



MESA DE TURISMO

31 de marzo de 2025

PALACIO DE CONGRESOS EUROPA

8.30 h - Sala Salburua

ACTA DE LA REUNIÓN

ASISTEN:

| NOMBRE | ENTIDAD |
|----------------------------|--|
| María Nanclares | Ayuntamiento Vitoria-Gasteiz - <i>Concejala del Departamento de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo</i> |
| Maite de Juan | Ayuntamiento Vitoria-Gasteiz - <i>Directora del Departamento de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo</i> |
| Javier Estebaranz | Ayuntamiento Vitoria-Gasteiz - <i>Jefe del Servicio de Congresos y Turismo</i> |
| Eva Mesanza | Ayuntamiento Vitoria-Gasteiz - <i>Jefa del Servicio de Proyectos</i> |
| Judit Armentia de Sosa | Ayuntamiento Vitoria-Gasteiz - <i>Técnica de Congresos</i> |
| Sara Casado | Ayuntamiento Vitoria-Gasteiz - <i>Técnica de Congresos</i> |
| Ainoha Matesanz | Ayuntamiento Vitoria-Gasteiz - <i>Técnica Superior Turismo y Convention Bureau de Vitoria-Gasteiz</i> |
| Marta Urbano | Ayuntamiento Vitoria-Gasteiz - <i>Responsable de la Oficina de Turismo</i> |
| Iker Urcelay | <i>Basquetour</i> - <i>Técnico Productos</i> |
| Alberto Plata | Fundación Valle Salado Añana - <i>Responsable Área de Cultura, Comunicación, turismo e Investigación</i> |
| Patricia Uranga | Gasteiz On - <i>Responsable de Proyectos</i> |
| Edurne Parro | Aenkomer - <i>directora gerente de Aenkomer</i> |
| Rosa García | Ruta del Vino de Rioja Alavesa - <i>Presidenta</i> |
| José Luis Otxoa Lezaun | Consejo Social |
| Elena Martín | SEA Hostelería - <i>Vicepresidenta</i> |
| Leire Aramburu | SEA Hostelería |
| Rosa Vega Martínez | ABAE, Asociación de Agencias de Viaje |
| Onofre Vicente | Xabide y Fideliza, - <i>Presidente</i> OPCE, - <i>Vicepresidente</i> |
| Jon Lasas | Fundación Catedral Santa María - <i>Gerente</i> |
| Aitor Ibaibarriagoikoetxea | La Granja de Vitoria |



EXCUSAN ASISTENCIA:

| NOMBRE | ENTIDAD |
|------------------------|--|
| Aingeru Torrontegi Ayo | Artium - <i>Responsable de Marketing, Desarrollo y Públicos</i> |
| Ruth González | VIA Promoción Aeropuerto de Vitoria |



ORDEN DEL DÍA

1. Bienvenida
2. Ayudas Europeas al turismo
3. Certificación DTI
4. Plan de Marketing Turístico y Mice de Vitoria-Gasteiz 2024-2027
5. Acciones promocionales turísticas
6. Oficina de turismo, servicios prestados en 2024
7. Acciones promocionales Convention Bureau
8. Congresos y eventos en 2024
9. Contratos públicos de turismo en 2025
10. Ruegos y Preguntas
11. Café & Networking

ACTA

A las 8.30 h. comienza la sesión:

| | |
|------------|---|
| 1.- | BIENVENIDA La Concejala del Departamento de Promoción Económica, Empleo, Comercio y Turismo, María Nanclares comienza la sesión dando la bienvenida a los/as participantes en la Mesa de Turismo y agradeciendo su asistencia. |
| 2.- | AYUDAS EUROPEAS AL TURISMO Next Generation EU - Mecanismo de Recuperación, Transformación y Resiliencia Eva Mesanza expone las convocatorias Next Generation relacionadas con Turismo: — Plan de Digitalización Turística de Vitoria-Gasteiz. Convocatoria finalizada. Se han puesto en marcha todas las acciones propuestas. + Información en la web — Plan de Sostenibilidad Turística en Destino 2021. Fase I + Información en la web — Plan de Sostenibilidad Turística en Destino 2022. Fase II + Información en la web Las dos convocatorias de PSTD finalizan en marzo de 2026. Se están licitando los últimos contratos. En principio, si no hay contratiempos de última hora se pondrán en marcha todas las |



| | |
|------------|---|
| | <p>actuaciones propuestas.</p> <p>Maite De Juan añade que en cuanto a los proyectos subvencionados por los Fondos Next Generation hay una coordinación con todos los departamentos del Ayuntamiento.</p> |
| 3.- | <p>CERTIFICACIÓN DTI</p> <p>Eva Mesanza informa sobre la certificación en Destinos Turísticos inteligentes Vitoria-Gasteiz forma parte de la red de Destinos Turísticos Inteligentes. La Red está integrada por 680 miembros, de los que 501 destinos, 86 miembros institucionales, 86 empresas colaboradoras y 7 observadores internacionales. https://www.destinosinteligentes.es/</p> <p>En 2020 Vitoria-Gasteiz superó todo el proceso diagnóstico de la metodología se convirtió en Destino Turístico Inteligente Adherido. Su grado de cumplimiento de la metodología fue del 68,8 %.</p> <p>En 2023 Vitoria- Gasteiz volvió a superar el proceso de diagnóstico y renovó su adhesión con un grado de cumplimiento del 75,2 %. Esta certificación es válida con una fecha límite del 26 de abril de 2025.</p> <p>Eva prosigue que en estos momentos están trabajando en la segunda renovación de la certificación de la metodología DTI antes del 26 de abril, intentando alcanzar o superar el 80% de grado de cumplimiento de los requisitos.</p> <p>Maite De Juan añade que cogiendo como modelo de referencia la hoja de ruta de la Agenda Urbana Vitoria-Gasteiz 2030, se ha trabajado la comunicación y la promoción, la participación en ferias sectoriales, la organización y atracción de eventos de ciudad (también por otros departamentos como cultura, deportes... o alcaldía). Además para posicionarnos el Ayuntamiento ha establecido alianzas estratégicas con Diputación, VIA, Gobierno Vasco, y otras instituciones.</p> |
| 4.- | <p>PLAN DE MARKETING TURÍSTICO Y MICE DE VITORIA-GASTEIZ 2024-2027</p> <p>En el camino hacia la ciudad del futuro, Vitoria-Gasteiz sigue el Modelo de Destino Turístico Inteligente (DTI), que tiene como meta contribuir a mejorar la competitividad de los destinos turísticos y la calidad de vida de sus residentes.</p> <p>En esta línea, Eva Mesanza argumenta que para que podamos ser DTI Vitoria-Gasteiz se tiene que presentar a Segitur un Plan de Marketing Turístico Y Mice de Vitoria-Gasteiz 2024-2027. De esta manera, ese Plan contempla una hoja de ruta con 4 ejes:</p> |



Eje 1: Comunicación y promoción
Eje 2: Estrategia digital
Eje 3: Eventos de ciudad
Eje 4: Alianzas estratégicas

Se trata de un Plan de Marketing que guarda relación con los objetivos estratégicos y específicos de la Agenda Urbana 2030 de V-G. (Compartimos en la reunión el anexo I, con el Plan de Acción y lo adjuntamos también con este correo).

María Nanclares prosigue que hay un documento interno que vamos a presentar para su aprobación y que compartimos con la Mesa de Turismo para que pueda haber aportaciones. (Adjuntamos al correo).

5.- ACCIONES PROMOCIONALES TURÍSTICAS

Marta Urbano expone las diferentes actividades de promoción turística que se han llevado a cabo:

- ✓ FITUR 22-26 de enero

Participación con Basquetour, dentro del stand de Euskadi.

Los días profesionales se caracterizaron por la presencia de agencias, tour operadores y guías o asociaciones de guías turísticos con demandas para distintos tipos de clientes (clientes de empresa, grupos culturales, amantes de la gastronomía...) con un poder adquisitivo medio-alto y con ganas de introducir nuevos destinos y productos turísticos.

Empiezan a buscar alternativas a los destinos típicamente turísticos españoles (Andalucía, Cataluña...).

Con respecto a las consultas de público final, se ha notado un acusado descenso en cuanto a turismo familiar y mayor número de visitantes en pareja sin hijos.

Fitur es uno de los mayores escaparates del turismo nacional e internacional y la feria más interesante desde el punto de vista de la promoción de destino.

- ✓ UMBRA 14-16 febrero

Durante el festival Umbra se colaboró con la Diputación Foral de Álava, poniendo un stand informativo de 18:30h. a 23:00h. en el que hubo dos personas informando tanto de las instalaciones del festival como sobre la ciudad.

Se atendió a 8.242 personas, la mayoría de la ciudad, pero también de otros puntos del Estado y del extranjero.

Además se programaron 6 visitas guiadas, una de ellas en euskera y otra destinada a público familiar.



✓ ITB BERLÍN 4-6 marzo

Acudimos como co-expositores dentro del stand de Basquetour, bajo la marca turística "Baskenland" y con Turespaña como expositor principal.

Euskadi es poco conocido aún, Bilbao es vehículo tractor para el resto de destinos, y Vitoria y San Sebastián son aún muy desconocidas.

Tanto en esta feria como en la de Londres la caída de público asistente ha sido notable, por lo que estamos pendientes de la decisión de Basquetour de mantener la asistencia el próximo año.

✓ GIRONA-Destinos Euskadi 13-16 marzo

Destinos Euskadi es la asociación formada por las ciudades de Bilbao, Donostia/San Sebastián, Vitoria-Gasteiz, Zarautz y Bidasoa que tiene como objetivo el posicionamiento en el mercado turístico de los destinos asociados y de Euskadi en general. Se realiza a través de la promoción directa en mercados de interés, y a través de sus páginas webs.

Esta acción promocional dirigida a público final tuvo que ser cancelada en 2024 por la DANA y se ha realizado en marzo de 2025. Marta Urbano valora que la experiencia ha sido muy positiva por la ubicación facilitada, la céntrica Plaça Catalunya.

Se realizó una inauguración y rueda de prensa con presencia de representantes políticos, del Ayuntamiento de Girona y se invitó a diferentes medios de comunicación.

Se atendió en el mostrador de Vitoria-Gasteiz a 286 personas.

Se solicitaba información sobre la ciudad y también sobre la provincia, sobre todo sobre Rioja Alavesa. Muchas consultas sobre rutas en bicicleta por nuestra zona.

En cuanto al tipo de público encontramos pareja sin hijos, especialmente jubilados y también familias con hijos.

✓ BTRAVEL Barcelona 28-30 marzo

Marta comenta que este fin de semana han acudido a este salón de turismo en Barcelona, en un stand compartido con Diputación Foral de Álava.

Al acudir sólo Álava sin Vizcaya y Guipuzcoa se ha atendido a un gran número de personas, unas 550.

PRESS TRIPS:

✓ *Eddi Fiegel , 16-19 febrero*

Periodista inglesa que escribirá dos artículos, en el National Geographic y en el Sunday Times sobre los pintxos y sobre la ciudad en general (48 horas en Vitoria-Gasteiz). Colaboramos con



Euskadi Gastronómica para recomendarle sitios para probar pintxos y comer, como Sagartoki, Toloño, El Portalón, Ikea, PerrechiCo y Kea. También colaboró el Mercado de Abastos y Bodegas Eguren.

✓ *Richard Collett, 17 marzo*

Blogger inglés con canal de Youtube, que también va a escribir un artículo en un periódico "I News".

* Press trips para 2025 pendientes: Dublín, Berlín, Dinamarca y Holanda.

Adjudicación contrato de visitas guiadas oficiales

Marta prosigue que se han adjudicado determinados lotes a diversas empresas, conforme a los criterios establecidos en el pliego de condiciones. Algunos lotes han quedado desiertos, por lo que se llevará a cabo otro tipo de procedimiento para su contratación.

Adjudicadas:

Lote 1: Rutas medievales - Kalearte

Lote 2: Rutas por el cementerio de Santa Isabel - Álava Medieval

Lote 7: Acompañamiento en viajes de familiarización - Kalearte

Lote 6: Servicio de apoyo en visitas para personas con movilidad reducida o discapacidad visual - Senderos accesibles (Yosu Vázquez)

Desiertas:

Lote 3: Rutas de los murales

Lote 4: Rutas medioambientales, activas o saludables

Lote 5: Recorrido Green Capital - Proyecto Ciudad Educadora

6.- OFICINA DE TURISMO, SERVICIOS PRESTADOS EN 2024

- ❖ Estado: principalmente Cataluña (12,65%), Madrid (14,26%), Comunidad Valenciana (7,04%), Andalucía (6,64%) y Castilla y León (6,13%).
- ❖ Extranjero: Francia (3,440 personas 5,58%), Italia (1.056 personas 1,71%), Alemania (917 personas 1,49%).
- ❖ Visitantes 61.704 (-9.20% que en 2023 - 67.953).
- ❖ Número de consultas 64.721.



- ❖ Local: 6.939 (11.25% del total).
- ❖ Álava: 52 (0,08% del total).
- ❖ Euskadi: 3.437 (5.57% del total).
- ❖ Estado 41.257 (66.86% del total)
- ❖ Extranjero 10.071 (16.32% del total)

7.-

ACCIONES PROMOCIONALES CONVENTION BUREAU

Ainoha Matesanz explica las acciones llevadas a cabo de Convention Bureau desde la última reunión de la Mesa de Turismo; entre ellas:

7.1- Campaña de promoción rutas hacia el Anillo Verde en FITUR 2025

En Fitur se hizo una presentación con influencers de la campaña que habían creado en sus redes sociales sobre las [8 rutas sostenibles](#) diseñadas por el Ayuntamiento para ir desde el Parque de la Florida hacia el Anillo Verde.

La presentación de la campaña en Fitur contó con la colaboración de María Nanclares y de los tres influencers:

- Etxebarria (@etxebarriaitasemetriki) con más de 110.000 seguidores.
- Kai Nakai (@kai.nakai) con 40.000 seguidores.
- GukGreen (@guk_green) con más de 180.000 seguidores

Las rutas pueden encontrarse en Wikiloc, pero además Ainoha Matesanz señala que en la campaña los influencers invitan a hacer uso y a disfrutar de los recursos turísticos que se encuentran en esas rutas: hoteles, restaurantes, etc.

La campaña ha sido difundida en nota de prensa por el Ayuntamiento para darle una mayor difusión, por lo que se han hecho eco diferentes medios de comunicación.

7.2- Jornada Asociativa del Mercado Nacional del Spain Convention Bureau

Ainoha Matesanz expone que el 13 y 14 marzo tuvo lugar en Girona la Jornada Asociativa del Mercado Nacional del Spain Convention Bureau. A la misma acudió Vitoria-Gasteiz como destino, junto con Anexpal como prescriptor. Fue un evento de carácter comercial, que tuvo como finalidad conocer las necesidades de los prescriptores a la hora de elegir un destino u otro y para saber qué estrategias utilizan los destinos para captar congresos. Además hubo una actividad de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), impulsada por el Ayuntamiento de Girona y realizada



en colaboración con la Fundació Amics de la Gent Gran, en la que personas mayores enseñaron la ciudad, compartiendo sus conocimientos a los prescriptores y destinos, al tiempo que se contribuía a ayudar a combatir la soledad de estas personas adultas voluntarias.

PRESCRIPTORES:

- ✓ Asociación Española de Cirugía
- ✓ Federación de Peñas del FC Cartagena
- ✓ Grupo Medicina Interna AVEPA
- ✓ Sociedad Española de Cirugía Bucal
- ✓ Sociedad Española de Técnicos Superiores Sanitarios SETSS
- ✓ Sociedad Española del Dolor
- ✓ Asociación de Empresas Transportistas DIREBUS
- ✓ Asociación Nacional de Responsables y Expertas y Expertos en Gestión de Personas en la Administración Local (ANEXPAL)

DESTINOS:

Alicante, Cartagena, Gijón, Lloret de Mar, Málaga, San Sebastián, Girona y Vitoria-Gasteiz.

Asimismo, Ainoha Matesanz subraya la importancia de trabajar en los eventos la sostenibilidad y el legado, dos ejes estratégicos del Plan de Trabajo que van a llevar a cabo los destinos del SCB. Y añade que desde Vitoria-Gasteiz Convention Bureau se va a trabajar con Promocongres para tratar de atraer un mayor número de congresos. Primeramente se procurará incentivar a entidades asociativas, que cuenten en su junta directiva a alguien de Vitoria-Gasteiz y después se irá ampliando con entidades asociativas compuestas por personas que sean de fuera del municipio y la comarca, pero que puedan tener un interés genuino en organizar su congreso en Vitoria-Gasteiz.



7.3- Sport&Events Europe

Ainoha Matesanz explica que entre el 25 al 27 de marzo se celebró "Sports and events" en Málaga. Al mismo acudió ella con Eukeni Martínez, jefe del servicio de Deportes para reunirse con "compradores" de destinos: Agencias de viajes deportivos, gestores de viajes de equipo, organizadores de torneos y campos de entrenamiento, operadores turísticos deportivos, organizadores de reuniones e incentivos, titulares de derechos de eventos, Federaciones...

En total fueron más de 40 reuniones con organizadores de eventos deportivos internacionales.

En las reuniones se les enseñó el destino y las instalaciones, sedes, se les pasó información detallada de hoteles, restaurantes, OPCs, etc.

En estos momentos se está teniendo trabajando para seguir manteniendo relación para que vengan a hacer visitas de inspección.

8.-

CONGRESOS Y EVENTOS EN 2024

Javier Estebanz informa que los congresos que se están llevando a cabo tanto en el Palacio de Congresos de Europa como en Villa Suso son cada vez más profesionales. Y, que además de que se están profesionalizando más se está consiguiendo que generen más pernотaciones en la ciudad. En cuanto a previsión para 2025 se quiere llegar de 260 a 300 eventos. Así en 2025 se espera, entre otros, congreso de alto nivel como: el de la Sociedad Española de Fractura; 1er Congreso Internacional MiKS en Terapias Biológicas con Mikel Sánchez a la cabeza, y que traerá a más de 200-300 asistentes de Japón; III Congreso Nacional de gestión de las personas en la Administración Local, 36º Congreso Nacional AETEL "Secuenciación masiva", Medicina Bovina con más de 800 congresistas; la Cumbre Global con más de 2000 personas; FEMP...

PALACIO DE CONGRESOS EUROPA

- ✓ Asistencia 120.492 personas
- ✓ Congresos/jornadas: 79
- ✓ Convenciones: 3
- ✓ Feria/Exposición: 11
- ✓ Otros: 177



PALACIO VILLASUSO

- ✓ Congresos/jornadas: 13
- ✓ Otros: 50
- ✓ PALACIO VILLASUSO Previsión de eventos: 42
- ✓ PALACIO DE CONGRESOS EUROPA Previsión de eventos: 205

CONGRESOS DESTACADOS 2025

- ✓ 41. Congreso del Grupo Español de Fractura (GEF 2025)
- ✓ 1er Congreso Internacional MiKS en Terapias Biológicas
- ✓ III Congreso Nacional de gestión de las personas en la Administración Local (ANEXPAL)
- ✓ 36º Congreso Nacional AETEL "Secuenciación masiva"
- ✓ XXVII Congreso internacional ANEMBE de medicina bovina
- ✓ XIX Jornadas Españolas de Información y Documentación (JEID)
- ✓ 16º Congreso Nacional de ASEEMA
- ✓ IX Cumbre Global Alianza para el Gobierno Abierto
- ✓ V Asamblea de la Red de Entidades Locales para la Agenda 2030 de la FEMP

Asimismo Javier Estebaranz comenta que se está trabajando por dar una mayor comunicación de estos eventos en la web y redes sociales.



| | |
|-------------|--|
| 9.- | CONTRATOS PÚBLICOS <p>Javier Estebaranz expone que se va a disponer de material didáctico turístico en el Palacio de Villa Suso, como punto de entrada y acogida del Casco Histórico Medieval. Se está ejecutando a lo largo de estos meses con un coste aproximado de 100.000 euros. Se trata de un nuevo recurso turístico.</p> <p>Además Javier Estebaranz indica que va a ponerse en marcha un Plan Estratégico de Turismo 2025-2030 y un Plan Mice 2025-2028 a través de varias consultorías, para lo que anima a la colaboración y participación de los agentes del Sector Turístico, con objeto de escuchar las diferentes necesidades y sugerencias y profesionalizar más el destino. También señala que el Sistema de Inteligencia Turística (SIT) estará apoyado en la IA y el Big Data.</p> <p>María Nanclares, por su parte, informa que el Tren eléctrico turístico va a ser un recurso turístico más y un atractivo para atraer turistas a la ciudad. A lo que Leyre Aramburu, directora del Hotel Silken Puerta Vitoria y miembro de SEA señala que esto le parece un gran incentivo para la atracción de visitantes, pero que le preocupa la movilidad, en cuanto a la falta de taxis a determinadas horas, llegadas de trenes o con retrasos de aviones o que los taxistas no sepan inglés y no den un correcto servicio a las personas que vienen a visitar la ciudad. A esta cuestión María Nanclares responde que se desconoce la obligación de los taxistas con el ayuntamiento, pero que se va a recoger esta preocupación para procurar dar la mejor solución.</p> <p>María Nanclares también informa que debido a la afluencia de asistentes a las sedes congresuales y el volumen de congresos se va a habilitar en la planta 3 del Palacio de Congresos Europa una nueva sala. Este espacio que se está renovando con el servicio de arquitectura se va a convertir en una sala Multiusos, que podría albergar más de 200 personas. Ante la consulta por parte de SEA, se informa de que la capacidad máxima del Palacio de Congresos Europa es de 6.200 con todos los espacios ocupados, incluyendo vestíbulos, pasillos, auditorios.</p> <p>Para 2026-2027 se prevé nuevos contratos de servicios de Información turística y asistencia en ferias, servicios auxiliares y audiovisuales en los Palacios de congresos, así como de visitas guiadas.</p> <p>Elena Martín, de SEA interviene y comenta que le atrae la idea de que se trabaje los eventos deportivos, también la maqueta de Villa Suso, pero que hay que hacer algo con las licencias VTC, así como con la seguridad de la ciudad.</p> |
| 10.- | RUEGOS Y PREGUNTAS <p>Leyre Aramburu expone que hay un festival de 10 días de duración, el Moline Travel de danza mundial en Burgos y que desde la comunidad de Castilla y León han puesto autobuses a todas</p> |



las ciudades de esa comunidad autónoma, pero no Vitoria-Gasteiz. Esto según dice es algo que afecta a la ciudad y por ello se debería saber qué eventos hay en los alrededores de Vitoria-Gasteiz, a cuenta de poder llegar acuerdos que redunden en beneficio del municipio y la comarca alavesa.

Por su parte, Onofre Vicente, presidente de OPC Euskadi y vicepresidente de OPC España, indica cómo entre otras cuestiones, el Congreso OPCE, ha servido para que quienes no conocían nuestra ciudad la hayan descubierto y se hayan sentido sorprendidos y satisfechos de Vitoria-Gasteiz .

Posteriormente, Elena Martín vicepresidenta de SEA Hostelería explica que hay dificultades en Villa Suso para aparcar. Y Maite De Juan informa que desde Promoción económica se está en contacto con SEA hostelería, tráfico y espacio público para dar una solución. También comenta Elena que no hay guías en alemán en Vitoria-Gasteiz. Pregunta también cómo se va a hacer la comunicación a los turistas de las ZBE. María Nanclares responde que trasladar su consulta al área municipal competente en la materia.

A continuación, Rosa Vega, de ABAE, Asociación de Agencias de Viaje, argumenta que sólo hay un tren al día para Barcelona y otro de vuelta. También, que habría que trabajar más con Foronda en las conexiones con Madrid y Barcelona. A lo que María Nanclares responde que desde el ayuntamiento se está trabajando en ello. Además, María Nanclares comenta que al día siguiente de esta reunión de la Mesa de Turismo comienza una campaña de promoción de nuestra ciudad en Bilbao a través del tranvía.

Finalmente, María Nanclares agradece la asistencia de todas las personas que han asistido y participado en la reunión de la Mesa de Turismo.