



Ayuntamiento  
de Vitoria-Gasteiz  
Vitoria-Gasteizko  
Udala

[www.vitoria-gasteiz.org](http://www.vitoria-gasteiz.org)

## MESA DE TURISMO

22 de noviembre de 2021

PALACIO DE CONGRESOS EUROPA

### ACTA DE LA REUNIÓN

#### ASISTEN:

NOMBRE	ENTIDAD
Maider Etxebarria	Ayuntamiento Vitoria-Gasteiz - <i>Concejala del Departamento de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo</i>
Araceli de la Horra	Ayuntamiento Vitoria-Gasteiz - <i>Directora del Departamento de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo</i>
Josu Cueto	Ayuntamiento Vitoria-Gasteiz - <i>Jefe de Gabinete</i>
Javier Estebaranz	Ayuntamiento Vitoria-Gasteiz - <i>Jefe del Servicio de Congresos y Turismo</i>
Clara Navas	Ayuntamiento Vitoria-Gasteiz - <i>Técnica Congresos y Turismo</i>
Josune Moreno	Ayuntamiento Vitoria-Gasteiz - <i>Técnica Congresos y Turismo</i>
Felipe García	Diputación Foral de Álava
Gema Etxenike	Gobierno Vasco
Iker Urcelay	Basquetour (Gobierno Vasco)
Ruth González	Cámara de Comercio de Álava-VIA
Lucía Bergareche	Cámara de Comercio de Álava-Turismo
Beatriz Taramundi	Fundación Catedral Santa María
Patricia Uranga	Gasteiz On
Onofre Vicente	OPCs
Cristina Martínez	APITE (Asociación Profesional Guías de Turismo País Vasco)
Susana Conde	ATRAE (Agencias Turísticas Receptivas Asociadas de Euskadi)
Aitor Ibaibarriaga	Alojamientos rurales de Vitoria-Gasteiz - <i>Casa Rural Los Huetos</i>
Elena Martín	SEA Hostelería
Ricardo Garay	Guías Turísticos de Vitoria-Gasteiz - <i>Kalearte</i>

#### EXCUSAN ASISTENCIA:

NOMBRE	ENTIDAD
Javier Durana	Diputación Foral de Álava
Eneko Ibarria	ABAE (Asociación Alavesa de Agencias de Viajes)
Alberto Plata	Valle Salado de Añana
María Jiménez	Ruta del Vino de Rioja Alavesa
Aingeru Torrontegi	Artium - Museo Vasco Arte Contemporáneo
Pilar Perosanz	ARABATOUR (Asociación de Apartamentos Turísticos de Álava)

Enpleguaren eta Garapen Biltzar eta Turismo zerbitzua  
Ekonomiko Iraunkorraren  
Saila

Departamento de Empleo y  
Desarrollo Económico Servicio Congresos y Turismo  
Sostenible

Gasteizko Hiribidea, 85  
Avenida de Gasteiz, 85  
01009 Vitoria-Gasteiz

Tel.: 945 16 15 20  
Fax: 945 22 80 09

[congrestur@vitoria-gasteiz.org](mailto:congrestur@vitoria-gasteiz.org)  
[www.vitoria-gasteiz.org](http://www.vitoria-gasteiz.org)



## **ORDEN DEL DIA**

- 1.** BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN LÍNEAS GENERALES. MAIDER ETXEBARRIA. PRIMERA TENIENTE ALCALDE Y CONCEJALA.
- 2.** ACTUALIZACIÓN PLAN DIRECTOR DE TURISMO E INFORMACIÓN SOBRE AYUDAS Y SUBVENCIONES.
- 3.** PLAN DTI – DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE: PRIMERAS ACTUACIONES.
- 4.** CONGRESOS: RECUPERACIÓN DEL TURISMO MICE, NUEVOS PROTOCOLOS DE TRABAJO Y ACTUACIONES.
- 5.** PROMOCIÓN DE CIUDAD: CAMPAÑAS, ACCIONES Y PRIMEROS RESULTADOS.
- 6.** RUEGOS Y PREGUNTAS.



## ACTA

A las 8.15 h. *Maidier Etxebarria*, comienza la sesión dando la bienvenida a los participantes en la Mesa de Turismo.

### 1. BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN LÍNEAS GENERALES. MAIDER ETXEBARRIA. PRIMERA TENIENTE ALCALDE Y CONCEJALA.

Maidier Etxebarria da la bienvenida a los asistentes y presenta a Josune Moreno como nueva incorporación al Vitoria-Gasteiz Convention Bureau.

Remarca la importancia de la colaboración interinstitucional y de la publico-privada para el posicionamiento de nuestra ciudad y territorio en el ámbito turístico. Destaca la buena sintonía y colaboración existentes entre Gobierno Vasco, Diputación Foral de Álava y Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, con unas líneas estratégicas consensuadas, para ser más fuertes y tener más visibilidad.

Recuerda que la convocatoria de ayudas a la promoción de ciudad esta abierta. Menciona el convenio con VIA, para labores de difusión y promoción de Vitoria-Gasteiz a través de los vuelos de Ryanair y BINTER.

Destaca que se ha firmado un convenio con el Grupo Vocento para formar parte de TURIUM, cuyo objetivo es liderar la sostenibilidad y la excelencia turística, a través de la celebración del Foro Anual de Sostenibilidad Turística. En el año 2022 se va a celebrar la segunda edición del foro en nuestra ciudad, por lo que Vitoria será el foco y centro de todas las miradas.

En relación a los presupuestos informa de que la propuesta para el 2022 recoge un incremento de un 11% para turismo. Actualmente se está negociando su aprobación.

Finaliza indicando que quiere poner en valor e impulsar la mesa de turismo como medio para aportar y sumar perspectivas. El objetivo es organizarnos para conseguir que sector turístico local tenga cada vez más fuerza.

### 2. ACTUALIZACIÓN PLAN DIRECTOR DE TURISMO E INFORMACIÓN SOBRE AYUDAS Y SUBVENCIONES.

Araceli de la Horra expone en qué se ha estado trabajando este año.



**Actualización respecto al Plan Director de Turismo:**

- En Diciembre se subirá el resumen ejecutivo de dicho plan a la web para conocimiento de todos. Se enviará el documento en pdf a quien lo solicite. También están disponibles las actas de la Mesa de Turismo.
- En la actualización del Plan Director se diferencian las actuaciones que son competencia del departamento de las que no lo son, aunque nos interesen y afecten directamente al turismo. Esto facilitará su evaluación posterior

**Ayudas:** Se informa de que se han realizado 2 convocatorias de ayudas:

1. Convocatoria Extraordinaria para paliar los efectos del Covid-19, dotada con 100.000 €, en la que 53 empresas resultaron beneficiarias, consumiéndose la mitad del presupuesto.
2. Ayudas Estructurales (convocatoria actual) dotada también con 100.000 €, repartidos en dos líneas:
  - Línea 1. Promoción de Vitoria-Gasteiz en el exterior a través de eventos.
  - Línea 2. Captación de eventos y congresos a celebrar en la ciudad.

Por primera vez son ayudas de carácter retroactivo, desde 01/02/21 hasta 31/01/22. Para cualquier duda contactar con el departamento.

**3. PLAN DTI – DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE:  
PRIMERAS ACTUACIONES.**

Araceli de la Horra informa de que ya se han implementado las acciones comentadas en la mesa anterior (soportes digitales y tecnológicos, mupis digitales). En 2022 se plantean diferentes actuaciones algunas de las cuales se espera sean financiadas por fondos europeos.

**Convocatoria Extraordinaria Plan de Sostenibilidad Turística en Destino.** Nos hemos presentado a estas ayudas europeas como destino urbano, solicitando 3.980.000 €.

Las ayudas tienen por objeto la sostenibilidad, transición digital y competitividad. El proyecto presentado prioriza actuaciones en el Anillo Verde y Casco Histórico.



---

#### **4. CONGRESOS: RECUPERACIÓN DEL TURISMO MICE, NUEVOS PROTOCOLOS DE TRABAJO Y ACTUACIONES.**

Javier Estebaranz comenta que se está dando cierta recuperación del turismo profesional pero aún no estamos en datos de 2019. Para el último cuatrimestre tenemos 160 actos, eventos y congresos a celebrar, de mayor calidad que los del mismo periodo de 2019 con una previsión de 8.600 asistentes frente a los 11.500 del mismo periodo de 2019

Se destaca también la actividad internacional celebrada en Villa Suso. Un espacio en este trimestre con un público de unas 400 personas aproximadamente. Por último, se pone en valor el cambio que se está dando en el servicio, con nuevas personas incorporadas al proyecto, y un primer feedback muy positivo.

---

#### **5. PROMOCIÓN DE CIUDAD: CAMPAÑAS, ACCIONES Y PRIMEROS RESULTADOS.**

Clara Navas destaca que, a pesar de los meses de pandemia, se ha seguido trabajando con ilusión para mantener la actividad turística. Se ha colaborado con empresas de guías para innovar en la creación de producto, experiencias y actividades.

A nivel de asistencia a ferias promocionales, señala que Fitur fue una apuesta valiente, y a partir de ahí se ha acudido a otras ferias como Bilbao, Londres o Valladolid.

Remarca también la importancia de la promoción nacional, por la situación Covid, ya que supone el 93% de nuestros visitantes, pero sin olvidar la promoción internacional. Se han solicitado viajes de agentes y periodistas a lo largo del año (esta semana nos visitan periodistas italianos).

En la Campaña de Navidad se celebraran actividades atractivas para atraer visitantes. El otoño está siendo bueno, cargado de eventos como UMBRA, con gran éxito, en el que se realizaron visitas específicas.

---

#### **6. RUEGOS Y PREGUNTAS.**

Se pasa al punto de ruegos y preguntas, con las participaciones de:

1. *Iker Urcelay - Basquetour*: Informa de la Programación del año 2022, donde se espera volver a las fechas habituales.

- 5ª Edición del Foro de Ecoturismo, 26-27 Enero. Sitúa a Vitoria en el

---



foco de la oferta ecoturística. Destino invitado este año Castilla-León.

- 2º Foro de cicloturismo, 11-12 Mayo. Dentro de la semana del cicloturismo de Euskadi, apoyado por muchas acciones en la ciudad.

2. *Felipe García – Diputación Foral de Álava:* Agradece la disposición a la coordinación de todas las instituciones que trabajamos en la promoción turística. Diputación y Ayuntamiento compartimos las mismas líneas de trabajo y seguiremos colaborando.

Se ha desarrollado una campaña a nivel nacional, viendo que iba a haber competencia por el turista nacional, con mucho apoyo por parte del Ayuntamiento. En 2022 se quiere ir un paso más allá y recuperar el turismo internacional, explotar la conectividad con las ciudades europeas, pero también con otras. Contamos con la ayuda y coordinación de la Cámara de Comercio, con gran experiencia, y con el Ayuntamiento para posicionar Vitoria-Gasteiz en el ámbito internacional.

Considera buena noticia la recuperación del turismo MICE, y la actividad del Palacio Europa, y una buena estrategia el intentar aprovechar el aplazamiento de congresos para atraerlos a nuestra ciudad.

Respecto a la presencia en ferias, señala que acuden de manera conjunta a todas las que consideran interesantes. Estamos en el buen camino, consolidando cifras. El potencial de Álava de por sí ya es importante para atraer turismo, y consolidaremos su posicionamiento con colaboración.

3. *Onofre Vicente - OPCs:* Muestra la total disposición de las OPCs. Pregunta sobre la previsión de eventos para el 2022. Muestra también preocupación por la situación post-pandemia, precarización del mercado y falta de profesionalización. Cree importante incidir en las prácticas de buena contratación.

➤ Javier Estebaranz confirma que las previsiones y la programación se mantienen, y que se recuperan congresos habituales.

4. *Clara Navas – Oficina de turismo:* Añade que acudiremos próximamente a la feria IBTM de turismo MICE en Barcelona. Incide en la internacionalización y en no dejar pasar la oportunidad de que se incrementen los visitantes extranjeros, dadas las características de Vitoria y Álava.

5. *Elena Martín - SEA Hostelería:* Ofrece los espacios hosteleros para que sean tenidos en cuenta como espacios para eventos. Pregunta si es posible la ampliación de horarios en Navidad. Señala que también están interesados en tener datos de lo que vaya a venir para ir preparándose. Solicita que se apoye y dé



prioridad a las empresas de la ciudad.

- Maider Etxebarria responde que muchas veces no podemos dar información porque somos simples gestores de iniciativas privadas que no podemos publicar. Sobre el tema de los horarios, muestra el apoyo a hostelería, y trasladará a Gobierno Vasco su la petición.

6. *Ruth González - VIA*: Expone que el mes de octubre ha sido muy bueno, pero que el pasajero contrata a última hora. Han conseguido mantener los vuelos internacionales que ya existían (Colonia), así como los nacionales (Alicante, Mallorca...), y están trabajando en añadir Charleroi.

Han asistido al World Routes Milan, a iniciativa de Basquetour, dando visibilidad a Euskadi, Álava y Vitoria. También se han mantenido reuniones con agencias de viajes, y respecto a las compañías aéreas comenta que suelen cerrar calendarios en septiembre pero a fecha actual , dada la situación, los calendario son está cerrados

- Elena Martín – SEA Hostelería: agradece el tema de taxis en el aeropuerto.

7. *Patricia Uranga - Gasteiz on*: Informa que por responsabilidad se ha decidido suspender Ardoaraba, por la mala evolución de la pandemia. Se trabajará para poder celebrarla el año que viene.

- Maider Etxebarria explica que en los eventos navideños manejamos timing cortos para tomar decisiones, y nos tenemos que adaptar a las medidas sanitarias. Recuerda que la iluminación navideña se encenderá el viernes 26 noviembre, a cargo de la empresa Blachere Illumination, y que se ha adelantado el encendido a petición de la Mesa de Comercio.

8. *Ruth González – VIA*: Indica la conveniencia de disponer de datos actualizados, que nos dé una visión a nivel general de qué está pasando en la ciudad, para conocer el impacto del aeropuerto en la evolución turística de la ciudad y actualizar los datos del 2018.

- Maider Etxebarria está totalmente de acuerdo, ya que están mejorando los datos y necesitamos un análisis de la situación. Sugiere pensar algo en conjunto con Gasteiz On, SEA, VIA, Basquetour.

9. *Ricardo Garay – Guías turísticos*: Plantea una carencia del sector en general para atender a determinados públicos culturalmente muy diferentes a nosotros,



tales como el público asiático o noreuropeo. Además de mejorar la competencia en idiomas, sugiere un mayor conocimiento de ese público para orientar los servicios, horarios, sensibilidad... Propone por ejemplo jornadas de formación para valorar adecuar los servicios a estos públicos (Ej. Cenas a las 6 de la tarde, uso de baños previo pago).

- Maider Etxebarria considera muy interesante esta aportación y señala que primero habría que orientarse a los destinos con los que tenemos conectividad y a los de mayor procedencia.

10. *Aitor Ibaibariaga – Alojamientos rurales*: expone a Basquetour su disconformidad con el plano de los establecimientos con sello de turismo familiar, porque son pocos y le gustaría que aparecieran también otros servicios a ofrecer.

- Iker Urcelay - Basquetour responde que este plano se hizo precisamente para diferenciar estos establecimientos y que ya hay otros planos con otro tipo de información, pero recoge la sugerencia.

A las 9.40 h Onofre Vicente se disculpa por tener que ausentarse.

11. *Elena Martín – SEA Hostelería*: valora positivamente que ahora todos los folletos turísticos tienen el mismo formato, pero señala que el plano de ciudad no es útil porque no se ve claramente, y el cliente sigue demandando el plano en papel.

- Clara Navas responde que se ha planteado aumentar tamaño de letra, pero es difícil compatibilizar tamaño, lo que abarca el plano (hay que poner toda la ciudad), la letra... se está replanteando el diseño, pero hacerlo más grande incide en el precio final.

Maider Etxebarria termina la sesión agradeciendo tanto la asistencia como las iniciativas y aportaciones.

Se concluye la reunión a las 9.45 h.