activitats irregulars. S'han articulat diverses iniciatives de control i repressió d'aquestes activitats, tant mitjançant reformes de normatives, com de la presència d'unitats policials a



les zones de major activitat d'aquests grups. Al llarg de l'any 2012 la GU ha decomissat 430.019 llaunes de begudes.

Operació Mestral per detectar i evitar la venda ambulat. Darrera de la venda ambulat hi ha l'existència de xarxes d'explotació laboral, la GU ha decomissat, al llarg de 2012, 530.085 objectes.

Actuació sobre els tril·lers. La presència constant de patrulles de la GU en les zones d'activitat d'aquests grups de persones que utilitzen el joc d'engany per estafar en moltes ocasions a visitants incauts ha permès que durant l'any 2012 tant sols actuïn de forma esporàdica.

A partir de l'experiència del Mobile World Congress es dissenyen, conjuntament amb les organitzadors, plans i mesures de seguretat específiques en les fires, congressos o activitats amb gran afluència de públic.

Dins el projecte de millora de l'atenció als visitants o turistes, el Departament d'Interior va signar un Conveni amb el Gremi d'Hotels de Barcelona per tal de facilitar que es puguin realitzar denúncies en els hotels mitjançant el web de la Policia de Catalunya. S'han adherit al projecte 350 establiment i durant 2012 s'han recollit 120 denúncies realitzades per aquest sistema.

Al llarg de l'any 2012 s'han realitzat 400 contactes en hotels, en la majoria d'aquests contactes s'ha realitzat alguna aportació relativa a la seguretat dels establiments adreçada al personal que hi treballa.



Barcelona participa, com a membre del comitè executiu en l'*European Forum for Urban Security*, desenvolupant el projecte "*Tourisme et sécurité –SAFER TC*" amb el suport de la Comissió Europea, juntament a les ciutats d'*Alba, Saint Denis, Brasov, Brusseles, Munich, Roma, Sosnowiec* i l'*Associació Portuguesa Apoio à Vitima*.

Per una altra banda, Turisme de Barcelona disposa d'un reglament intern pels casos de gestió de crisi relacionats amb l'atenció del visitant i el fet turístic és abastament recollit en els diversos Plans de Protecció Civil de la ciutat.

Accessibilitat

En relació a les actuacions vinculades amb l'accessibilitat turística, Barcelona destaca com a destinació pionera i molt avançada en l'acolliment de visitants amb algun tipus de discapacitat.

La ciutat de Barcelona compta amb un alt nivell d'accessibilitat a l'espai públic i a la xarxa de transports urbans. Els serveis que es presten a la ciutat i l'adaptació de múltiples elements urbans com hotels, semàfors, centres d'interès turístic i cultural, o guies turístiques, fan de Barcelona una ciutat accessible.



En aquest àmbit Turisme de Barcelona ha posat en funcionament un web específic www.barcelona-access.cat, adreçat a persones amb discapacitat i ha publicat en Braille el document de presentació de la ciutat *Easy Barcelona*.



3.2. Desenvolupament social i econòmic de la destinació i la comunitat local

A l'àrea d'anàlisi relacionada amb el desenvolupament econòmic i social de la comunitat local, la certificació Biosphere posa de relleu la gran quantitat d'actuacions orientades a l'activitat turística que es duen a terme a la ciutat.

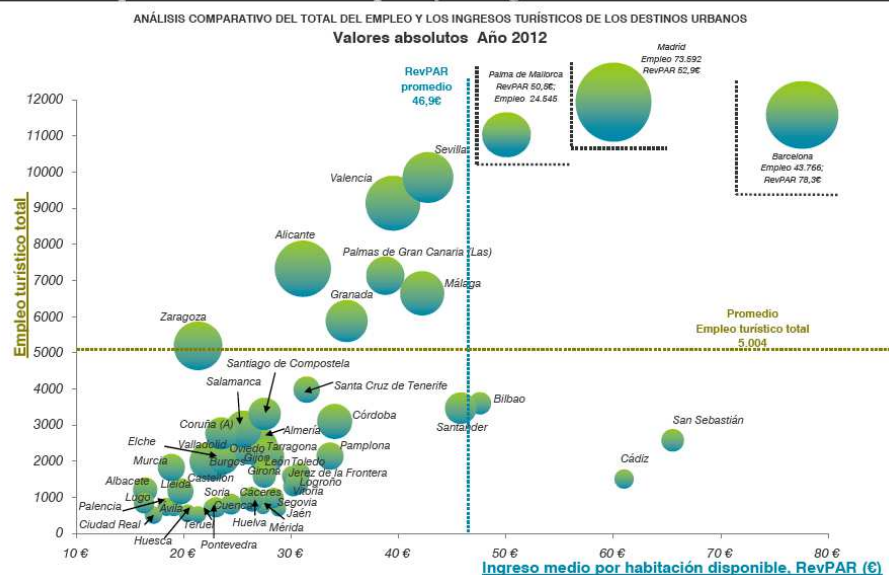
Desenvolupament econòmic

Cal destacar la realització de diversos **estudis sobre l'impacte econòmic que el turisme té sobre la ciutat de Barcelona**, realitzats pel Grup de Recerca i Anàlisi Quantitativa Regional (AQR-IREA) per encàrrec de l'Ajuntament els anys 2004, 2005, 2008 i 2010, anàlisi que es preveu actualitzar pel període 2012-2103.

Una aportació destacable en aquest apartat és el darrer informe publicat el novembre de 2012 per Exceltur (associació formada pels 24 més rellevants grups empresarials turístics espanyols) anomenat *"Barómetro de la rentabilidad y el empleo de los destinos turísticos españoles"* on es pot observar com Barcelona és la destinació urbana que presenta un millor posicionament en la rendibilitat socioeconòmica de l'activitat hotelera.



ANÁLISIS COMPARATIVO DEL TOTAL DEL EMPLEO* Y LOS INGRESOS TURÍSTICOS EN DESTINOS URBANOS



En aquesta mateixa línia, Exceltur presentarà l'any 2013 un nou indicador de competitivitat que amb el nom d'*Urbantur* analitzarà comparativament les destinacions de turisme urbà.

Contractació responsable

L'àmbit de compres i contractacions responsables, així com la implementació de mecanismes que premien una gestió ambiental certificada, segueix essent una iniciativa impulsada des de l'Ajuntament des de l'any 2001, que incorpora des del 2006 un sistema de seguiment i avaluació dels plecs de contractació que inclou criteris mediambientals.

En el marc de l'Agenda 21 i a partir del programa *Oficina Verda*, s'impulsa el programa "*Ajuntament+Sostenible*" amb l'objectiu d'ampliar pràctiques ambientals i socials al conjunt de l'administració. També des del Consorci Turisme de Barcelona s'ha implementat un programa intern per a la reducció de paper i pel foment d'us de paper reciclat o lliure de clor a les seves publicacions i altres accions de caràcter social.

Formació i capacitat turística

Les actuacions desenvolupades que contribueixen a la generació d'oportunitats laborals i a una millor capacitat en l'activitat turística són els programes per a la detecció de necessitats de formació de personal qualificat en turisme i el desenvolupament d'accions formatives. Destaquen els 24 cursos específics dedicats a la tecnologia i les seves aplicacions dirigits als professionals de turisme que, iniciats l'any 2011 per Barcelona Activa a l'espai de Cibernàrium, van comptar amb l'assistència de 329 alumnes. L'any 2012 s'ha incrementat notablement aquesta oferta formativa amb 42 cursos i 657 alumnes procedents d'empreses turístiques.



També l'any 2011 es van organitzar des de Barcelona Activa 64 cursos dedicats a diferents àrees del sector turístic com allotjament, restauració, informació, promoció i desenvolupament turístic. Aquests cursos van suposar 11.874 hores lectives i la participació ha estat de 1.179 alumnes.

Responsabilitat Social Empresarial RSE

Destaca la col·laboració iniciada entre Barcelona Activa, l'Escola Universitària de Turisme Sant Ignasi TSI-ESADE i el Gremi d'Hotels de Barcelona per incidir en la difusió i promoció d'aquelles polítiques d'empresa i bones pràctiques en l'àmbit de la Responsabilitat Social Empresarial RSE que puguin servir d'exemple i estímul a la resta del sector turístic.



També l'Ajuntament de Barcelona, de forma conjunta amb el Gremi d'Hotels de Barcelona i el Gremi de Restauració de Barcelona, ha promogut el desenvolupament de convenis i/o plataformes de col·laboració per la **recollida d'aliments amb finalitats socials**. S'han establert diversos acords estables per part del Gremi d'Hotels, com són el conveni de col·laboració amb l'entitat Càritas Diocesana de Barcelona i el conveni de col·laboració amb la Fundació Tot Raval – Xarxa Laboral del Raval.

La iniciativa *Barcelona Fòrum District* té un especial interès, ja que aplega el conjunt d'hotels de l'entorn del Fòrum, juntament amb el Centre de Convencions Internacional de Barcelona CCIB, el centre comercial Diagonal Mar, el Museu Blau, la Fundació Trinijove i la Fundació La Caixa, amb l'objectiu compartit d'impulsar una Àrea de Responsabilitat Social en relació a la sostenibilitat ambiental, la promoció cultural i la inserció sociolaboral.



En aquesta mateixa línia, una altra iniciativa duta a terme per Turisme de Barcelona és destinar a fons benèfics i projectes humanitaris la recaptació de comissions solidàries a través del programa *Barcelona Opportunity Week*. Aquest any 2012, el total de la recaptació ha estat de 17.600 euros. Aquesta iniciativa es desenvolupa des de fa tres anys i ha aconseguit apropar l'oferta turística de la ciutat als seus ciutadans.

En la mateixa direcció, la iniciativa conjunta del Gremi d'Hotels de Barcelona i l'Ajuntament de Barcelona denominada "*A vista d'hotel*" permet als barcelonins gaudir de les terrasses dels hotels de la ciutat. Es tracta, en definitiva, d'afavorir un millor encaix de l'oferta turística en la dinàmica social de la comunitat.





Foment dels productes de proximitat

S'han dut a terme diverses iniciatives per impulsar els proveïdors locals, les denominacions d'origen i el comerç just. En són bons exemples la primera edició de la iniciativa "Hotels amb D.O.", desenvolupada en col·laboració del Gremi d'Hotels de Barcelona i l'Institut Català de la Vinya INCAVI amb l'objectiu de promocionar els vins catalans a quinze hotels de Barcelona, o la celebració de *Mercat de Mercats*, organitzat per l'Institut Municipal de Mercats amb la col·laboració de la Generalitat de Catalunya que l'any 2012 va celebrar la seva tercera edició.



En la mateixa línia de la promoció de productes locals, i de proximitat cal assenyalar un nombre creixent de propostes gastronòmiques i de restauració, com la promoguda pels nou restaurants de Barcelona que formen l'associació *Slow Food*, o la d'aquells que distribueixen productes *km0*, o les desenvolupades recentment a nivell de barri com *Barceloneta Cuina* o *Sarrià-Sant Gervasi Tast*.



Plans de Turisme de Districte

Però sens dubte, una de les grans actuacions desenvolupades és l'inici dels plans de Turisme de Districte amb l'objectiu de contribuir a la desconcentració de l'activitat turística en la ciutat, tot aprofitant el potencial dels barris i districtes per al seu propi desenvolupament econòmic i social.

L'elaboració dels Plans de Turisme de Districte deriva del PAM 2012-2015 que assenyalava com a Objectiu de Ciutat: *impulsar nous atractors urbans que generin centralitat a tots els districtes i distribuir el turisme a tota la ciutat*. Alhora, les mesures de Barcelona Creixement proposen: *Crear i implementar uns plans de turisme de districte i de barri*.

Els Plans de Turisme de Districte tenen com a finalitat impulsar l'activitat turística a nivell dels barris i d'aquesta manera fomentar una millor distribució de la riquesa que genera el turisme a la ciutat de forma més equilibrada entre els deu districtes de la ciutat.



Es consideren doncs eines clau per a un desenvolupament turístic de la ciutat que faciliti als barris i districtes comptar amb una base sòlida i objectiva per definir el seu posicionament turístic i plantejar estratègies i propostes de forma coherent amb el conjunt de l'actuació municipal.

S'han redactat els tres primers plans corresponents als districtes d'Horta-Guinardó, Sarrià-Sant Gervasi i Les Corts. A finals de l'any 2012 s'ha iniciat l'elaboració dels Els set Plans restants.

3.3. Conservació i millora del patrimoni cultural

La ciutat de Barcelona ha dut a terme durant molts anys, accions i programes orientats a una gestió responsable en l'àmbit cultural mitjançant el conjunt de polítiques i programes que tenen per objecte conservar i donar a conèixer la seva diversitat cultural, material i immaterial, i amb la interrelació de les dinàmiques culturals amb els nous equipaments d'atracció turística de la ciutat.

Protecció i difusió del patrimoni

La ciutat de Barcelona disposa de les *Ordenances municipals sobre la protecció del patrimoni arquitectònic historicoartístic*, des de l'any 1979, dels *Plans especials de protecció dels districtes de Barcelona* des de l'any 2000, o el més actual *Pla Especial de Protecció del Patrimoni Arquitectònic i Catàleg del districte de Ciutat Vella*. Compta també, amb la denominació *d'Art Públic*, de l'inventari d'escultures de la ciutat.

En aquest àmbit mereix una menció especial, l'existència de *l'Institut Municipal del Paisatge i Qualitat de Vida IMPQV* i la seva actuació des de l'any 1997, que va adquirir notorietat amb la campanya "Barcelona posa't guapa" convidant als barcelonins a rehabilitar els seus edificis. Aquesta campanya va néixer l'any 1985 i des d'aleshores ha permès la rehabilitació de gairebé 27.000 edificis, del total de 86.744 que hi ha a la ciutat.



D'entre les seves diverses funcions, la principal és protegir, mantenir i millorar els valors paisatgístics que conformen la imatge de Barcelona i vetllar per un ús ordenat i racional del paisatge urbà com a instrument decisiu per a la conservació de l'entorn a través de *l'Ordenança d'usos del paisatge urbà*.

Barcelona, és una ciutat densa, capaç de renovar-se oferint espais públics de qualitat a partir de la potenciació del *model Barcelona* de ciutat mediterrània, compacta i diversa com a ciutat exemplar en l'urbanisme sostenible que cerca la complexitat, l'eficiència, l'estabilitat i la cohesió social. Barcelona és ciutat pionera de la innovació urbana en l'àmbit de l'arquitectura i l'urbanisme amb figures com Antoni Gaudí o Ildefons Cerdà.



Assenyalem també la tasca de la Ruta del Modernisme que aplega 116 punts d'interès i les activitats de coneixement de la ciutat organitzades pel Museu d'Història de Barcelona i altres centres culturals de la ciutat.



Cultura popular i patrimoni immaterial

Quan es té la sort de viatjar a Barcelona coincidint amb les festes tradicionals, la Mercè, Santa Eulàlia, Corpus o qualsevol festa major dels barris, el visitant pot gaudir d'una ciutat brillant i orgullosa de la seva cultura tradicional.

Amb el nom de *Festa Catalana*, el 2012 s'inicià a l'Avinguda de la Catedral un programa per donar a conèixer als turistes i visitants una mostra de la cultura popular i festiva amb sardanes, castells, gegants, bestiari, bastoners, etc. durant nou dissabtes de primavera i d'estiu



Promoció turística

La cultura és un dels atributs més notoris de la nostra ciutat i està plenament incorporada en la promoció turística que duu a terme el Consorci Turisme de Barcelona.

Només a tall d'exemple, cal citar l'edició dels *Barcelona Top Attractions*, fullets monogràfics dedicats als principals atractius de Barcelona amb l'objectiu de donar a conèixer i difondre el patrimoni cultural de la ciutat.



Editats: MNAC (01), Barcelona Shopping Line (02), Museu Marítim (03), Poble Espanyol (04), Palau de la Música (05), Parc del Laberint (06), CosmoCaixa (07), FC Barcelona (08), Platges (09), Fundació Miró (10), Les 7 Portes (11), CaixaForum (12), Colònia Güell (13), Fabrica Moritz (14), Castellers (15)

El Consorci Turisme de Barcelona està estructurat al voltant de programes que apleguen el conjunt de propostes i empreses de la ciutat que s'adrecen a un segment determinat. En aquesta àrea tenen especial significació els programes *Barcelona Cultura i Lleure* i *Barcelona Turisme Gastronomia*. Tots dos programes tenen entre els seus objectius generar un pla de promoció relacionat amb la cultura, l'oci i la gastronomia, i fomentar la creació de productes turístics.

El primer neix per posicionar Barcelona com a destinació cultural i rendibilitzar el bon posicionament de l'oferta cultural i d'oci de la ciutat així com generar nous productes turístics relacionats amb aquesta oferta. El programa comprèn l'oferta cultural i d'oci de la ciutat adreçada al visitant i inclou la programació dels 76 membres adherits.

La gastronomia és un dels plats forts de la cultura catalana. Aquesta riquesa ha contribuït a consolidar Barcelona com una ciutat d'un extraordinari tresor gastronòmic, variat i de qualitat. A més, la capital catalana s'ha situat en el primer pla internacional gràcies als seus restaurants i els grans noms de la seva cuina. Els restaurants de Barcelona disposen de 20 estrelles Michelin. El programa *Barcelona Turisme i Gastronomia* recull part de l'oferta gastronòmica de la ciutat, més de 165 establiments s'hi han adherit i es beneficien de les accions de promoció al voltant de la cuina que porta a terme Turisme de Barcelona al llarg de l'any.

També cal esmentar la iniciativa *Empremtes de Catalunya* promoguda per la Generalitat de Catalunya que compta també amb la col·laboració de Turisme de Barcelona i potencia la venda d'artesanía pròpia de la ciutat en diversos espais de la ciutat, com el nou espai del mirador de Colom.



Per finalitzar aquest apartat cal fer una menció especial a l'esforç que s'està fent per aconseguir una correcta integració en la realitat cultural de la destinació. En són bons exemples els diversos itineraris i rutes, les actuacions de caràcter públic-privat com l'*app BCN Design Tour*, o la constitució de la *Comissió de Botigues Emblemàtiques de Barcelona*, tots ells busquen preservar i potenciar els elements identitaris de la ciutat.

Cal no oblidar altres actuacions més consolidades en el temps com l'*Agenda Cultural*, que amb la col·laboració de *Time Out* distribueix mensualment Turisme de Barcelona, i la important oferta de productes que garanteixen l'accessibilitat al patrimoni cultural com *Barcelona Walking Tours*, *Barcelona Bus Turístic*, la *Barcelona Card* o l'*Art Ticket*.



Gestió d'espais turístics

L'Ajuntament de Barcelona està impulsant un Pla de Gestió del Park Güell per tractar de resoldre els conflictes generats per la seva massificació (conservació de l'espai i del seu llegat artístic i cultural, pèrdua de qualitat de vida dels veïns...). El Pla que serà gestionat per Barcelona Serveis Municipals B:SM i tindrà en compte les diferents sensibilitats dels col·lectius que es veuran afectats per la mesura. És per això que l'actuació prioritària és regular l'accés dels visitants a la zona monumental, la més fràgil i massificada del Park, en horari de visita turística.

L'any 2012 ja es van iniciar els treballs previs amb una clara voluntat de garantir la preservació i l'accés dels visitants i dels ciutadans als patrimoni cultural de la ciutat. El Park Güell, obra declarada Patrimoni de la Humanitat per la UNESCO, és un dels atractius turístics més massificats de la ciutat. A partir de la tardor del 2013 es regularà el seu accés per garantir que no superi la seva capacitat de càrrega.



3.4. Conservació ambiental

La conservació ambiental és determinant per a la supervivència de l'activitat turística. La ciutat de Barcelona ha estat sempre conscient de la importància que tenen els recursos naturals per a la conformació de l'espai turístic. En el procés de reflexió endegat pel Pla Estratègic de Turisme es va comptar amb la redacció d'una *Anàlisi Ambiental del Turisme de Barcelona* (2011) com a eina d'interpretació i quantificació dels nivells de consum dels recursos al llarg dels temps i l'espai, i dels impactes sobre la mobilitat i els serveis públics, pels diferents sectors involucrats a l'activitat turística.

Barcelona vol esdevenir una ciutat eficient, productiva i d'emissions zero, una ciutat smart que avança cap a l'autosuficiència i es transforma dia a dia amb creativitat, talent i innovació per ser una ciutat més eficient, una ciutat al servei de les persones i de l'entorn.

Un bon exemple el tenim en *22@ Barcelona*, el districte de la innovació, un projecte de renovació urbana i un nou model de ciutat que vol donar resposta als reptes de la societat del coneixement en la línia del desenvolupament de les *smart cities*; una aposta de futur on Barcelona n'és capdavantera acollint periòdicament l'*Smart City Expo Congress*, un esdeveniment de referència en l'àmbit internacional.



Barcelona disposa també de la *Fàbrica del Sol*. Un equipament municipal d'educació ambiental que integra una sèrie de serveis dirigits en matèria d'energies renovables, medi ambient urbà i sostenibilitat. Situat a l'antic edifici modernista de la Catalana de Gas, el centre s'ha rehabilitat emprant materials de bio construcció i criteris d'eco disseny i es presenta ara com un organisme viu, perfectament integrat a l'entorn.



Biodiversitat

La ja esmentada renovació del Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat 2012-2022, proposa aprofundir l'impuls de la conservació de la biodiversitat a la ciutat a través de la definició com a objectiu de la *Biodiversitat: del verd urbà a la re naturalització de la ciutat*, reflectint els progressos assolits en la conservació dels espais lliures, el verd i la biodiversitat.

Barcelona, una ciutat compacta que es re naturalitza cedint espai a la natura. S'identifiquen els reptes pendents, amb la voluntat que la natura penetri i interactuï amb la ciutat, entenent el verd com una infraestructura ecològica que relliga urbs i territori i que aporta serveis ambientals i socials. Es vol re naturalitzar la ciutat, estenent el verd i la biodiversitat a tots els racons de la ciutat de forma equitativa aprofitant totes les oportunitats d'espai (cobertes, murs, balcons, terrasses, espais temporalment desocupats). Es vol posar en valor els retalls d'ecosistemes naturals que encara poden sobreviure a la ciutat, controlant les espècies exòtiques de plantes invasores, tan vegetals com animals.



En aquesta línia, destaca l'existència del *Pla del Verd i la Biodiversitat de Barcelona*, com a instrument programàtic per a la conservació efectiva de la diversitat biològica i els hàbitats naturals de la ciutat i per la gestió i manteniment de les zones verdes urbanes des d'una nova perspectiva que evoluciona en els criteris per a l'adaptació al canvi climàtic.

En els últims 30 anys, la superfície verda de la ciutat s'ha incrementat en un 150%, situant-se en l'actualitat en 3.642 hectàrees, de les quals 1.795 pertanyen al seu gran pulmó verd: el Parc de Collserola.

Els espais verds de la ciutat estan molt propers als seus habitants i destaca, principalment, l'elevada presència d'arbres a tots els carrers, uns 153.000 exemplars de 143 espècies diferents. Entre ells, els 146 arbres emblemàtics protegits que conformen el *Catàleg d'arbres d'interès local de Barcelona*.

Tot i ser una ciutat compacta Barcelona té cura de la seva biodiversitat i compta amb més de 100 espècies de vertebrats, entre elles el re introduït falcó pelegrí, amb un patrimoni de biodiversitat notable per a un espai urbà i molts dels vertebrats presents a Barcelona estan protegits per llei: 55 aus, 8 rèptils, 7 mamífers, i 2 amfibis.

Altra eina municipal per a la defensa i la lluita contra la pèrdua de la biodiversitat, és el desenvolupament del *Pla Estratègic del Zoo 2012-2015*, que comptarà amb un ampli ventall d'actuacions ambientals i socials, en sectors tan diversos com la gestió de l'aigua, l'augment de l'eficiència energètica, la gestió de residus o la salut pública. Es pretén potenciar aquest equipament centenari, en un zoològic de referència i una atracció turística de primer nivell que esdevingui un mecanisme de difusió dels valors de la biodiversitat i de la protecció del planeta.

Igualment importants són les actuacions desenvolupades per *l'adequació del curs fluvial del Besòs*, el projecte dels *Tres Turons*, o el desenvolupament de plans de gestió relatius a la gestió turística d'espais naturals o àrees urbanes d'interès natural, com el *Parc Natural de Collserola* amb visites al Centre d'Interpretació i itineraris a peu.

Com actius turístics s'han de considerar les visites i els itineraris temàtics als Parcs i Jardins de la ciutat, l'*App Rutesbcnverda*.

Recentment ha endegat també la iniciativa *Dofins metropolitans* permet el seu albirament al voltant del litoral de Barcelona.



Control de la contaminació atmosfèrica i de les emissions d'efecte hivernacle

Barcelona aposta per una gestió integral de la qualitat de l'aire amb mesures com la promoció de vehicles més nets (com l'elèctric), l'impuls de sistemes energètics més eficients o la reducció en origen dels residus.

Cal destacar, per la seva importància estratègica en la prevenció dels efectes negatius del canvi climàtic sobre la destinació, la redacció del *Pla d'Adaptació de Barcelona al canvi climàtic*, impulsat per la Gerència d'Hàbitat Urbà, en el marc d'actuacions de l'ICLEI (International Council for Local Environmental Initiatives), principal associació mundial de ciutats i governs locals dedicats al desenvolupament sostenible.

És especialment significatiu el foment d'una mobilitat urbana més sostenible, ja que l'àmbit del transport és la principal font d'emissions de gasos d'efecte hivernacle. D'altres actuacions que incideixen en el mateix sentit són les mesures de pacificació del tràfic, la regulació de l'aparcament, la promoció del transport públic i de vehicles menys contaminants; mesures que es contemplen en la redacció del *Pla d'Adaptació de Barcelona al Canvi Climàtic*.

En l'àmbit turístic, cal esmentar l'estratègia de sostenibilitat corporativa desenvolupada des de Turisme de Barcelona, incorporant el càlcul de la petjada de CO₂, així com la signatura d'un conveni entre el Gremi d'Hotels de Barcelona i l'Oficina Catalana del Canvi Climàtic per potenciar, en el sector hotelier, l'adopció de mesures en el marc dels Acords Voluntaris per a la reducció de gasos d'efecte hivernacle.



Gestió i control de l'energia

Barcelona aposta per una nova cultura de l'energia, per això desenvolupa la seva activitat cada vegada de manera més eficient, auto generant un 30% de l'energia que consumeix i promovent les energies renovables.



En la gestió i control de l'energia, Barcelona és una de les ciutats europees pioneres en l'aplicació de polítiques de compra pública sostenible i criteris ambientals en la seva activitat ordinària. Esmentar el *Pla d' Ambientalització Interna* del programa Ajuntament+Sostenible que es va inscriure en l'agenda 21 i que ha derivat en la renovació del Compromís 22 on continua tenint un pes important l'aplicació de mesures que contribueixen a un desenvolupament d'una correcta gestió energètica municipal, com es descriu a l'objectiu relacionat amb "*l'ús racional del recursos: de la societat del consum al consum responsable*", on es focalitza sobre mesures d'estalvi energètic i eficiència energètica.

En aquesta mateixa línia és important anomenar el nou *Pla d'Il·luminació de Barcelona*, que introdueix nous criteris sostenibles per a l'enllumenat de la ciutat, així com la renovació de tota la xarxa semafòrica amb leds de baix consum.

D'altra banda destacar la contribució que Turisme de Barcelona conjuntament amb el Gremi d'Hotels i amb el suport de l'Àrea de Medi Ambient ha fet pel desenvolupament de programes de conscienciació en sostenibilitat, dirigida a hotels i congressos. Es tracta de proporcionar eines que minimitzin l'impacte ambiental a l'activitat hotelera i congressual.



Des del Gremi d'Hotels de Barcelona també destacar la promoció de mesures que contribueixen al desenvolupament d'una correcta gestió energètica a les instal·lacions turístiques, incorporant un servei d'assessorament mediambiental als associats, on s'inclou assessorament relacionat amb eco eficiència energètica, per a la implementació sistemes de gestió energètica o mecanismes que contribueixin a una reducció de consum energètic als establiments hotelers, accions formatives per aprofundir en el coneixement de l'eficiència energètica o la participació en campanyes de sensibilització ambiental com l'Hora del Planeta promoguda per l'entitat WWF.

Gestió i control de l'aigua

Les mesures d'estalvi i les campanyes d'informació ciutadanes han aconseguit que Barcelona se situï entre les ciutats que menys aigua consumeix d'Europa. El consum d'aigua per habitant segueix des de l'any 2000 una tendència a la baixa, ja que des d'aquell any el consum s'ha reduït en un 14'84%, segons dades fetes públiques amb motiu del Dia Mundial de l'Aigua del 2012.

Aquestes dades fan de la ciutat de Barcelona un referent mundial en l'estalvi i baix consum de l'aigua, un bé escàs en la zona mediterrània, del qual cal informar i sensibilitzar als visitants a través de campanyes informatives com la desenvolupada pel Gremi d'Hotels de Barcelona en el transcurs de la gestió de la sequera que va afectar Barcelona l'any 2007.

Respecte la gestió i control de l'aigua per part dels serveis municipals ha experimentat una important reducció del consum l'any 2011, la qual cosa ha estat deguda tant a la millora de l'eficiència en el seu ús com a la utilització de recursos hídrics alternatius, principalment les aigües del subsòl.

A més del desenvolupament de programes de conscienciació sobre l'estalvi d'aigua per a residents i visitants, o la implantació de bones pràctiques ambientals en l'àmbit de l'aigua als espais municipals i als privats, o els mecanismes dissenyats per garantir una correcta gestió dels abocament i control de les aigües depurades, la ciutat de Barcelona disposa d'un programa d'excel·lència ambiental elaborat per Parcs i Jardins des de l'any 2004, de *Gestió Integral del Litoral de Barcelona*, el qual a més de determinar les necessitats d'equipaments i serveis i de valorar la gestió de les platges, dóna una rellevància especial als aspectes ambientals.



El seguiment de la qualitat de les platges de Barcelona es duu a terme mitjançant la implantació de sistemes certificats de gestió de platges, les anàlisis de l'aigua i la sorra, el seguiment de la contaminació acústica i la bandera blava, entre altres criteris que permeten garantir uns nivells òptims de qualitat.

El sistema de gestió ambiental de les platges de Barcelona disposa del certificat ISO 14.001:2004. Aquesta certificació implica la planificació i implantació d'una política ambiental que inclou un compromís de millora contínua i de prevenció de la contaminació, així com també el compromís de complir amb la legislació i la reglamentació ambiental vigents. L'ISO 14.001:2004 és atorgada per una entitat certificadora i el seu acompliment és objecte d'auditories periòdiques.

Totes les platges de Barcelona també disposen de bandera blava. La bandera blava és un distintiu que cada estiu atorga la Fundació Europea d'Educació Ambiental (ADEAC-FEEE), i



que acredita la netedat de l'aigua i la sorra, la facilitat d'accés, l'absència de vehicles circulants, uns serveis i una senyalització adequats i la realització de campanyes i activitats d'educació ambiental.

L'aplicació d'aquestes mesures de gestió ambiental a les platges han fet que la platja Nova Icària hagi rebut al 2012 el reconeixement de la bandera ECOPLAYAS atorgat per l'associació ATEGRUS (Associació Tècnica per la Gestió de Residus i del Medi Ambient).

Cada estiu, les platges de Barcelona compten amb promotors cívics que desenvolupen tasques d'informació i sensibilització ambiental entre els usuaris, i que inspeccionen de manera visual els equipaments i serveis amb l'objectiu de detectar possibles desperfectes i poder-los reparar al més aviat possible.

Gestió de residus

Barcelona és capdavantera en facilitar la recollida de la matèria orgànica. El compromís ciutadà amb la recollida selectiva de residus urbans ha aconseguit que des de l'any 2001 s'hagi incrementat un 188% la fracció de residus recollida de manera separada a la ciutat.

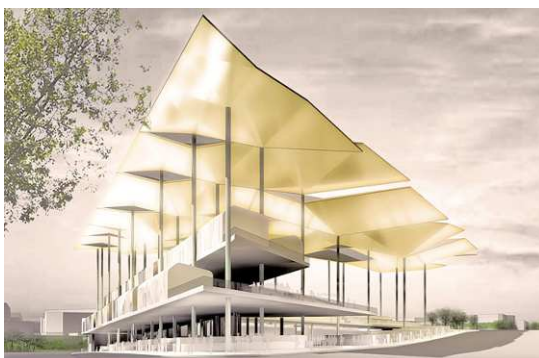
Respecte a l'aplicació de noves mesures que contribueixen al desenvolupament d'una correcta gestió dels residus, cal destacar que la ciutat s'ha dotat del *Pla de Prevenció de Residus Municipals 2012-2020*. Aquest és un nou pla que marca com a objectiu la reducció d'un 10% en la generació de residus per càpita a Barcelona a l'any 2018 i la minimització del 50% de bosses de plàstic al 2016.



Es tracta d'avançar i establir noves estratègies concretes que potenciïn un ús més eficient i racional dels recursos i un impuls a la prevenció de generació de residus, la reutilització i el reciclatge. Aquest pla marca uns objectius propis per a Barcelona i adaptats als objectius establerts en els plans català i metropolità de gestió de residus, *PROGEMIC 2007-2012* i *PMGRM 2009-2016*.

Des l'àmbit privat és desenvolupen mecanismes que contribueixen a la implantació de models de gestió per avançar cap al residu zero, com per exemple actuacions promogudes des del Gremi d'Hotels que impulsen col·laboracions amb diferents entitats i empreses que proporcionen avantatges als establiments associats, en matèria de recollida i de gestió de residus, o per part de Turisme de Barcelona amb la incorporació de la sostenibilitat a l'estratègia corporativa, fomentant el reciclatge, la recollida selectiva i la minimització de residus.

A nivell ciutadà, assenyalar les botigues i establiments que fomenten l'eco disseny i el reciclatge, amb exemples de referència com l'empresa Vaho que es dedica a la producció de bosses úniques amb materials reciclats. Són també nombroses les fires de brocanters, els mercats d'intercanvi o els mercats de segona mà situats en diversos barris de la ciutat. Esmentar finalment els Encants de Barcelona, un dels mercats més antics d'Europa que dona sortida a tots aquells productes i mercaderies que no es possible ofertar per altres canals comercials i que el proper estiu estrenaran la seva nova instal·lació.



Mobilitat sostenible

El foment d'una mobilitat més sostenible a l'àmbit de la destinació és vital, en el marc de la política de turisme responsable. Es tracta de garantir l'accessibilitat del turista a un transport públic de qualitat, així com el foment dels modes de transport sostenibles i de baixa emissió.

El 85% del total de desplaçaments interns de la ciutat de Barcelona són en sistemes sostenibles (a peu, en bicicleta i en transport públic). Barcelona és una de les ciutats on més funciona la bicicleta d'Espanya amb més de 150.000 desplaçaments amb bicicleta cada dia. Gràcies als més de 120.000 usuaris registrats al sistema públic de bicicletes *Bicing*, Barcelona evita l'emissió de 9.000 tones de CO2 cada any.



El segon trimestre de 2012 es va donar el tret de sortida per a l'elaboració del nou *Pla de Mobilitat Urbana PMU 2013-2018*, amb la participació de les diverses administracions implicades: Departament de Territori i Sostenibilitat, l'Autoritat del transport Metropolità, i l'Àrea Metropolitana de Barcelona. En el Plenari del Pacte per la Mobilitat el 30 d'octubre de 2012 es va presentar un primer diagnòstic amb la proposta de diversos escenaris objectiu. És en aquest marc on s'inscriu la gestió de la mobilitat turística amb la voluntat de prioritzar el passeig i el desplaçament a peu per part dels visitants.



Les dades resultants de l'últim informe de 2011 reflecteixen una interessant evolució en diferents aspectes relacionats amb la mobilitat sostenible a la ciutat, com per exemple que el transport a peu i bicicleta representa un 48,24% dels desplaçaments interns i el transport públic un 34%. El transport turístic en el 2012 ha tornat a superar la xifra de 2.300.000 passatgers, comptabilitzant el total de les 5 línies, tot i que s'observa una redistribució entre els percentatges corresponents al *Barcelona City Tour* i al *Barcelona Bus Turístic*.



Barcelona disposa de 181,5 km de carril bici per a una longitud de carrers de 1.342,16 km, és a dir, 13,5% de la longitud de xarxa de carrer. Durant l'any 2011, se n'han construït 22,5 km i s'ha fet un esforç en la regulació de cruïlles amb semàfors per a invidents passant del 41% al 55% de cruïlles accessibles.

La xarxa de transport públic es fonamental per a la mobilitat dels visitants, des de Transports Metropolitans de Barcelona, TMB, es va elaborar el *Pla Director de Sostenibilitat 2010-2014* convertint-se en una eina important per concretar i definir la política de sostenibilitat de l'empresa. TMB, a més de disposar de la certificació en Gestió Ambiental ISO 14001, publica les Memòries de Sostenibilitat segons el GRI, des de l'any 2007, i auditades per AENOR i posicionant-se a l'avantguarda d'Europa, amb l'existència de la flota d'autobusos urbana més neta d'Europa.

La flota d'autobusos de TMB, de 2012, integrada per 1.064 vehicles, que ha incorporat 35 autobusos de gas natural comprimit i 25 híbrids, juntament amb les reformes aplicades als autobusos existents, fa que TMB, compleixi amb els requisits de baixes emissions que marca la normativa europea i els plans de millora de la qualitat de l'aire de la regió metropolitana de Barcelona per al transport públic. La renovació de la flota a l'any 2012, ha suposat una inversió de 20 milions d'euros, i s'ha dut a terme exclusivament amb vehicles classificats com ambientalment millorats, de manera que s'ha assolit des de TMB, que el 38,6 % de la flota funcioni amb combustibles que generen un baix nivell d'emissions. Destacar també l'inici del desplegament de la *nova xarxa ortogonal d'autobusos* que facilitarà el seu ús als visitants que es desplacin per a la ciutat.



D'altra banda, cal destacar les millores aconseguïdes per minimitzar els impactes negatius que es deriven dels punts més importants d'atracció cultural, monumental i turística de la ciutat, a través de les mesures de pacificació del trànsit de l'entorn de la *Sagrada Família* que l'Ajuntament posà en marxa a partir del 5 de juny de 2012. La seva finalitat és millorar la mobilitat i accés dels turistes al voltant de la basílica, optimitzar la capacitat de càrrega i contribuir a la millora de la qualitat de vida dels veïns, així com, afavorir una més agradable experiència de visita, descongestionant i preservant la dinàmica urbana.

La mesura ha consistit en impedir l'accés dels autocars turístics en un perímetre al voltant del monument i els carrers adjacents i en reordenar l'aparcament de Zona Bus a les zones properes.





S'ha de considerar també les mesures endegades des de l'Ajuntament per afavorir la implementació del vehicle elèctric amb el Programa *LIVE*, que ha aconseguit posicionar a la ciutat de Barcelona com a centre d'excel·lència de referència mundial en la introducció i desenvolupament d'aquesta tecnologia. Actualment Barcelona disposa de 242 punts de recàrrega, 119 dels quals estan en superfície (91% gratuïts).



Existeix 1 punt de recàrrega per cada 2 vehicles elèctrics de la ciutat i compta amb 280 vehicles elèctrics a la flota municipal, 273 als serveis de neteja, 22 a enllumenats, 7 motos a mobilitat, 9 híbrids amb diesel a TMB i 7 més d'altres serveis municipals. Al novembre de 2012 Barcelona ha estat la capital del vehicle elèctric coincidint amb la Smart City Congress, una cimera de ciutats intel·ligents que va tractar sobre la mobilitat sostenible.

Respecte a les actuacions o programes que suposen una iniciativa per a fomentar la mobilitat sostenible orientada als turistes, cal assenyalar diverses iniciatives empresarials caracteritzades pel foment de la mobilitat sostenible amb l'ús de bicicletes i vehicles elèctrics com el programa *Be Smart*, vinculat al programa *WE, World Experience Barcelona*, desenvolupat conjuntament amb Turisme de Barcelona per descobrir la ciutat amb bicicleta elèctrica, cotxe elèctric, i recorreguts a peu autoguiats amb una app.





Altres iniciatives orientades a potenciar el transport sostenible a la ciutat s'han incorporat al programa *Barcelona Sustainable Tourism* ofertant visites a la ciutat amb mitjans de transport sostenibles com les presentades per *Cooltra*, *Going Green* o *TaxiEcològic*.



El Gremi d'Hotels ha impulsat també el projecte *Mobec Hotels*: una xarxa de motos elèctriques ubicades en diferents hotels de Barcelona per als desplaçaments dels seus hostes per la ciutat.



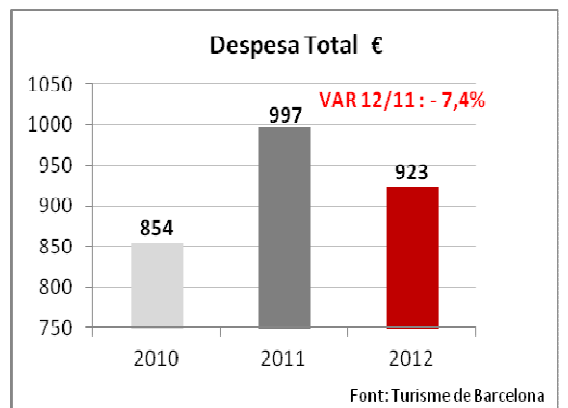
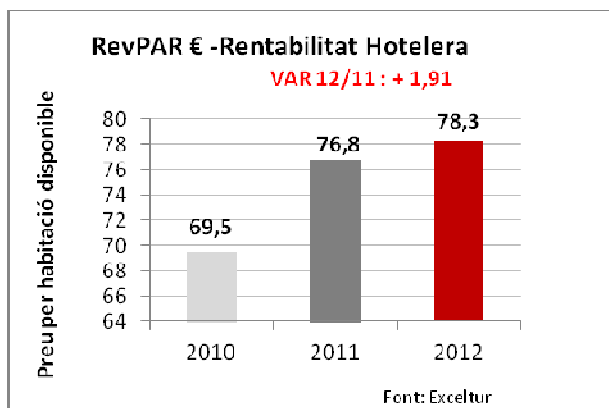
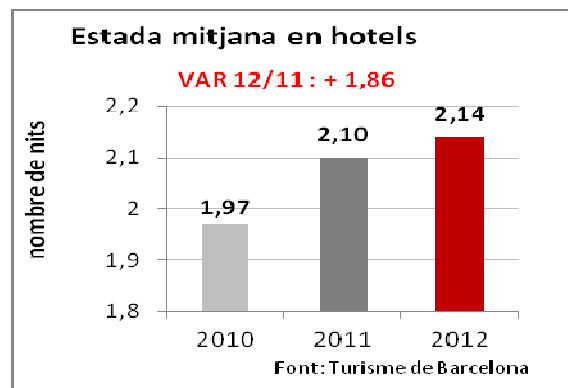
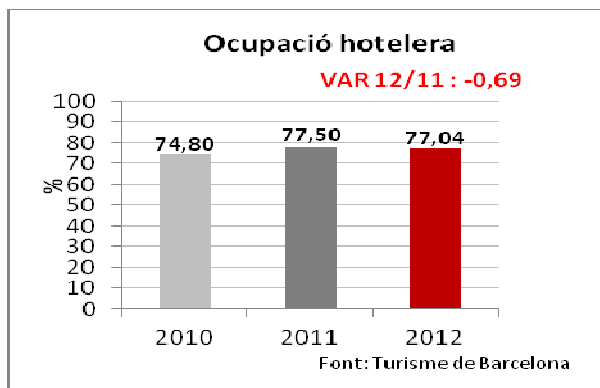
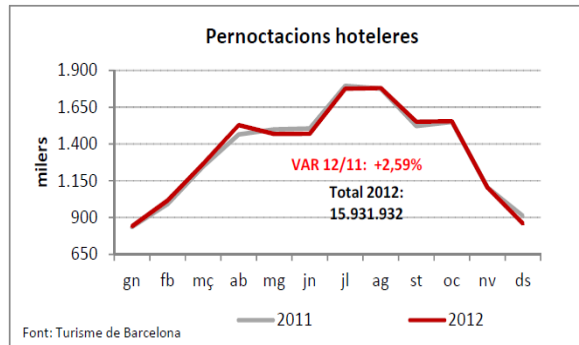
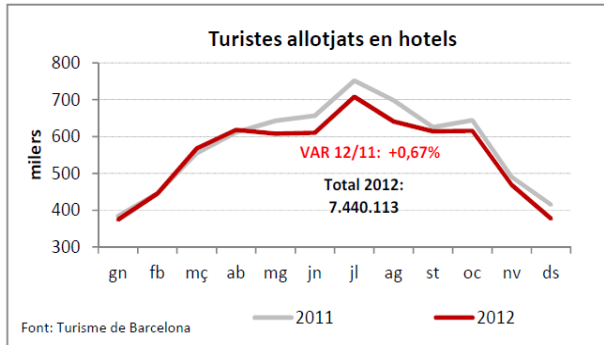
Els visitants compten també amb una àmplia oferta de bicicletes de lloguer i de rutes organitzades a càrrec d'un bon nombre d'empreses del sector de la bicicleta agrupades en l'associació *Bicitours-Barcelona*.

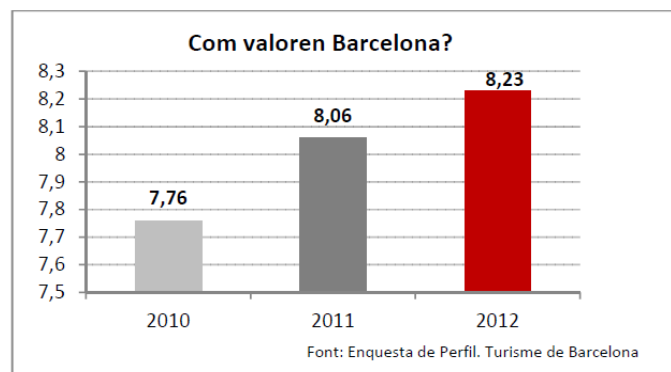
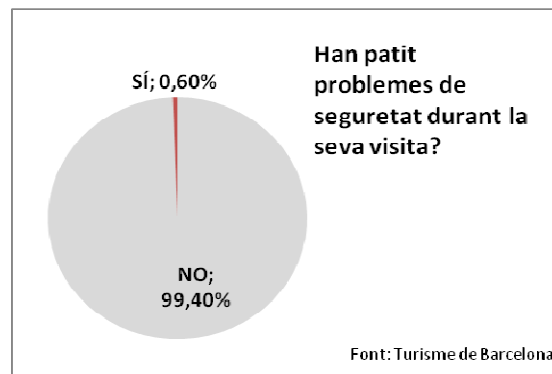
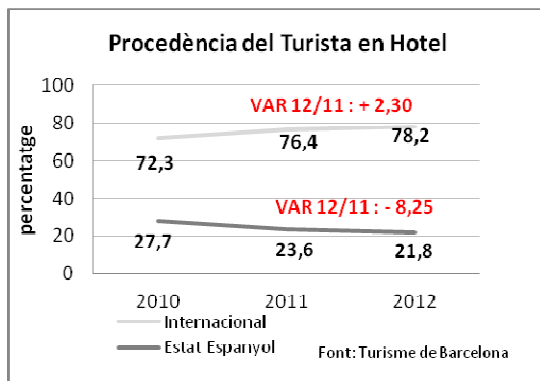
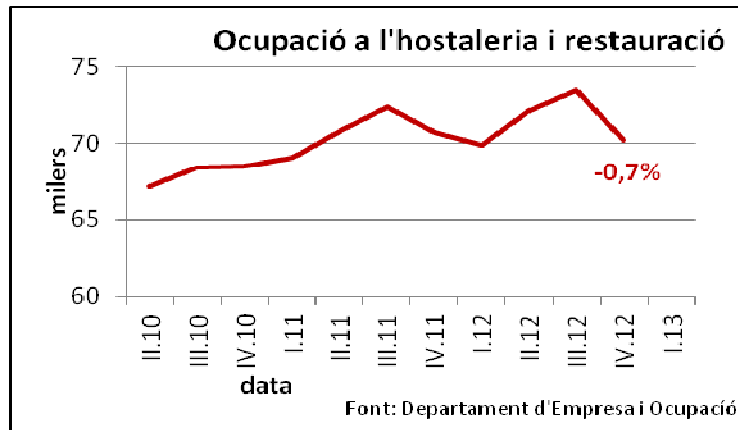




Annex

Indicadors 2012

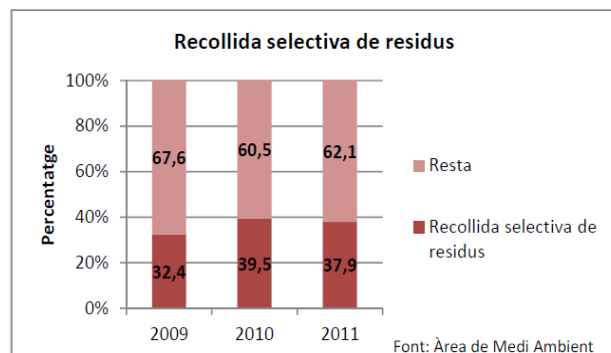
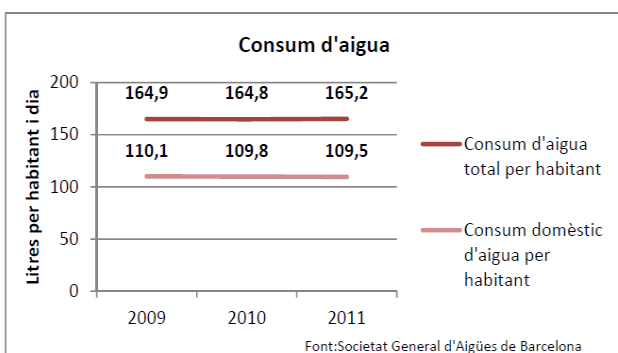
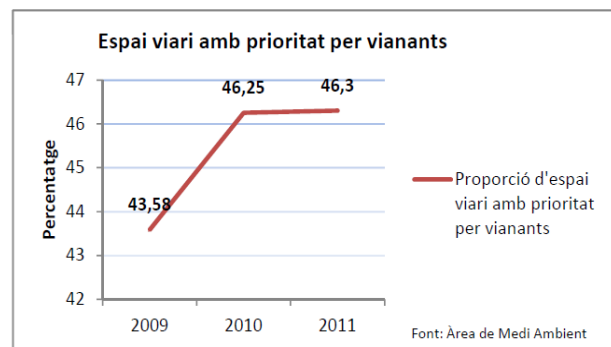
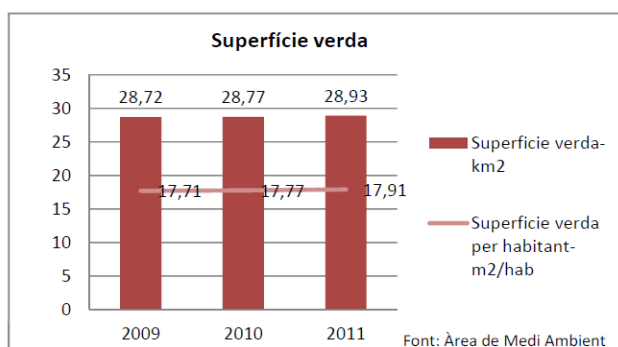
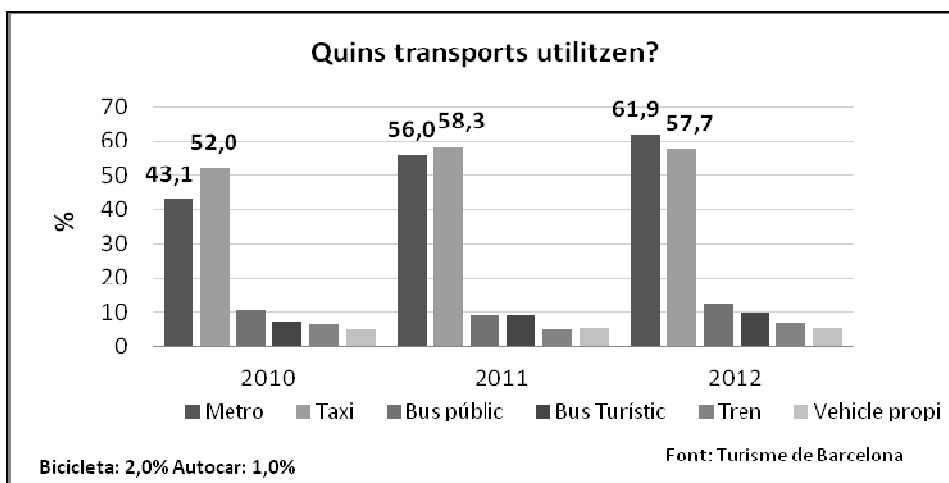
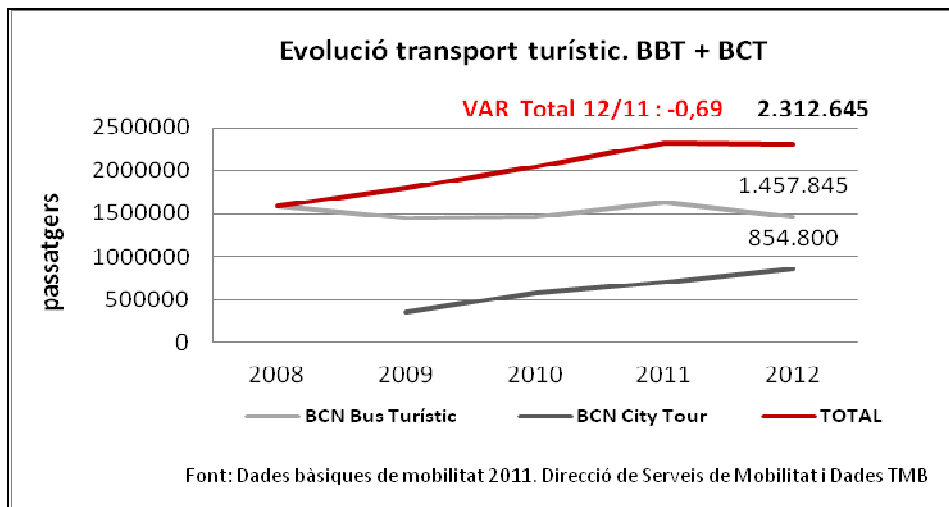




Visitants als llocs d'interès

Top 10	2010	2011
1 Temple Expiatori de la Sagrada Família	2.317.349	3.202.000
2 L'Aquàrium de Barcelona	1.514.570	1.675.735
3 Museu F. C Barcelona	1.311.638	1.626.990
4 Poble Espanyol de Barcelona	936.455	1.323.578
5 Castell de Montjuïc	1.200.000	1.318.000
6 Parc Zoològic de Barcelona	1.000.526	1.112.013
7 Museu Picasso	1.065.388	1.057.399
8 La Pedrera de CatalunyaCaixa	943.782	962.293
9 CosmoCaixa Barcelona	721.337	830.282
10 CaixaFòrum Barcelona	733.945	782.529

Font: ICUB.





Links d'interès

ITR Biosphere

<http://www.biospheretourism.com/>

Global Sustainable Tourism Council

<http://www.gstcouncil.org/>

Programa Barcelona Sustainable Tourism

http://professional.barcelonaturisme.com/Professionals/barcelona-sustainable-tourism/barcelona-sustainable-tourism-home/Barcelona-Sustainable-Tourism/_2swCqLRbUEKrlbNgNB9h-dXMvkaCPMMMRTEkvEvuET8337HFxePtA

Estadístiques Turisme de Barcelona

http://professional.barcelonaturisme.com/Professionals/publicacions-estadistiques/publicacions-estadistiques-estadistiques/Estadistiques/_fRw6AmMgtpcM1Py73e3JZft0ztE9uBwV4e72Yx1CyyT3IHALj_ICkQ

IDESCAT Turisme

<http://www.idescat.cat/cat/economia/ecotur.html>

Pla Estratègic de Turisme de la ciutat de Barcelona

<http://www.turismebcn2015.cat/T2015WEB/Turisme-Responsable/>

Barcelona Activa

<http://www.barcelonactiva.cat/barcelonactiva/cat/>

Barcelona Creixement

<http://w42.bcn.cat/web/cat/index.jsp>

Compromís ciutadà per la sostenibilitat

<http://w110.bcn.cat/MediAmbient/Continguts/Fitxers/CompromisCiutadaSostenibilitat.pdf>

Agenda 21

<http://www.bcn.cat/agenda21/>

Barcelona Cultura

<http://barcelonacultura.bcn.cat/>

Mobilitat

<http://w110.bcn.cat/portal/site/Mobilitat>

Seguretat i Prevenció

http://w3.bcn.cat/XMLServeis/XMLHomeLinkPI/0,4022,215502824_238698740_1,00.html

Habitat Urbà

<http://w110.bcn.cat/portal/site/HabitatUrba>

Apps4BCN

<http://apps4bcn.cat/>

Gremi d'Hotels de Barcelona

<http://www.barcelonahotels.org/>

Gremi de Restauració de Barcelona

<http://www.gremirestauracio.com/>



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM