



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

www.vitoria-gasteiz.org

MESA DE TURISMO

13 de noviembre de 2017

PALACIO DE CONGRESOS EUROPA

ACTA DE LA REUNIÓN

ASISTEN:

NOMBRE	ENTIDAD
Sra. Nerea Melgosa	Ayuntamiento Vitoria-Gasteiz - <i>Concejala del Departamento de Empleo y Desarrollo Económico Sostenible</i>
Sra. Delia García	Ayuntamiento Vitoria-Gasteiz - <i>Responsable Congresos y Turismo</i>
Sra. Gracia Terés	Ayuntamiento Vitoria-Gasteiz - <i>Técnica Congresos y Turismo</i>
Sra. Idoia Ruiz de Aguirre	Ayuntamiento Vitoria-Gasteiz - <i>Administrativo Congresos y Turismo</i>
Sra. María Fernández	Ayuntamiento Vitoria-Gasteiz - <i>Técnica Servicio de Empresas</i>
Sra. Yolanda Iraeta	Ayuntamiento Vitoria-Gasteiz - <i>Técnica Cooperación al Desarrollo</i>
Sr. Javier Durana	Diputación Foral de Álava
Sra. Gema Etxenike	Gobierno Vasco
Sr. Iker Urcelay	Basquetour (Gobierno Vasco)
Sra. Olaia Arrieta	Cámara de Comercio de Álava
Sra. Esther Durana	Laiar, gestión turística
Sra. Aingeru Torrontegi	Artium - Museo Vasco Arte Contemporáneo
Sr. Jon Lasa	Fundación Catedral Santa María
Sr. Javier Corcuera	Asociación Amigos del Camino de Santiago por Álava
Sra. Patricia García	Gasteiz On
Sra. Natalia Lasarte	Hoteles Vitoria-Gasteiz - <i>Holiday INN Express</i>
Sra. Lidia Cámara	Alojamientos rurales de Vitoria-Gasteiz - <i>Agroturismo Abaienea</i>
Sra. Susana Conde	Agrotravel Turismo Responsable
Sr. Ricardo Garay	Guías Turísticos Vitoria-Gasteiz-Kalearte
Sra. Lurdes Romano	Beinke, Proyectos Turísticos y Culturales
Sr. Onofre Vicente	Xabide

EXCUSAN ASISTENCIA:

NOMBRE	ENTIDAD
Sra. Juncal Ibeas	Ayuntamiento Vitoria-Gasteiz - <i>Directora del Departamento de Empleo y Desarrollo Económico Sostenible</i>
Sra. Amaia López de Heredia	Akimu
Sr. Juan Felipe García	Diputación Foral de Álava
Sra. Tania Domínguez	Arbat
Sra. M ^a Jesús Amelibia	Ruta del Vino de Rioja Alavesa
Sra. María Jiménez	
Sr. Luis Cebrián	SEA Hostelería
Sr. Andoni Erkiaga	Valle Salado de Añana

Enpleguaren eta Garapen
Ekonomiko Iraunkorraren
Saila

Departamento de Empleo y
Desarrollo Económico
Sostenible

Biltzar eta Turismo zerbitzua

Servicio Congresos y Turismo

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

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

congrstur@vitoria-gasteiz.org
www.vitoria-gasteiz.org



ORDEN DEL DIA

1. Aprobación del acta anterior.
2. Charla sobre Comercio Justo
3. Programa de Buenas Prácticas SICTED
4. Plan Director de Turismo de Vitoria-Gasteiz 2018-2020
5. Próximos eventos de ciudad
6. Próximas actuaciones:
 - Itinerarios Culturales Europeos
 - Primer Foro de Ecoturismo de Vitoria-Gasteiz y País Vasco
 - España Creativa
 - Euskadi Gastronomika
7. Balance anual de Turismo en Vitoria-Gasteiz
8. Ruegos y preguntas.



RESUMEN

A las 08:30h. *Nerea Melgosa, concejala del Departamento de Empleo y Desarrollo Económico Sostenible del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz*, da la bienvenida a los participantes en la Mesa de Turismo.

Comercio Justo

Yolanda Iraeta del Servicio de Cooperación al Desarrollo del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, presenta a **Carmen Biain**, técnica de Comercio Justo de **Medicusmundi** de Álava y **David Comet**, Coordinador del Área de Acción social, Cooperación y Comunicación de **IDEAS** (Iniciativas de Economía Alternativa y Solidaria).

David Comet presenta IDEAS, organización de Comercio Justo cuya misión es transformar el entorno económico y social para construir un mundo más justo y sostenible, desarrollando iniciativas de Comercio Justo, Economía Solidaria y Consumo Responsable, tanto en el ámbito local como internacional.

Todas las acciones de la organización se fundamentan en principios de igualdad, participación y solidaridad. A través de programas de cooperación, asistencia técnica, importación, distribución y venta de productos artesanales y alimenticios, IDEAS reconoce el Comercio Justo como una poderosa herramienta para erradicar las causas de la pobreza en las comunidades más desfavorecidas, garantizando los derechos, la dignidad y el desarrollo de todas las partes implicadas.

IDEAS coordina el programa Ciudad por el Comercio Justo en España, y se encarga de ayudar a las localidades a conseguir el título de Ciudad por el Comercio Justo, apoyándoles y asesorándoles en todas las materias.

IDEAS emite certificados a los cooperantes de Comercio Justo.

Disponen de una Guía para la introducción del Comercio Justo en el sector empresarial.

Uno de los medios de distribución de estos productos es el canal HORECA, canal de distribución para hostelería.

Para más información: www.ideas.coop.

Patricia García de Gasteiz On, informa que desde Gasteiz On se promociona e informa con charlas a los comercios de la asociación que venden estos productos.

Ricardo Garay de Kalearte, expresa que también existen los productos llamados de Kilómetro 0, productos ecológicos de proximidad, que favorecen la economía y empleo local.

Gracia Terés, técnica de Congresos y Turismo del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, pregunta por campañas y la difusión de los productos de comercio justo y locales.

Se responde que en Vitoria-Gasteiz se ofrecen estos productos en el Día Mundial de Comercio Justo (segundo sábado de mayo), Mercado agrario Transparente promovido por UAGA (marzo), en el Mercado de Navidad, en Mercado de la Almendra, mercados ambulantes,... así como en comercios particulares. Se plantea la conveniencia de presencia del comercio justo en BIOARABA.



Programa de Buenas Prácticas SICTED

Esther Durana, de la empresa Laiar, expone los datos de los programas de competitividad SICTEC y TICs (datos que aparecen en el powerpoint adjunto).

Delia García, jefa de Congresos y Turismo del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, comenta que se debe hacer una campaña de sensibilización para la captación de nuevas empresas que se puedan beneficiar del asesoramiento y formación que ofrecen estos programas.

Se propone realizar una jornada de sensibilización, con participación de empresas distinguidas al fin de comunicar a otros las ventajas y beneficios de estos programas y reconocer su esfuerzo a las empresas participantes.

Por parte del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz también existen muchos recursos para asesorar y formar a empresas.

Aingeru Torrontegi del Artium, da su opinión sobre este programa, opinión muy positiva por ser un programa útil y muy eficiente.

Olaia Arrieta de la Cámara de Comercio, comenta que la Cámara de Comercio también asesora y forma empresas, pero que hay dificultad de captar empresas de otros sectores que no sean el de turismo para otros programas, formaciones y asesoramiento. Expresa:

- 1) Que esta problemática es común también en otros sectores.
- 2) Que muchas veces la motivación para que las empresas se incorporen a determinado programa u obtengan una determinada certificación está en que se ven obligadas por un cliente o por las condiciones de un mercado.
- 3) Y que por tanto, es muy importante que en la jornada que se realice de difusión para la captación se debe hacer hincapié en ventajas objetivas (que vendo más, me ahorro un coste, evito tiempo de gestión de imprevistos, etc.). Recomendaría intentar integrar en la jornada de captación de las empresas esos elementos "objetivos" que pueden hacer que la empresa se decida a hacer el esfuerzo.

Desde el Gobierno Vasco se puntúa más a las empresas que forman parte de estos programas a la hora de solicitar ayudas.

Se comenta que la viabilidad de los negocios depende de una buena gestión de la empresa por lo que se debería exigir estas formaciones a la hora de conceder la licencia de apertura.

María Fernández del Servicio de Empresas del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, comenta que se puede valorar estas formaciones en las bases de las ayudas a empresas concedidas por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

Gema Etxenike de Gobierno Vasco, se compromete a enviar documentación en este sentido.



Plan Director de Turismo 2018-2020

La empresa adjudicataria de este plan ha sido Beinke.

Este plan tiene como objetivo establecer líneas de actuación del sector turístico en los próximos tres años, continuando el anterior Plan Estratégico 2015-2017.

Se establecen tres etapas para el trabajo:

1. Etapa analítica y de diagnóstico.
2. Etapa estratégica.
3. Etapa operativa.

Se han definido 3 grupos de trabajo (político, técnico y de agentes del sector turístico) para trabajar de manera conjunta y sectorial las líneas de actuación. Se llevarán a cabo encuentros cualitativos en formato taller de carácter práctico y operativo. Algunos aspectos se reforzarán con entrevistas y encuestas on line.

El 21 de marzo de 2018 está prevista la presentación de este Plan Director.

Próximos eventos de la ciudad

Delia García, jefa de Congresos y Turismo del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, informa de la posibilidad de consultar los eventos de la ciudad desde la página web del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. (www.vitoria-gasteiz.org/turismo)

Octubre - Diciembre

Eventos culturales y festivos

- [World Press Photo-Certamen Internacional de Fotoperiodismo](#). 20 de octubre a 19 de noviembre.
- [Festival Internacional de Teatro](#). Octubre - noviembre.
- [Festival Gasteiz Calling](#). 10-11 de noviembre.
- [TANTAI 2017 - IV Concurso / Exposición de Bonsáis](#). 8 al 10 de diciembre. **Palacio Congresos Europa.**
- [Mazoka - Mercado de Dibujo e Ilustración](#). 15 al 17 de diciembre
- [4. Araba Encounter](#). 16 al 18 de diciembre. **Palacio Congresos Europa.**
- [XVII. Noche de las Velas](#). 22 de diciembre.
- [Navidad](#). 24 de diciembre al 6 de enero.

Eventos deportivos

- [Euskalgym: gala internacional de gimnasia rítmica](#). 18 y 19 de noviembre.
- [40ª Media maratón de Vitoria-Gasteiz](#). 17 de diciembre.
- Gala Internacional Navideña de Gimnasia. 16 de diciembre.
- [35ª San Silvestre Vitoriana. 31 de diciembre.](#)

Eventos enogastronómicos

- [Feria Enogastronómica Ardoaraba](#). 6-10 de diciembre.
- [Mercado agrícola y artesanal de Navidad](#). 21 de diciembre.



*Gracia Terés, técnica de Congresos y Turismo del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, informa de los eventos más destacados a celebrar en el **Palacio de Congresos Europa**:*

- > XVII Congreso Nacional de la Asociación Española de Abogados especializados en responsabilidad (16 y 17 noviembre)
- > XVIII Jornadas de la Sociedad Vasca de Medicina de familia y comunitaria (Osatzen) (17 y 18 noviembre)
- > IV Jornada de Buenas prácticas en la Atención Integrada en Euskadi-Osakidetza (23 noviembre)
- > Fair, Progressive an Social Tax Models (24 noviembre)
- > Congreso Euskal Hiria-Lurralde 2040 (27 y 28 noviembre)
- > I Encuentro de OPC's de Euskadi (13 diciembre)
- > Congresos de la Federación Gizalan-Federación ELA de los Servicios Públicos (14 diciembre)
- > Araba Encounter. Encuentro de aficionados/as y profesionales de la informática. (del 16 al 18 de diciembre)
- > Convención anual de Farmaconsulting (del 10 al 12 enero)
- > Convención Feria Calzado The Art Company & el Naturalista (10 y 11 enero)
- > VI Jornada de Fisioterapia Interdisciplina UFA Meeting (13 de enero)
- > I Jornada nacional sobre articulaciones de miembros superiores (13 de enero)

Próximas actuaciones

❖ Itinerarios Culturales Europeos

Del 27 al 28 de octubre se ha celebrado en Mantua (Italia) la **Asamblea General de Ciudades Napoleónicas**.

El 20 de diciembre en Aranjuez se va a realizar una reunión de trabajo de las ciudades participantes: Aranjuez, Astorga, Ciudad Rodrigo, Fuentes de Oñoro, Móstoles, Lerma y Vitoria-Gasteiz.

En mayo 2018 en Vitoria-Gasteiz se realizarán unas **Jornadas Napoleónicas**, un **Itinerario de la Batalla de Vitoria** y **Visitas guiadas** sobre la batalla y la ocupación Napoleónica en Vitoria.

Se hace mención que el 2018, será el año del Turismo Europeo Chino.

Iker Urcelay de Basquetour hace una propuesta relacionada con la Batalla de Vitoria: Poner en valor el Cerro de Jundiz. Combinar señalización con aplicación de Realidad Virtual.

Lidia Cámara de Agroturismo Abaienea aporta que sería factible y no muy costoso hacer un itinerario que uniera Zabalgana - Camping de Ibaia - Ariñez - Cerro de Jundiz y adecuar bide-gorris. Se valora positivamente por parte de los asistentes.

❖ I Foro de Ecoturismo de Vitoria-Gasteiz y País Vasco

(Palacio de Congresos Europa, del 1 al 3 de febrero de 2018)

Se hace coincidir con el Día mundial de los Humedales.

Encuentro de empresas relacionadas con Ecoturismo, con presencia institucional a nivel estatal y sector formativo.



❖ Anfitriones Turismo

(Ataria, del 16 al 17 de noviembre de 2018)

El **proyecto Anfitriones del Turismo**, enmarcado dentro del Plan del Turismo Español Horizonte 2020, nace con el fin de mejorar la calidad de las empresas y destinos turísticos para satisfacer de forma correcta las expectativas del turista más exigente.

Estas jornadas tienen los siguientes módulos:

- Atención al cliente con necesidades especiales
- Fórmulas para acoger amablemente
- Comunicación eficaz con el cliente
- Recomienda lugares y servicios de tu destino

www.anfiotrionesturismo.es

❖ España Creativa

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz ha asistido al V Fórum de Ciudades y Territorios Creativos, celebrado en Melilla del 26 al 28 de octubre.

Vitoria-Gasteiz optaba a la Copa Creativa 2017 con su **Proyecto Muralístico**.

El galardón fue para Cataluña donde 34 Ayuntamientos catalanes, representados por los Ayuntamientos de El Vendrell y Mediona, se han unido bajo el proyecto "Barrios antiguos, mucho por descubrir".

Además de este premio, se entregaron 5 Accésits.

El primer accésit se fue para la Comunidad Autónoma de la Rioja, con el Proyecto de "Arte en la Tierra".

El segundo accésit fue para el Cabildo de Tenerife con el proyecto tecnológico "Alix-Tenerife".

El tercer accésit fue para la empresa de Bilbao, Hacería Arteak, por su proyecto "Zawp Bilbao".

El cuarto accésit fue para el Ayuntamiento de Orihuela por su proyecto "Orihuela, Ciudad Creativa de la Literatura".

El **quinto accésit** recayó por empate, en el **Ayuntamiento de Vitoria-Gastéiz**, con el **proyecto del Itinerario muralístico** y el Ayuntamiento de Alcalá de Henares.

❖ Euskadi Gastronomika.

En este proyecto se trabaja con una filosofía de cooperación entre todos los agentes públicos y privados adheridos al mismo y los entes de cooperación turística de las comarcas y capitales que actúan de intermediarios y han conseguido aglutinar actualmente a casi 800 empresas en las 16 comarcas y capitales participantes actualmente.

Hay empresas que se han adherido al club de manera voluntaria y que trabajan estrechamente con los técnicos turísticos para mejorar la oferta de turismo gastronómico de los territorios.

Se ha trabajado la sensibilización y se han adherido algunas empresas más, aunque es preciso seguir realizando tareas de prospección.



Balance anual de Turismo

A continuación se hace una ronda de opiniones de los diferentes participantes de las mesa de Turismo sobre el balance turístico anual.

- *Susana Conde de Agrotravel* destaca como punto positivo los pasos realizados en Sostenibilidad y como aspectos a mejorar solicita una mayor relación público-privada.
- *Onofre Vicente de Xabide*, reconoce el avance que se ha dado en el tema de Biosphere. Comenta que se debería dar estos certificados al sector de empresas y que hay que trabajar en la sensibilización y captación del sector.
- *Natalia Lasarte de Holiday Inn Express* comenta que se nota en el sector hotelero que ha habido más eventos en la ciudad. Solicita mayor información de los eventos.
- *Lurdes Romano de Beinke*, cita como aspecto positivo la certificación Biosphere que además del compromiso en sostenibilidad que supone para el destino, nos posiciona, nos diferencia y nos complementa. Como área de mejora menciona "el creémoslo más". Se insiste en la falta de un icono turístico como las otras dos capitales vascas pero este es el nuestro. Somos verdes en el sentido más transversal y global de la palabra y tenemos que afianzar ese aspecto. La apertura de Foronda es otro de los aspectos importantes que esperemos tenga una carácter de continuidad.
- *Lidia Cámara de Agroturismo Abaienea*, se suma a la opinión de que se ha notado mayor actividad y comenta que se debería poner más en valor las certificaciones de calidad.
- *Patricia García de Gasteiz On* comenta que el incremento turístico se ha notado en el comercio y comenta que se debería valorar más el papel de los comerciantes como agentes directos en el turismo.
- *Aingeru Torrontegi del Artium* como puntos positivos resalta el avance en la sostenibilidad, en el trabajo del Plan Director de Turismo y la actividad del Palacio de Congresos Europa.
- *Jon Lasa de la Fundación Catedral Santa María* afirma que el aumento de eventos ha influido en las visitas a la Catedral, favorecido por los vuelos directos a Vitoria-Gasteiz. Mejoraría la comunicación con otras provincias.
- *Javier Durana de la Diputación Foral de Álava* reconoce que debería haber una mayor implicación por parte de las instituciones, para poder ser un referente turístico mundial y que se debería aprovechar más la certificación Biosphere. Valora en positivo el Turismo Verde.
- *Olaia Arrieta de la Cámara de Comercio de Álava* valora en positivo los vuelos regulares del aeropuerto de Foronda. Opina que el consenso obtenido por parte del Gobierno Vasco, Diputación Foral de Álava y el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz en torno a este tema debía seguir fortaleciéndose.
- *Gema Etxenike del Gobierno Vasco* hace valoración positiva al incremento de nuevos establecimientos y las ayudas a nuevas empresas y como punto negativo resalta la dispersión de esfuerzos.
- *Iker Urcelay de Basquetour* ve positivo el incremento de turismo pero echa en falta un mercado de cercanía, sinergias entre sectores y mayor número de empresas dedicadas a este sector.
- *María Fernández del Servicio de Empresas del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz* resalta una mayor cultura e inercia en sostenibilidad, en parte por la formación ofrecida, un incremento de las visitas, incremento del turismo interno que pone en valor su territorio y el papel de los comercios locales. Se debe seguir dando pasos en el campo de la sostenibilidad con las empresas.



- *Ricardo Garay de Kalearte*, expresa que le parece muy positivo el aumento de turistas debido a una mayor difusión. Añade que la marca "green" ha llegado muy bien a los profesionales del sector turístico, aunque a veces menos al turista final, esto es, el viajero. En ocasiones en el sector de los guías turísticos, "lo público" puede hacerles competencia, por ejemplo con las gratuidades de los museos, las ofertas de recorridos guiados gratuitos o a bajo coste, actividades lúdicas para niños organizadas desde deporte, cultura etc...esto hace en ocasiones difícil que el sector privado presente nuevos productos. No es una crítica a "lo público", es un motivo que hace que en ocasiones el sector de guías sea dependiente de la iniciativa pública.
- *Esther Durana de Laiar*, opina que las empresas del sector turístico empiezan a ver un respiro debido al aumento del turismo. Comenta como punto de mejora incrementar los recursos de personal del Palacio de Congresos Europa.
- *Gracia Terés* del Servicio de Congresos y Turismo del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz reconoce un aumento de captación de eventos y está de acuerdo que se debería dotar de más recursos de personal al Palacio de Congresos Europa.

Al no haber más intervenciones por parte de los asistentes, *Delia García* da las gracias por la asistencia y da como finalizada esta Mesa de Turismo.

Se concluye la reunión a las 11:30 h.