



**BIOSPHERE**  
RESPONSIBLE  
**TOURISM**

**INFORME DE AUDITORÍA PARA LA CERTIFICACIÓN DE**

**VITORIA GASTEIZ**

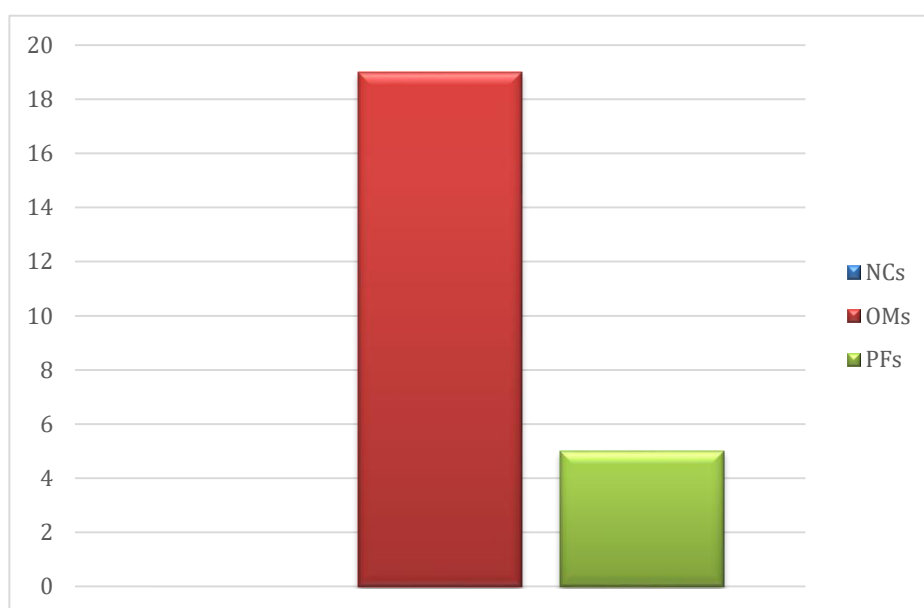
**COMO BIOSPHERE DESTINATION**

**-FASE ÚNICA-**

*Auditoría realizada a fecha 24 y 25 de mayo de 2016*

## RESULTADOS DEL PROCESO DE AUDITORÍA

Se considera que el **Destino Turístico VITORIA GASTEIZ**, cumple con los principios básicos establecidos en el estándar "**Biosphere Destination**". No se han detectado desviaciones respecto al estándar de referencia (NC). No obstante, se indican ciertos Objetivos de Mejora (OM) que, si bien no precisan el envío de correcciones al ITR, son indicaciones que deben tenerse en cuenta para prevenir que deriven en No Conformidades en futuras auditorías.



*Figura 1. Gráfico de la distribución de los resultados detectados en base al cumplimiento del Estándar Biosphere Destination*

## RESUMEN DE LOS RESULTADOS

### NO CONFORMIDADES (NC)

No se han detectado No Conformidades

### OBJETIVOS DE MEJORA (OM)

Durante el transcurso de la auditoría se han detectado los siguientes Objetivos de Mejora:

OM	Requisito	Descripción
1	A.2	Es necesario modificar el Plan de Acción, en adelante P.A., a fin de permitir un seguimiento adecuado: es necesario asignar unos plazos concretos a las acciones incluidas, de modo que sea posible comprobar, en las próximas auditorías, el cumplimiento o no de los objetivos marcados por el destino.
2	A.2	Es necesario integrar en el P.A., a fin de permitir un seguimiento adecuado, los Planes u objetivos concretos de estos planes que sirvan para dar respuesta a alguno de los criterios establecidos en el estándar Biosphere Destination. Deben integrarse específicamente los siguientes planes (además de los señalados en otros apartados de esta tabla): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico para Vitoria Gasteiz 2015-2019 (objetivos concretos y medibles relacionados con el Turismo)</li> <li>• Plan Estratégico de Turismo de Vitoria Gasteiz 2015 - 2017</li> <li>• Plan Director 2016 - 2019 de Cooperación al Desarrollo</li> <li>• Plan de Lucha contra el Cambio Climático General 2010 - 2020</li> </ul>
3	A.2	Inclusión en el P.A. de la acción “Aprobación del 3º Plan de Acción de la Agenda 21” y, una vez aprobado, deberán incluirse en el Plan de Acción los objetivos y plazos de este plan que sirvan para dar respuesta a alguno de los criterios establecidos en el estándar Biosphere Destination
4	A.2	Inclusión en el P.A. de la acción “Aprobación del Plan General de Ordenación Urbana (PGOU)”
5	A.5	Se propone incluir en el P.A. una nueva acción, que dé continuidad a la acción BIOS6, que ha finalizado con el desarrollo de indicadores específicos. La siguiente acción en este sentido debería ser la recogida de datos y actualización anual de estos indicadores, y la puesta a disposición de residentes y visitantes (por ejemplo en la página web) de los resultados que se obtengan.
6	A.10	Se propone incluir en el P.A. una o varias acciones relacionadas con la formación de los cuerpos de seguridad que actúan en el municipio con el objetivo de mejorar la atención al turista y el dominio de idiomas de los agentes
7	B.2	Se propone incluir en el P.A. una nueva acción, que dé continuidad a la acción BIOS17, que ha finalizado con la inclusión del Ayuntamiento en la red temática Ciudad Educadora y Turismo Responsable. La siguiente acción en

		este sentido podría ser la inclusión para 2017 de actividades de Turismo Sostenible dentro de los programas de actividades dirigidos a los centros educativos.
8	B.7	Incluir al Servicio de Turismo en la acción BIOS3, con el objetivo de que sea este servicio quien lleve a cabo la traducción de la aplicación. Asimismo, discutir entre los Servicios implicados y concretar de qué modo se va a difundir esta herramienta y con qué objetivo.
9	C.1/C.4	Analizar y modificar la propuesta BIOS8 de forma que siga un enfoque coherente con la política del destino y sea viable funcionalmente en los plazos concretos que se marquen. Modificar el indicador a razón de las modificaciones realizadas en la acción.
10	C.5	Se propone incluir en el P.A. la traducción de la App Callejero Responsable y poner como
11	C.5	Analizar y modificar la propuesta de acción BIOS21 puesto que el destino no tiene capacidad para realizarla en su situación actual, o en su caso sustituirla por otra acción en el mismo sentido (voluntariado para visitantes).
12	D.2	Sustituir la propuesta de acción BIOS1 por la acción "Aprobación del nuevo Plan de Movilidad" e incluir dentro del P.A. los objetivos concretos de este plan que sirvan para dar respuesta a alguno de los criterios establecidos en el estándar Biosphere Destination, específicamente la ampliación de la línea de tranvía y la sustitución de la línea periférica de autobuses por BRT (vehículos eléctricos de alta capacidad)
13	D.2/D.5	Incluir en el P.A. las acciones derivadas del Proyecto SmartEnCity que el destino va a llevar a cabo. En particular, destacar las actuaciones relacionadas con vehículos eléctricos y rehabilitación energética
14	D.5	Llevar a cabo una acción desde el Servicio de Empresas con el objetivo de difundir el ahorro energético e informar sobre los Sistemas de Gestión Ambiental, específicamente dirigida al el sector turístico
15	D.5	Analizar y modificar la propuesta de acción BIOS29 puesto que el destino no tiene capacidad para realizarla en su situación actual. Se propone sustituirla por la creación de un producto turístico relacionado con la autosuficiencia y la arquitectura bioclimática en un edificio construido con estos criterios, como podría ser el Palacio de Congresos y Exposiciones Europa.

16	D.5/D.7	<p>Analizar y modificar la acción BIOS22 para adaptarla a la actual política del destino o, al menos, modificarla en los siguientes términos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable vinculado a la acción (Servicio de Empresas)</li> <li>• Plazo concreto y coherente</li> <li>• Indicador coherentes con la propuesta (nº acciones/año)</li> </ul>
17	D.7	Incluir en el P.A. la acción “aprobación del Plan de Adaptación al cambio climático” y, una vez aprobado, deberán incluirse en el P.A. los objetivos y plazos de este plan que sirvan para dar respuesta a alguno de los criterios establecidos en el estándar Biosphere Destination
18	D.9	Incluir en el P.A. la puesta en marcha de la nueva Campaña de Recogida de Residuos Orgánicos
19	D.9	Debe realizarse en el medio o largo plazo una acción relacionada con la recogida de residuos orgánicos generados por grandes productores (entre ellos el sector hotelero)

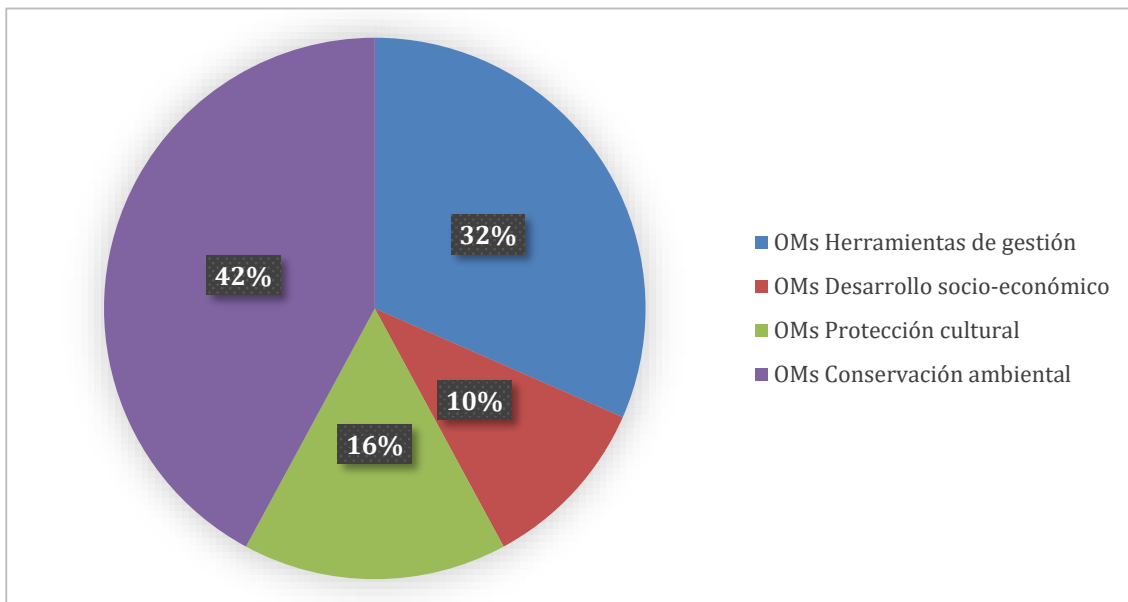


Figura 2. Gráfico de la distribución de los OMs detectados en base al cumplimiento del Estándar Biosphere Destination

## PUNTOS PUERTES (PF)

PF	Requisito	Descripción
1	A.6	El destino es un punto de reunión de aficionados del deporte, debido a sus instalaciones así como a los frecuentes encuentros que se organizan en este sentido
2	A.8/D.7	El destino posee varios planes, compromisos y mantiene una apuesta fuerte por la lucha contra el cambio climático
3	C.1.12	El destino tiene un Servicio de Cooperación al Desarrollo y, desde el año 1988, se destina una cantidad del presupuesto mayor al 0,7% a iniciativas de cooperación con países en vías de desarrollo y colaboración con asociaciones y ONGD
4	D.2/D.3/D.4	El destino posee una zona de áreas verdes que rodean el municipio con gran biodiversidad, apreciada por los ciudadanos y con potencial turístico para visitantes
5	D.5/D.6	El destino lleva a cabo una gran cantidad de acciones con el objetivo de sensibilizar a la población en el respeto al medio ambiente, el desarrollo sostenible y el cuidado de los servicios públicos

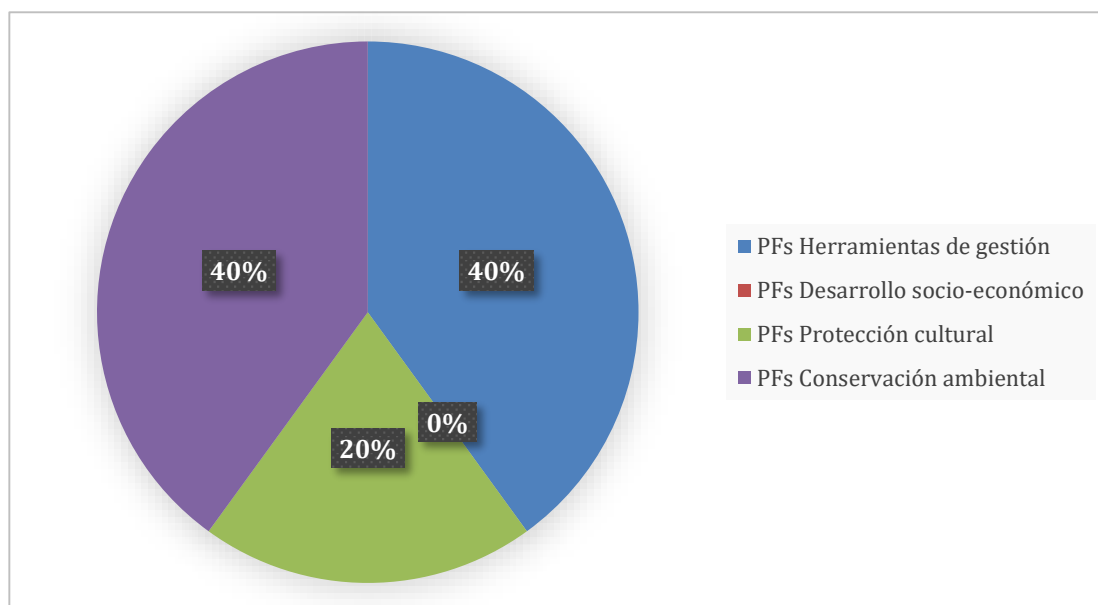


Figura 3. Gráfico de la distribución de los PFs detectados en base al cumplimiento del Estándar Biosphere Destination

---

## Observaciones:

1. Debe indicarse en la Memoria Diagnóstico que el área responsable de la coordinación y control del Plan de Acción Biosphere es el Departamento de Empleo y Desarrollo Económico Sostenible.
2. El destino ha realizado una actuación de colocación de nuevas señales en la ciudad con el objetivo de indicar las zonas y atractivos turísticos.
3. El destino ha llevado a cabo el proyecto LIFE+ “IRRIGESTLIFE, proyecto de riego inteligente de parques y jardines en Vitoria-Gasteiz” con el objetivo de crear un sistema de riego inteligente para los parques y jardines de Vitoria-Gasteiz, irrigándolos únicamente cuando sea necesario y ahorrar hasta un 30% de los consumos actuales de agua. Recientemente han publicado el informe LAYMAN de dicho proyecto.
4. El destino se ha incluido en el Compact of Mayors, una iniciativa a nivel internacional de compromiso en la reducción de los gases de efecto invernadero y ha obtenido recientemente la certificación “Compliant” puesto que ya cumplen todos los requisitos del pacto.
5. Está previsto que la Diputación Foral de Álava apruebe el nuevo Plan Territorial Sectorial- de vías ciclistas e itinerarios verdes. En el futuro deberán realizarse acciones de promoción turística de estos senderos.

## ACLARACIONES FINALES

- Dado que una auditoria es un proceso muestral, pueden detectarse incumplimientos en próximas auditorías no detectados en ésta.
- Si las evidencias aportadas no garantizan la resolución de los incumplimientos, podrá precisarse una ampliación de las mismas o una visita de comprobación.



VITORIA-GASTEIZ

---

Santa Cruz de Tenerife, a 30 de mayo de 2016

Javier Sánchez  
(Auditor)

Responsable del STR

Juncal Ibeas

Directora del Departamento de  
Empleo y Desarrollo Económico  
Sostenible del Ayuntamiento de  
Vitoria-Gasteiz