

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. Tomando como referencia el número de turistas alojados en hoteles, en el 2016 se superaron los 9 millones de turistas, mientras que en el año 1990 esta cifra era de 1,7 millones (*Estadísticas de turismo, 2016. Barcelona: ciudad y entorno*). Las tendencias a nivel internacional también apuntan a que el turismo seguirá creciendo y se concentrará especialmente en el segmento del turismo de ciudad.

De acuerdo con este contexto, y teniendo en cuenta que el turismo no puede ser considerado como una actividad económica ajena al lugar donde se produce y que Barcelona presenta unas características singulares debido a su elevada compacidad y diversidad de usos, es imprescindible crear herramientas que permitan desarrollar unas actividades turísticas de calidad y que, a la vez, garanticen el tradicional equilibrio de usos de la ciudad.

En este sentido, el presente documento tiene la voluntad de declarar, difundir y poner en valor las buenas prácticas de guía de grupos en la vía pública con los siguientes objetivos:

- 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 como difusores de la imagen, la cultura y el territorio de Barcelona.
- Favorecer la convivencia con la población y la actividad económica local, y minimizar 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.

EL EQUILIBRIO CON LA VIDA COTIDIANA Y PERMANENTE DE LA CIUDAD

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

1. La limitación de las medidas de los grupos turísticos y la adaptación de su tamaño a los espacios que visitan. Deben evitarse las aglomeraciones de gente en aquellos lugares con especial saturación y donde conviven distintas actividades económicas, por ejemplo, dividiendo el grupo, introduciendo la visita libre o haciendo las explicaciones con la mayor brevedad posible.
2. La utilización de los sistemas de radioguía y *whispers* con el fin de reducir la contaminación acústica en la vía pública.
3. El respeto por la privacidad y la seguridad infantil, evitando que los grupos establezcan contacto con los menores (por ejemplo, modificación del juego o realización de fotografías) y evitando detenerse en aquellos lugares que presenten un elevado uso

infantil en determinados momentos (por ejemplo, recreos escolares llevados a cabo 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 los espacios que minimicen las molestias y interrupciones en la vida cotidiana de la ciudad, empleando cuando sea posible las zonas destinadas a esta finalidad y, en todo caso, velando por 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 ensuciar o deteriorar el espacio público.

LA EFICIENCIA, SEGURIDAD Y ACCESIBILIDAD DE LA MOVILIDAD

Garantizar los desplazamientos de los grupos en Barcelona con criterios de seguridad y accesibilidad y colaborar para mantener la fluidez de la circulación y el buen funcionamiento y eficiencia de la movilidad de todos los residentes, por medio de lo siguiente:

7. La adecuada elección de los puntos de inicio, de parada y de finalización de los *tours*, evitando obstaculizar y bloquear las entradas a edificios y cortar el paso a otros ciudadanos y grupos, con especial atención a las personas con movilidad reducida o dificultad de paso. La planificación de los itinerarios en función de los horarios de los vecinos, 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 son los itinerarios de circulación de los grupos turísticos o los puntos para recoger y dejar a los pasajeros y el estacionamiento de autocares turísticos. El o la guía tiene que 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. La prohibición del ejercicio de las actividades de guía en el interior de los transportes públicos colectivos (especialmente el autobús y el tranvía), a excepción de aquellas



realizadas mediante el acuerdo de cualquiera de los operadores de transporte público de la ciudad.

10. El fomento de las visitas programadas y la compra anticipada de entradas con el fin de 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, deben respetarse las colas y los turnos de acuerdo con la organización de estos.

UNOS REPRESENTANTES DE LA CALIDAD DE BARCELONA

Dada su relevante función como prescriptores y difusores del relato sobre el destino Barcelona y sobre la cultura, el territorio y el patrimonio de la ciudad, el colectivo de guías debe velar por lo siguiente:

11. El conocimiento y el 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. Se tendrá que hacer el trabajo necesario para que los guías puedan formarse y estar informados sobre las nuevas ordenanzas, señalización o modificaciones viales que afecten a su ejercicio.
12. 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 los que se desarrolle la explicación. La explicación de la cultura y las costumbres propias puede ayudar a los visitantes a entender cómo viven y se comportan los vecinos de Barcelona.
13. El cumplimiento del pago de impuestos y del resto de deberes fiscales, administrativos y laborales sujetos al ejercicio de guía de grupos en la vía pública.
14. El cumplimiento y escrupuloso respeto de la Ley de turismo vigente en cuanto a la guía en museos y en espacios catalogados como bien cultural de interés nacional (BCIN).
15. La tolerancia, la educación, la convivencia y la cordialidad con el resto del sector, grupos y ciudadanía en general. El comportamiento del guía durante el ejercicio de su trabajo puede influenciar en el comportamiento tras la visita y en la actitud social y ambiental de los visitantes después de la actividad.
16. La adhesión a los sistemas de comunicación y coordinación que se puedan establecer entre el municipio y los profesionales de guía: avisos, generación de alertas, informaciones de interés, etcétera.