



Bilbao

UDALA
AYUNTAMIENTO

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LAS VISITAS GUIADAS POR LA VÍA PÚBLICA DE BILBAO



Se establece el compromiso de:

MANTENER EL EQUILIBRIO ENTRE LA VIDA COTIDIANA LOCAL Y LAS PERSONAS VISITANTES

- 1. Limitar los grupos turísticos a 30 personas** y adaptar su tamaño en función de los espacios que se visitan. Se evitarán aglomeraciones de personas. La reducción del tamaño de los grupos permite así mismo mejorar la calidad del servicio guiado.
- 2. No utilizar dispositivos de amplificación de sonido**, ni facilitar explicaciones con elevada intensidad sonora, para reducir la contaminación acústica en la vía pública. **El compromiso de utilizar, en la medida de lo posible, los sistemas de radioguía.**

PRESERVAR LOS RECURSOS TURÍSTICOS Y EL ESPACIO PÚBLICO

- 3. Realizar las paradas para ofrecer explicaciones a los grupos, en espacios que minimicen las molestias y interrupciones en la vida cotidiana de la ciudad.**
- 4. Cuidar el patrimonio arquitectónico y el espacio público**, evitando comportamientos tales como apoyarse en esculturas o monumentos, ensuciar la vía pública, etc.

GARANTIZAR LA EFICIENCIA, SEGURIDAD Y ACCESIBILIDAD DE LA MOVILIDAD

- 5. Elegir adecuadamente los puntos de inicio, las paradas y los lugares de finalización de las visitas guiadas.** De esta forma se evita el bloqueo de las entradas a edificios y locales comerciales, y no se dificulta el paso a otras personas y grupos. **Se tendrá especial atención a las personas con movilidad reducida.** **Planificar los itinerarios a pie en función de los horarios de la zona a visitar** puede ayudar a reducir la congestión de las calles más concurridas.
- 6. Conocer** las normas de circulación y, en especial, las específicas para la movilidad turística: **se deberá prestar atención a los puntos de recogida y descenso de pasajeros/as** y velar por el correcto estacionamiento de los autocares turísticos. El personal guía deberá solicitar la llegada del autocar, una vez que todo su grupo se encuentre en el punto establecido de recogida.





7. El Ayuntamiento de Bilbao velará por la creación de **espacios de recogida y descenso de las personas visitantes** que llegan en autocar, para evitar concentraciones de los flujos turísticos. Solo podrán recoger y descender pasajeros/as en los sitios específicos autorizados para ello.



8. Las visitas que hagan uso de transportes públicos colectivos tendrán que realizarse con sistemas de radioguía para minimizar molestias. El colectivo de guías se comprometerá a dar las explicaciones a un volumen que no incomode al resto de personas usuarias. Así mismo, deberán tenerse en cuenta y respetarse los espacios destinados a los diferentes usos en los transportes públicos (Ej. El grupo no se podrá ubicar en zonas reservadas para personas con movilidad reducida, bicicletas, etc.).

9. Para garantizar el tamaño de grupo máximo recomendado y evitar la posible saturación por zonas, el colectivo de guías se comprometerá a **no captar turistas en la vía pública**. Las personas participantes en las visitas guiadas serán claramente informadas, sin confusión, engaño ni ambigüedad y con anterioridad, sobre el concepto de la visita guiada y sobre la remuneración a pagar.

PONER EN VALOR LA PROFESIONALIDAD DEL COLECTIVO DE GUÍAS PROFESIONALES

10. Conocer y cumplir las ordenanzas relativas a la vía pública:

El Ayuntamiento de Bilbao realizará el trabajo necesario para que el colectivo de guías pueda estar informado sobre las nuevas actualizaciones de normativas y ordenanzas, señalización o modificaciones viales que afecten a su ejercicio.

11. El colectivo de guías estará dotado de amplios conocimientos objetivos y actualizados sobre los recursos turísticos y el espacio que se visita, sin transmitir prejuicios.

Garantizará un buen nivel de idiomas en que se realicen las explicaciones. Se garantizarán explicaciones de la cultura, identidad y las costumbres, que definen el carácter de Bilbao.

12. El colectivo de guías promoverá el uso de los sistemas de comunicación y registro de visitas que puedan ser establecidos entre el Ayuntamiento de Bilbao y los profesionales de las visitas guiadas: registro, avisos, generación de alertas, información de interés, etc.



¡Gracias por hacer de Bilbao un destino excepcional!

Más información:
informacion@bilbaoturismo.bilbao.eus
www.bilbaoturismo.net

