

DIRECCION DE TURISMO

INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 2019
PLAN ESTRATÉGICO DE TURISMO 2017-2020

Departamento de Turismo, Comercio y Consumo

Euskadi, auzolana, bien común

ELUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

TURISMO, MERKATARITZA
ETA KONTSUMO SAILA

DEPARTAMENTO DE TURISMO,
COMERCIO Y CONSUMO

5 de febrero de 2020

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

Un nuevo escenario para todos

METODOLOGÍA

Proceso y método utilizado

MIRADA MACRO

Cuadro de Mando

RESUMEN

Principales logros

MIRADA MICRO

Seguimiento por ejes

CONCLUSIONES

An aerial photograph of a rugged coastline with dark, layered rock formations extending into the sea. The sky is a soft, hazy pink and orange, suggesting a sunrise or sunset. A large, semi-transparent blue circle is overlaid on the left side of the image, containing the title and subtitle.

INTRODUCCIÓN

Un nuevo escenario para todos

INTRODUCCIÓN: un nuevo escenario para todos

COHERENCIA CON EL PROGRAMA DE GOBIERNO DE LA XI LEGISLATURA 2016-2020

El eje I.1 del Programa de la XI Legislatura Euskadi 2020 *Un crecimiento sólido, con más y mejor empleo*, estaba integrado por **32 compromisos** específicos que asumía en Gobierno en su conjunto.

Concretamente, **tres de estos compromisos afectaban directamente** a la actividad turística:

- **Compromiso 28:** Fomento de la excelencia y la sostenibilidad en la actividad turística vasca
- **Compromiso 29:** Apuesta por el turismo experiencial
- **Compromiso 30:** Marca turística de País, Euskadi Basque Country

El sector turismo encajaba en este esquema estratégico y de prioridades del Gobierno. Un sector con una aportación al PIB cada vez mayor que ha pasado de representar un **5,2% en 2006 a un 6,1% en 2018** y que en este mismo periodo de tiempo prácticamente **ha doblado su nivel de empleo**.

Un sector que apuesta por un turismo de **calidad** y de valor añadido, lo que requiere personas **cualificadas** y mejor formadas y empresas más **profesionalizadas**, pero también preocupado por lograr un turismo mas **sostenible** social, medioambiental y territorialmente.

A continuación se especifican las 22 iniciativas del Programa de Gobierno por cada uno de estos compromisos.

INTRODUCCIÓN: un nuevo escenario para todos

COHERENCIA CON EL PROGRAMA DE GOBIERNO DE LA XI LEGISLATURA 2016-2020

COMPROMISO 28: Fomento de la excel. y la sostenibilidad en la actividad turística

- **INICIATIVA 1:** En el marco del Plan de Turismo, Comercio y Consumo 2017-2020 elaborar el Plan Director de Turismo.**INICIATIVA 2:** Apoyar la creación de productos turísticos competitivos e incentivar iniciativas innovadoras en el ámbito de la actividad turística.
- **INICIATIVA 3:** Fomentar la profesionalización del sector y proteger las profesiones turísticas.
- **INICIATIVA 4:** Favorecer la promoción de recursos turísticos de Euskadi.
- **INICIATIVA 5:** Fortalecer la comercialización de la oferta turística tanto en formatos convencionales, como propuestas innovadoras, incentivando la incorporación las nuevas tecnologías para la configuración de nuevas propuestas de valor en la oferta turística.
- **INICIATIVA 6:** Seguir apostando por el segmento de congresos, convenciones y ferias como destino de turismo MICE y por el turismo enogastronómico con el fin de convertir Euskadi en un referente a nivel mundial
- **INICIATIVA 7:** Impulsar diferentes ofertas de turismo atendiendo a la demanda especializada según el “target” de turista de excelencia
- **INICIATIVA 8:** Actualizar el marco normativo, proceder a la redacción del Plan de Ordenación Territorial del Turismo y desarrollar la implantación de sistemas de medición para un adecuado enfoque de las estrategias públicas y privadas del sector
- **INICIATIVA 9:** Incentivar las sinergias entre el turismo, el comercio y la restauración vasca, poniendo en valor iniciativas de éxito como el Basque Culinary Center.
- **INICIATIVA 10:** Adecuar las ayudas al sector turístico incorporando el criterio de sostenibilidad
- **INICIATIVA 11:** Actualizar el modelo de accesibilidad Turística de Euskadi
- **INICIATIVA 12:** Desarrollar la implantación de una Señalética moderna, comprensible e integrada de todo el País.
- **INICIATIVA 13:** Impulsar el establecimiento de lazos de cooperación en materia turística con entornos próximos y/o que presenten similitudes con nuestro destino

COMPROMISO 29: Apuesta por el turismo experiencial

- **INICIATIVA 1:** Priorización y definición de los principales recursos y experiencias turísticas.
- **INICIATIVA 2:** Mejorar la oferta experiencial a través de convocatorias lanzadas al sector turístico y aportar información para la mejora de la gestión.
- **INICIATIVA 3:** Gestionar la oferta experiencial turística a través de un sistema de seguimiento, control y valoración.
- **INICIATIVA 4:** Promover la difusión y desarrollo de la oferta experiencial en Euskadi a través de acciones promocionales

COMPROMISO 30: Marca turística de País, Euskadi Basque Country

- **INICIATIVA 1:** Impulsar aquellos elementos que singularizan nuestro destino como elemento de referencia básica para el posicionamiento de la marca turística Euskadi Basque Country.
- **INICIATIVA 2:** Colaborar en los proyectos de internacionalización de nuestras empresas turísticas para propiciar la captación de actividad turística.
- **INICIATIVA 3:** Impulsar la marca Euskadi en los foros y ferias internacionales, atendiendo a la Estrategia de internacionalización de Euskadi Basque Country.
- **INICIATIVA 4:** Proyectar Euskadi Basque Country como marca de país utilizando una estrategia de gestión institucional y de los agentes públicos y privados coordinada.
- **INICIATIVA 5:** Promover el destino Euskadi Basque Country como elemento integrador y armonizador de la administración turística vasca.

INTRODUCCIÓN: un nuevo escenario para todos

COHERENCIA CON EL PROGRAMA DE GOBIERNO DE LA XI LEGISLATURA 2016-2020

Estos **compromisos e iniciativas** asumidos por el Gobierno **se alineaban**, como no podía ser de otra manera, con las propuestas propias del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo desplegadas en su **Plan Director de Turismo 2017-2020** y en la **Estrategia de Turismo Vasco 2030**

El **Plan Director fijó inicialmente siete ejes estratégicos** sobre los que se articulaba su contenido. Estos Ejes entroncaban con los compromisos asumidos en el Programa de Gobierno.

- Eje 1: Oferta turística excepcional (compromiso 29)
- Eje 2: Captación y fidelización (compromiso 29 y 30)
- Eje 3: Comunidad local (compromiso 28)
- Eje 4: Sostenibilidad (compromiso 28)
- Eje 5: Competitividad (compromiso 28)
- Eje 6: Territorio y Turismo (compromiso 28 y 29)
- Eje 7: Gobernanza (compromisos 28,28 y 30)

INTRODUCCIÓN: un nuevo escenario para todos

ESTRUCTURA BÁSICA DEL PLAN ESTRATÉGICO



•Eje 1. Desarrollar una oferta turística excepcional

Potenciando los recursos no mayoritarios y favoreciendo la creación de nuevos productos turísticos, identificando sobre todo aquellos que impulsen la **descentralización y la desestacionalización**.

Eje 2. Captar y fidelizar turistas

Desplegando un **Plan de Marketing Digital** personalizado e hipersegmentado, que dirija el mensaje especializado al receptor preciso.

Eje 3. Generar valor para la comunidad local

Contribuyendo a la generación de bienestar para la población local, fomentando la innovación y la creación de empleo de calidad, **promoviendo el producto local** y el mantenimiento de las manifestaciones artísticas y culturales propias.

Eje 4. Impulsar las prácticas de turismo sostenible

Ayudando a **responsabilidad social y medioambiental**, asegurando que el crecimiento del turismo sea compatible con la preservación de la calidad de vida de nuestra ciudadanía sin dejar de crear riqueza.

INTRODUCCIÓN: un nuevo escenario para todos

ESTRUCTURA BÁSICA DEL PLAN ESTRATÉGICO



•Eje 5. Favorecer las condiciones de formación y competitividad del sector

1. **Empujando a la industria turística vasca** que requiere de buenas condiciones para las empresas, **capital humano profesional**, buena infraestructura y facilidades por parte de la Administración.

•Eje 6. Mejorar el modelo de gestión turística del territorio

•Trabajando para una **planificación turística integral**, que ayude a la distribución de los flujos turísticos por el territorio, desarrollando el Plan Territorial Sectorial (PTS) como elemento clave para alcanzar este objetivo.

1.

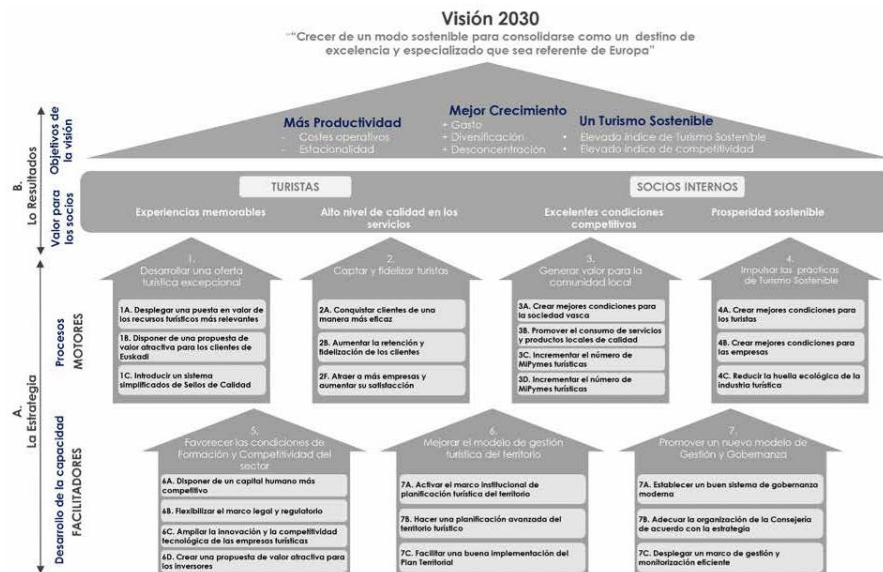
•Eje 7. Promover un nuevo modelo de gestión y gobernanza

1. Realizando una evaluación y rediseño de la **gobernanza**, optimizando el uso de los recursos del Departamento y de su sociedad pública, Basquetour, a las nuevas necesidades y la realidad del Turismo hoy en Euskadi.

INTRODUCCIÓN: un nuevo escenario para todos

ESTRUCTURA BÁSICA DEL PLAN ESTRATÉGICO

El objetivo del presente documento es conocer el grado de avance de las iniciativas propuestas y el grado de consecución de los objetivos establecidos.



Objeto

Este documento se enmarca en un procedimiento de seguimiento previsto por el Gobierno referente al ejercicio 2019, realizado con la información disponible en el mes de enero de 2020

INTRODUCCIÓN: un nuevo escenario para todos

CICLO DE GESTIÓN



METODOLOGÍA

Proceso y método utilizado para la evaluación

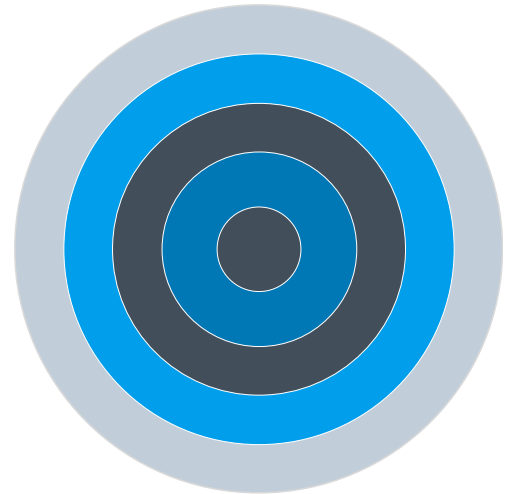
METODOLOGÍA

PROCESO Y MÉTODO UTILIZADO PARA LA EVALUACIÓN

El objetivo principal del sistema de seguimiento y evaluación es identificar problemas proactivamente y luego tomar medidas correctivas a través de un proceso de generación permanente de información.

A partir del planteamiento que se acaba de señalar, las preguntas a las que se quiere dar respuesta mediante esta evaluación final son las siguientes:

- **¿Cuáles de los objetivos inicialmente planteados en el Plan han sido alcanzados?**
- **¿En qué situación están las iniciativas que han podido contribuir a la consecución de los objetivos?**
- **¿Se han cumplido las metas que el propio Plan se fijaba?**



METODOLOGÍA

PROCESO Y MÉTODO UTILIZADO PARA LA EVALUACIÓN

Para dar respuesta a estos interrogantes, se ha recurrido fundamentalmente a **dos aproximaciones metodológicas**, en función de las cuales se articula la estructura de este informe:



Seguimiento de métricas e indicadores

(1er nivel)

El seguimiento del Plan Director de Turismo Vasco 2017-2020 tendrá como objetivo la monitorización de las métricas y los indicadores (KPIs) asociados a los objetivos estratégicos propuestos en el BSC del plan.

Para ello, trabajaremos con 4 dimensiones:

Objetivo Estratégico

Fines o metas desarrolladas a nivel estratégico que el departamento pretende alcanzar.

Medida

Indicadores (KPIs) asociados a los objetivos estratégicos propuestos en el BSC del plan.

Valor Objetivo anual

Valor fijado anual para la medida elegida.

Valor Real 2019

Valor de la medida alcanzado en 2019

METODOLOGÍA

PROCESO Y MÉTODO UTILIZADO PARA LA EVALUACIÓN








Seguimiento del grado de ejecución en el despliegue de las iniciativas

Para valorar el grado de implementación de cada una de las iniciativas y los paquetes de trabajo de las mismas (acciones), se utilizará el siguiente sistema de valoración, tal como se indica en la tabla siguiente.

Para poder obtener un número o aproximación que nos permita medir el grado de avance de una iniciativa, se realizará un promedio del valor de avance de sus acciones.

Cabe recalcar, que estas valoraciones son subjetivas a opinión del responsable asignado a las mismas y en esta evaluación, se tomará su opinión como medida válida.

GRADO DE AVANCE		
	4	100% Iniciativa/acción completada
	3	75% Iniciativa/acción en fase de maduración en la que todavía faltan algunas tareas para su completa finalización
	2	50% Iniciativa/acción en fase de ejecución
	1	25% Iniciativa/acción planificada o en la que ya se han realizado algunas tareas iniciales
	0	0 Iniciativa/acción no realizada o desestimada

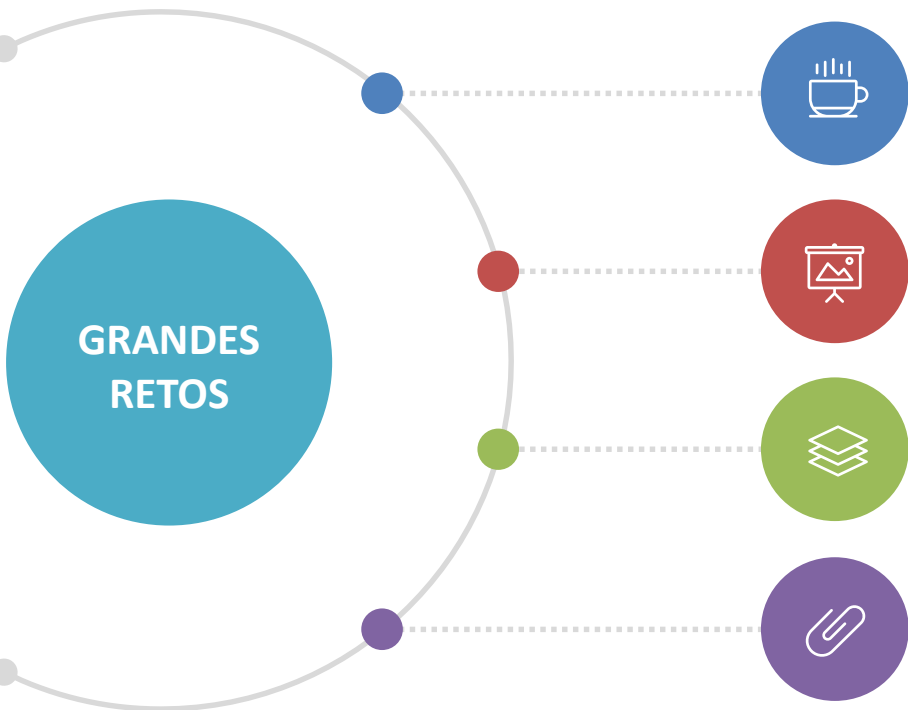
MIRADA MACRO

Cuadro de mando



MIRADA MACRO

GRANDES RETOS



Poner en valor recursos turísticos del País Vasco

- Más allá de los más conocidos o de los que se encuentran en las capitales, como opción para conocer la diversidad de la oferta turística y **facilitar un equilibrio territorial**

Desestacionalizar el turismo

- Contribuir a desestacionalizar el turismo garantizar la **sostenibilidad**

Euskadi como destino

- Poner en valor la **marca país**, Euskadi como destino, apostando por la **diferenciación**, Basque Experience

Alargar la estancia

- **Alargar la estancia de los turistas** y, por tanto, incrementar su gasto

MIRADA MACRO

CUADRO DE MANDO

Indicador	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Escenario objetivo 2030
Contribución al PIB (%), 2011-2017	5,5	5,8	5,8	5,9	6,0	6,0	6,1	6,1	-	-
Empleo total (%)	9,9	10,2	10,3	10,3	10,7	10,8	10,8	10,9	11 %	-
Afiliados a la Seguridad Social	91.153	89.900	88.439	92.491	95.965	99.187	101.337	103.929	106.973	-
Turistas totales en establecimientos hoteleros	2.420.997	2.420.107	2.368.080	2.424.832	2.637.385	2.837.225	2.940.493	3.071.130	3.184.904	4.790.000
Turistas de España en establecimientos hoteleros	1.636.076	1.578.551	1.498.810	1.525.631	1.643.087	1.739.329	1.749.675	1.797.564	1.837.964	-
Turistas extranjeros en establecimientos hoteleros	784.921	841.556	869.270	899.201	994.298	1.097.896	1.190.818	1.273.566	1.346.940	-
Pernoctaciones en establecimientos hoteleros	4.574.989	4.622.303	4.478.672	4.657.505	5.041.338	5.490.499	5.635.712	6.040.523	6.265.610	-
Gasto turístico (mill. €)	3.706.425	3.799.935	3.803.144	3.921.201	4.119.211	4.305.184	4.473.543	4.473.562 (avance)	-	-
Establecimientos industria turística, 2011-2017	26.882	25.629	25.085	25.046	25.178	25.415	25.386(a)	-	-	-
Gasto Medio per cápita por día		87		107		163		-	-	225
Estancia media en establecimientos hoteleros (días)	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	1,97	1,97	2,2
Turistas fuera de las capitales (%)	39	38	38	37	37	37	37	37	37	45%

MIRADA MACRO

EVOLUCIÓN DEL TURISMO EN EUSKADI

- **El sector Turismo presenta una aportación al PIB cada vez mayor**, pasando de representar un 5,5% del PIB en 2011 a un 6,1% en 2018.
- **El empleo también presenta un balance positivo y creciente**, pasando de representar un 9,9% en 2011 al 11 % en 2019, un total de 106.973 afiliados con un aumento del 2,9 % respecto a 2018.
- La afluencia de turistas en establecimientos hoteleros en 2011 fue de 2.420.997 personas (1.636.076 nacionales y 784.921 extranjeros). En 2018 nos visitaron 3.071.130 turistas, 1.797.564 nacionales y 1.273.566 extranjeros. En 2019, esta cifra alcanzó los 3.184.904 (1.837.964 nacionales y 1.346.940 extranjeros), lo cual supone un **crecimiento del 3,7 %**.
- Este crecimiento se produjo además de **forma desestacionalizada**, no concentrado únicamente en los meses de verano, sino prácticamente en todos los meses del año, especialmente en los meses de **febrero, septiembre y octubre** con un crecimiento del 5 % frente a los crecimientos del 1,25 % en julio y del 0,17 en agosto.
- **El gasto por viajero en Euskadi destaca por ser superior a la media española** y ha ido incrementándose progresivamente, en línea con la voluntad de primar los ingresos al incremento del número de turistas.
- **La duración de la estancia media está creciendo del 1,95 en 2017 al 2,00 en 2019** y aumentarla sigue siendo un objetivo estratégico de la política de turismo.

MIRADA MACRO

HORIZONTE 2030 GAP
ESTRATÉGICO

	SITUACIÓN 2016	OBJETIVO 2030
Turistas (millones)	2,8	4,7
Estancia media (días)	1,9	2,2
Pernoctaciones (millones)	5,32	11,75
Gasto medio per cápita por día	163 €	225 €
Total (millones de €)	867,1 €	2.643,7 €

 + 1.776,6 mill € 

RESUMEN

Principales logros

RESUMEN PRINCIPALES LOGROS

- Durante el ejercicio 2019 se están **cumpliendo los objetivos** del Programa de Gobierno Euskadi 2020, así como los objetivos estratégicos fijados en el Plan Director 2017-2020: crecimiento, desestacionalización y equilibrio territorial.
- Para lograr estos objetivos estratégicos, se han explotado y consolidado **nuevos productos turísticos**, se han **consolidado otros** y se han desplegado **nuevos recursos y rutas turísticas**.
- La puesta en marcha de este amplio abanico de iniciativas ha ido acompañada de una agresiva **política de comunicación** interna (País Vasco) y externa (nacional e internacional), que ha utilizado tanto herramientas de marketing tradicional (ferias, eventos, jornadas, workshops, prensa, televisión, etc.) como digitales (marketing segmentado, página web, Twitter, Instagram, etc.).
- Se han puesto en marcha numerosas actuaciones para la puesta en valor de los **principales productos turísticos**:
 - Turismo Familiar
 - Turismo Industrial
 - Turismo Gastronómico
 - Turismo de Compras Responsable
 - Turismo espiritual
 - Turismo de Naturaleza
 - Ecoturismo
 - Surfing Euskadi
- Se ha puesto en marcha la nueva imagen del Turismo en Euskadi **“Basquexperience”**, con lema y melodía propia, acompañada de una estrategia en medios y redes sociales, como nueva línea de promoción de productos basada en un componente emocional y experiencial.

RESUMEN PRINCIPALES LOGROS

- En línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, se ha evidenciado la apuesta por el **Turismo Sostenible**, comprometido y responsable, con hitos como la firma del **Código Ético para el Turismo de Euskadi**, la iniciativa **Turismo de Compras Responsable**, el desarrollo de la **Guía y Decálogo del Turista Responsable**, el impulso del **Ecoturismo** y el **Turismo de Naturaleza**.
- El esfuerzo y la apuesta por la **profesionalización y la mejora de la competitividad** del sector se ha visto reflejado en el reconocimiento de Euskadi como **primera Comunidad Autónoma española en Competitividad Turística**, según Monitur de Exceltur.
- Se ha puesto en marcha la Red Público-Privada **SARETOUR**, una red que promoverá la colaboración interempresarial e interinstitucional para mejorar las estrategias y los modelos turísticos actuales sobre ejes como competitividad, eficiencia, sostenibilidad, experiencia de usuario o la distribución equilibrada de los flujos turísticos.
- En cuanto al desarrollo normativo, destaca el **Decreto 101/2018 de Viviendas para uso turístico**, el **Decreto 112/2019 de registro de empresas y actividades turísticas**, y la puesta en marcha del **Buzón contra el fraude en las viviendas para uso turístico**, una herramienta del Departamento a disposición de la ciudadanía para poner en conocimiento a la Administración turística posibles infracciones de la Ley 13/2016.
- Se han desarrollado iniciativas que conectan el Turismo sostenible con el **Comercio y el Consumo responsable** como ejes indisolubles: **Turismo de Compras Responsable**, **“Del mercado a los fogones”**, **I Foro de Comercio Local Ezkerralgun**, etc.
- Se han **incrementado las dotaciones a los programas de ayudas** que permiten avanzar en los compromisos recogidos en el Plan Estratégico y el Programa de Gobierno Euskadi 2020, con el objetivo de lograr un crecimiento turístico sólido, con más y mejor empleo, y fomentar la competitividad del sector comercial en Euskadi.

RESUMEN PRINCIPALES LOGROS

RESUMEN DE PRINCIPALES PROGRAMAS 2018 - 2019

	Presentadas		Concedidas		Importe (€)	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Apoyo a Proyectos Territoriales Turísticos (PTT)	36	32	30	30	1.200.559	1.360.000
Emprendimiento y mejora de la competitividad (EMET)	173	187	78	99	482.069	652.000
Ayudas a la comercialización turística (CTP)	75	65	45	41	549.235	477.676

MIRADA MICRO

Seguimiento por ejes


MIRADA MICRO: Seguimiento por ejes

EJE 1: DESARROLLAR UNA OFERTA TURÍSTICA EXCEPCIONAL


OBJETIVO:

1A. DESPLEGAR LA
PUESTA EN VALOR DE
LOS RECURSOS
TURÍSTICOS MÁS
RELEVANTES

MEDIDAS:

Número de recursos
relevantes puestos en valor 

INICIATIVAS:

1. Activar una iniciativa de
puesta en valor de recursos
turísticos relevantes 

BALANCE DE LOGROS:

- **Turismo industrial:** 34 recursos certificados por la ERIH y 2 Anchor Points
- **Turismo familiar:** I Mesa de Turismo Familiar de Euskadi y I Jornadas de Turismo Familiar de Euskadi
- **Turismo Gastronómico:** Nueva web de Euskadi Gastronomika, Congreso Internacional de Enoturismo IWINETC 2019, Congreso San Sebastián Gastronomika, V Foro Mundial de Turismo Gastronómico, Proyecto “Del mercado a los fogones”, IX edición del Foro de turismo enogastronómico de Rioja Alavesa, BBVA Bilbao Food Capital.
- Lanzamiento del **Turismo de Compras Responsable** y desarrollo de rutas asociadas
- **Turismo espiritual:** Impulso de los **Caminos de Santiago e Ignaciano**. Protocolo de colaboración con las cinco Comunidades del Camino Ignaciano
- **Turismo de Naturaleza:** Aktibatu 2019, VI Conferencia Europea de Vías Verdes, II Foro de Senderismo de Euskadi
- **Ecoturismo:** II Foro de Ecoturismo de Euskadi
- **Surfing Euskadi:** relanzado con más de 20 empresas nuevas
- Ejecución de la FASE I del Plan de Monitorización de los recursos turísticos de Euskadi
- Apuesta por la actualización, generación de nuevos contenidos, secciones y dinamización del Portal de Turismo de Euskadi



Desarrollado y
logrado



Avanzado
parcialmente



Sin
información



No
desarrollado




Mirada Micro: Seguimiento por ejes

EJE 1: DESARROLLAR UNA OFERTA TURÍSTICA EXCEPCIONAL




OBJETIVO:

1B. DISPONER DE
UNA PROPUESTA DE
VALOR ATRACTIVA
PARA LOS CLIENTES
DE EUSKADI

MEDIDAS:

- Nº de nuevos productos lanzados 
- Nº de experiencias desarrolladas 
- Grado de satisfacción de colaboradores y el sector con respecto a los servicios ofrecidos 

INICIATIVAS:

- Lanzar la iniciativa “Nuevos Productos” 
- Activar la iniciativa “Euskadi Experiencial” 
- Activar la iniciativa Euskadi “Boutique Meetings, Incentives & Events” 

BALANCE DE LOGROS:

- Propuestas de **Ecoturismo y Turismo Activo, The Basque Route, The Hemingway Basque Route** (Touring), potenciación de **Enogastronomía**
- Oferta experiencial:** 158 experiencias con fuerte presencia en canales online y con campañas específicas
- MICE:** apoyo a eventos, workshops y congresos. Nueva plataforma MICE, totalmente online, con versión móvil + app, que ofrece información sobre 475 empresas.
- Desarrollo de rutas para el **Turismo de Compras Responsable**
- Campaña **“Ciudadano Can”** dentro del proyecto “Euskadi con perro” de promoción del turismo con mascotas
- Convenios para la promoción y comercialización turística (CTPP) de los tres Festivales Internacionales de Jazz que tienen lugar en Euskadi, Vitoria-Gasteiz, Donostia-San Sebastián y Getxo



Desarrollado y logrado



Avanzado parcialmente



Sin información



No desarrollado

Mirada Micro: Seguimiento por ejes

EJE 1: DESARROLLAR UNA OFERTA TURÍSTICA EXCEPCIONAL

OBJETIVO:

1C. INTRODUCIR UN SISTEMA SIMPLIFICADO DE BUENAS PRÁCTICAS TURÍSTICAS

MEDIDAS:

Grado de satisfacción del cliente a lo largo del ciclo de viaje



INICIATIVAS:

5. Desplegar un sistema simplificado de Buenas Prácticas de Calidad de los servicios turísticos



BALANCE DE LOGROS:

- **Departamento de Turismo premiado** como administración pública supramunicipal con mayor avance y desarrollo SICTED en 2018
- Programas conveniados con la Secretaría de Estado de Turismo:
 - **SICTED:** participación de 622 empresas de 28 destinos y creación de la “Comunidad SICTED” accesible para más de 6.000 agentes
 - **Sectores (Q de Calidad Turística):** revisión de 256 expedientes estatales y 44 de Euskadi
 - **Acuerdo de colaboración con Segittur** para acceso a la plataforma de datos y acceso a un análisis de fuentes propias y externas mediante técnicas de Big Data e inteligencia artificial.
- **Actualización del modelo de accesibilidad turística de Euskadi:** formación a 68 agentes técnicos turísticos y jornadas de sensibilización dirigidas a 133 empresas turísticas vascas. Colaboración con BASK For All, en la principal Feria de Accesibilidad de Europa _ Naidex (Birmingham)
- Firmados **convenios de buenas prácticas de Calidad** con las asociaciones del sector en Euskadi
- Desarrollo de diferentes estudios/operaciones: Reputación online, Gestor Documental Euskadi Gastronomika, oferta turismo activo Euskadi.



Desarrollado y logrado



Avanzado parcialmente



Sin información



No desarrollado


Mirada Micro: Seguimiento por ejes


EJE 2: CAPTAR Y FIDELIZAR TURISTAS


OBJETIVO:


2A. CONQUISTAR
CLIENTES DE UNA
MANERA MÁS
EFICAZ

MEDIDAS:


Número de recursos relevantes puesto en valor 

% Presupuesto en Marketing online sobre el total presupuesto marketing 

Incremento del rendimiento de la web y de las redes sociales 

Nº de Colaboradores en la red de "amigos" de Euskadi 

INICIATIVAS:

6. Desarrollar una estrategia de comunicación integrada del marketing (CIM) 

7. Lanzar una iniciativa de Marketing Tecnológico (MARTECH) 

8. Implantar el modelo de desarrollo de mercados 

BALANCE DE LOGROS:

- **Basquexperience:** Nueva imagen del Turismo en Euskadi, lema y melodía propia, estrategia en medios (programas en EITB) y redes sociales, nueva línea de promoción de productos basada en un componente emocional y experiencial.
- Programa "Embajadores" de Euskadi
- Desarrollo de la **estrategia de comunicación integrada del marketing** apoyado en un marketing digital personalizado y segmentado, que dirige el mensaje especializado a los receptores objetivo.
- **Renovación Banco de Imágenes** de promoción turística de Euskadi. 10.000 fotografías y 600 vídeos puestos a disposición en una plataforma online segmentada y categorizada
- Mejora de la información y atención al cliente a través de la edición y actualización de los distintos **soportes informativos:** folletos, guías y mapas.
- En cuanto al **portal web:**
 - Publicados más de 350 eventos de agenda en 5 idiomas
 - Más 150 recursos nuevos (rutas, alojamientos, noticias, recursos culturales...)
 - Nuevas landing pages temáticas (The Hemingway Basque Route, Turismo Industria, Semana Santa en Euskadi, Guía del Turista Responsable, Juego de Tronos en Euskadi, El silencio de la ciudad blanca)
 - Actualizados más de 800 recursos del portal en 5 idiomas
 - Nº total sesiones: 1.908.057 (+9%)
 - Páginas vistas: 3.874.204 (+1%)
 - Usuarios nuevos: 1.465.281 (+12%)
 - Mejoras de posicionamiento para las búsquedas internacionales
 - Crecimiento de las versiones idiomáticas del Portal: Francés: +17% (298.445 sesiones), Alemán: +25 % (97.829 sesiones), Inglés: +5 % (160.099 sesiones)
 - Más de 30.000 seguidores en Instagram



Desarrollado y logrado



Avanzado parcialmente



Sin información



No desarrollado


Mirada Micro: Seguimiento por ejes

EJE 2: CAPTAR Y FIDELIZAR TURISTAS

OBJETIVO:

2B. AUMENTAR LA
RETENCIÓN Y
FIDELIZACIÓN DE
LOS CLIENTES

MEDIDAS:

Porcentaje de registros de clientes y empresas en la BBDD del CRM 

Índice de repetición del turista 

INICIATIVAS:

9. Lanzar la iniciativa CRM-E 

BALANCE DE LOGROS:

- Desarrollo e integración del CRM (prevista su implantación en 2020)
- Ayudas destinadas a la comercialización turística y a la promoción de nuevos productos turísticos (CTPP) así como de eventos singulares de gran proyección turística al objeto de consolidar el posicionamiento turístico de Euskadi: dotación de 717.000 €



Desarrollado y logrado



Avanzado parcialmente



Sin información



No desarrollado

Mirada Micro: Seguimiento por ejes

EJE 2: CAPTAR Y FIDELIZAR TURISTAS

BALANCE DE LOGROS:

OBJETIVO:

2C. ATRAER A MÁS EMPRESAS Y AUMENTAR SU SATISFACCIÓN

MEDIDAS:

Nº de nuevas empresas afiliadas a Basquetour

-

Grado de satisfacción a los servicios ofrecidos



Grado de satisfacción respecto a la calidad y utilidad de la información

-

INICIATIVAS:

10. Impulsar una iniciativa innovadora de soporte en marketing para la industria



11. Activar el Sistema de Inteligencia de Mercado de Euskadi (SIME)



- Participación en 16 ferias de cliente final y especializadas, 11 press trip, 2 fam trip, 3 road show
- **FITUR 2020:** 140 empresas, 700 reuniones, firma de 3 convenios, Premio mejor stand
- Celebración de eventos como:
 - Semana del Turismo de Euskadi
 - II Foro de Ecoturismo de Euskadi
 - I Foro de Turismo Familiar.
 - I Encuentro Internacional de Enología Submarina
 - Participación en el OPC Training Day
 - Congreso Internacional de Enoturismo IWINETC 2019
 - Ponencia “El reto de la Sala. Claves de futuro desde la sensibilidad Vasca” y entrega de los Gueridones de Oro y Plata a los de Jefes de Sala del Restaurante Plaza Athénée de París y del Hotel Carlton de Bilbao, en el marco del Congreso San Sebastián Gastronómica
 - V Foro Mundial de Turismo Gastronómico,
 - IX Foro de turismo enogastronómico de Rioja Alavesa
 - Gala de entrega de los Soles de la Guía Repsol
 - Congreso Road Talks: Jornada sobre Movilidad, Turismo y Territorio de Euskadi
- Ejecución de las operaciones previstas del SIME: Reputación online, IBILTUR, Familitur y Frontur, mercado francés, SIT, Monitorización de recursos turísticos, oferta turística turismo activo Euskadi.
- Elaboración de estudio del mercado francés
- Inteligencia de Mercados: Acuerdo de colaboración con Segittur para acceso a la plataforma de datos y acceso a un análisis de fuentes propias y externas mediante técnicas de Big Data e inteligencia artificial.



Desarrollado y logrado



Avanzado parcialmente



Sin información



No desarrollado

Mirada Micro: Seguimiento por ejes

EJE 3: GENERAR VALOR PARA LA COMUNIDAD LOCAL

OBJETIVO:

3A. CREAR MEJORES
CONDICIONES PARA
LA SOCIEDAD VASCA

MEDIDAS:

Grado de satisfacción de la ciudadanía con el turismo



INICIATIVAS:

12. Poner en marcha la iniciativa “Beneficios del Turismo para la sociedad vasca”



BALANCE DE LOGROS:

- Firma del **Código Ético para el Turismo de Euskadi**, que incorpora los principios de la OMT y los objetivos de Desarrollo de la Agenda 2030 de la ONU, y basado en seis ejes: respeto, igualdad, sostenibilidad, tradición, excelencia y derechos.
- Campaña de promoción y difusión del Código Ético
- 1ª fase de implementación del Código Ético con las empresas
- Incorporación del Código Ético como criterio para las ayudas 2020
- Presentación de la **Guía de Turismo Responsable**, *landing page* asociada y campaña de comunicación en diversos medios de Euskadi y de España.
- El 63% de la población de Euskadi percibe como buena las políticas turísticas desarrolladas por el Gobierno, situándose en el primer lugar entre todas las categorías. (*Anuario 2018 de la opinión pública vasca*)



Desarrollado y
logrado



Avanzado
parcialmente



Sin
información



No
desarrollado


Mirada Micro: Seguimiento por ejes

EJE 3: GENERAR VALOR PARA LA COMUNIDAD LOCAL


OBJETIVO:

3B. FORTALECER EL
PEQUEÑO COMERCIO Y
LOS ARTESANOS DE
CALIDAD

MEDIDAS:

Nº de comercios y artesanos
adheridos 

INICIATIVAS:

13. Lanzar la iniciativa “De
Compras en Euskadi” 

BALANCE DE LOGROS:

- Lanzamiento del **Turismo de Compras Responsable**, que aúna los sectores de comercio, consumo y turismo e incorpora a los comercios que agregan valor a la oferta turística y refuerzan la marca y posicionamiento turístico de Euskadi
- Creación de un mapa de comercios asociados al programa de turismo de compra responsable
- Firma del Memorando con la OMT por el que se acuerda desarrollar el Proyecto Piloto de Turismo de Compras Responsable en Euskadi
- “**Del mercado a los fogones**”: proyecto transversal de las direcciones del Turismo, Comercio y Consumo
- Inauguración del I Foro de Comercio Local Ezkerralgune



Desarrollado y
logrado



Avanzado
parcialmente



Sin
información



No
desarrollado

Mirada Micro: Seguimiento por ejes

EJE 3: GENERAR VALOR PARA LA COMUNIDAD LOCAL

OBJETIVO:

MEDIDAS:

BALANCE DE LOGROS:


3C. PROMOVER EL
CONSUMO DE PRODUCTOS
LOCALES DE CALIDAD

Nº de empresas adheridas 

- Ayudas de apoyo al emprendimiento y mejora de la competitividad de las empresas turísticas (EMET): dotación de 652.000 €, a 99 empresas.
- Lanzamiento del Turismo de Compras Responsable: realizado el mapeo, se localizan 1.728 agentes potenciales de Turismo de Compras Responsable.

INICIATIVAS:

14. Activar la iniciativa
“Made in Basque Country” 

15. Poner en marcha la
iniciativa “MiPymes+” 



Desarrollado y
logrado



Avanzado
parcialmente



Sin
información



No
desarrollado

Mirada Micro: Seguimiento por ejes

EJE 4: IMPULSAR LAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE


OBJETIVO:

4A. CREAR MEJORES
CONDICIONES PARA
LOS TURISTAS

MEDIDAS:

Grado de satisfacción de los
turistas 

INICIATIVAS:

16. Poner en marcha la
iniciativa "Turismo
Sostenible" para turistas 

BALANCE DE LOGROS:

- Firma del Código Ético para el Turismo de Euskadi
- Impulso de desarrollo del ecoturismo y el turismo de naturaleza
- II Foro de Ecoturismo de Euskadi
- Presentación del Decálogo de Turismo Responsable y campañas asociadas
- La valoración del trato recibido por las y los turistas en Euskadi comparado con otros destinos que conocen, es muy positivo para el 75% de turistas (Informe Ibiltur Ocio 2017)



Desarrollado y
logrado



Avanzado
parcialmente



Sin
información



No
desarrollado

Mirada Micro: Seguimiento por ejes

EJE 4: IMPULSAR LAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE

OBJETIVO:

MEDIDAS:

BALANCE DE LOGROS:

4B. CREAR MEJORES
CONDICIONES PARA LAS
EMPRESAS Y FOMENTAR LA
CREACIÓN DE EMPLEO DE
CALIDAD

Índice de turismo sostenible ✓

INICIATIVAS:

17. Poner en marcha la
iniciativa "Turismo
Sostenible" para empresas ✓

- Gestión y publicación de la nueva versión del Catálogo de proveedores turísticos para el sector turístico vasco
- III Feria del empleo en el sector turístico TURISLAN
- Firma del Código Ético para el Turismo de Euskadi
- Impulso de desarrollo del ecoturismo y el turismo de naturaleza
- Presentación de la Guía de Ecoturismo de Euskadi.
- II Foro de Ecoturismo de Euskadi
- Presentación del Decálogo de Turismo Responsable
- Firma del convenio de colaboración con la Asociación de Ecoturismo de España
- Acuerdo de proporcionar datos al Observatorio de Ecoturismo de España
- Índice de intensidad turística de los más bajos de España (17/19)

Mirada Micro: Seguimiento por ejes

EJE 4: IMPULSAR LAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE

OBJETIVO:

4C. REDUCIR LA
HUELLA ECOLÓGICA
DE LA INDUSTRIA
TURÍSTICA

MEDIDAS:

Nº de nuevas Empresas involucradas



INICIATIVAS:

18. Informar y sensibilizar al sector sobre reducción de la huella ecológica



BALANCE DE LOGROS:

- Participación en ECOTRANS - The European Network for Sustainable Tourism Development y NECSTouR - Network of European Regions for Competitive and Sustainable Tourism
- Proclamación del Código Ético de Turismo de Euskadi
- Desarrollo de la “Guía y Decálogo del Turista Responsable”
- Presentación de Art, Fashion & Green Design Greenspain, la apuesta internacional en el marco de la World Travel Market
- Jornada de Sostenibilidad dentro del marco de la Semana del Turismo
- Programa Etiqueta Ecológica Europea: captación de 6 nuevas empresas del sector del alojamiento
- Elaboración de la Guía de Transición Energética en establecimientos del sector turístico de Euskadi



Desarrollado y logrado



Avanzado parcialmente



Sin información



No desarrollado

Mirada Micro: Seguimiento por ejes

EJE 5. FAVORECER LAS CONDICIONES DE FORMACIÓN Y COMPETITIVIDAD DEL SECTOR

OBJETIVO:

MEDIDAS:

BALANCE DE LOGROS:

5A. DISPONER DE UN
CAPITAL HUMANO
MÁS COMPETITIVO

Grado de satisfacción de la industria con el sistema de formación en turismo



INICIATIVAS:

19. Poner en marcha una iniciativa de formación en turismo



- Participación en el III Campus Enogastronómico de Rioja Alavesa: 29 cursos presenciales y 270 asistentes
- Gestión del Borrador del Acuerdo de Colaboración entre Basquetour, y la Ruta del Vino de Rioja Alavesa para la IV Edición del Campus Enogastronómico 2019-2020
- Programa Anfitriones (Convenio Secretaría de Estado de Turismo):
 - Cultura en detalle
 - Destino en detalle
- Feria Turislan, la III Feria del empleo en el sector turístico
- Piloto talleres prácticos sobre “fotografía gastronómica” enmarcados dentro del plan formativo del proyecto Euskadi Gastronomika
- Gestión y publicación de la nueva versión del Catálogo de proveedores turísticos para el sector turístico vasco
- Formaciones iniciales y de reciclaje dirigidos a todos los agentes turísticos (técnicos de ECTs, de asociaciones, consultoras, certificadoras) en materia de gestión, digitalización, accesibilidad y sostenibilidad, dentro de los programas
- Plan de formación interno
- Plan de formación en materia de accesibilidad



Desarrollado y logrado



Avanzado parcialmente



Sin información



No desarrollado

Mirada Micro: Seguimiento por ejes

EJE 5. FAVORECER LAS CONDICIONES DE FORMACIÓN Y COMPETITIVIDAD DEL SECTOR

OBJETIVO:

5B. DESARROLLAR EL
MARCO LEGAL Y
REGULATORIO

MEDIDAS:

% de leyes y reglamentos
desarrollados y consolidado



INICIATIVAS:

20. Impulsar el marco legal y
regulatorio



BALANCE DE LOGROS:

- Decreto 59/2019, de 2 de abril, de modificación del Decreto por el que se crea la Mesa de Turismo de Euskadi
- Decreto 112/2019, de 16 de julio, de registro de empresas y actividades turísticas de Euskadi
- Proposición de Ley de modificación de la Ley 13/2019, de 28 de julio, de turismo
- Buzón contra el fraude en las viviendas para uso turístico: se han recibido 186 denuncias, 166 de las cuales ya se encuentran respondidas.
- Decretos en fase final de elaboración, como el Decreto de guías de turismo con habilitación en Euskadi y el Decreto de Agencias de viaje



Desarrollado y
logrado



Avanzado
parcialmente



Sin
información



No
desarrollado

Mirada Micro: Seguimiento por ejes

EJE 5. FAVORECER LAS CONDICIONES DE FORMACIÓN Y COMPETITIVIDAD DEL SECTOR

OBJETIVO:

MEDIDAS:

BALANCE DE LOGROS:

5C. AMPLIAR LA INNOVACIÓN, MODERNIZAR Y DIGITALIZAR EL SECTOR

Nº de empresas involucradas



INICIATIVAS:

21. Activar la innovación tecnológica y la digitalización



- Euskadi ha sido la Comunidad Autónoma más competitiva en el sector turístico según el último Monitor de Exceltur
- Programa Smart Business: 198 empresas participantes de 28 destinos
- Programa Smart Destination: lanzamiento del Informe Diagnóstico y Plan de Acción para Vitoria-Gasteiz, y Evaluación de seguimiento del Plan de Acción para la transformación de Donostia/San Sebastián
- Proyectos Innovación: realización de 3 Barnetegis Tecnológicos
- Alianza con GAIA, INNOBASQUE, y SEGITTUR
- Premios al Turismo Vasco, para reconocer a empresas turísticas vascas por su contribución a la innovación, competitividad y proyección turística de Euskadi



Desarrollado y logrado



Avanzado parcialmente



Sin información



No desarrollado

Mirada Micro: Seguimiento por ejes

EJE 5. FAVORECER LAS CONDICIONES DE FORMACIÓN Y COMPETITIVIDAD DEL SECTOR

OBJETIVO:

MEDIDAS:

BALANCE DE LOGROS:

5D. CREAR UNA
PROPUESTA DE VALOR
ATRACTIVA PARA LOS
INVERSORES

Nº de nuevos acuerdos firmados con inversores y operadores



INICIATIVAS:

22. Lanzar una iniciativa de creación de valor y captación de inversiones



- Fomento de la participación de Euskadi en foros internacionales de inversiones turísticas y hoteleras.
- Organización Mundial de Turismo: Se presenta candidatura a la Junta Directiva OMT y se presenta candidatura al Comité Mundial de Ética del Turismo. Firma del Memorando con la OMT por el que se acuerda desarrollar el Proyecto Piloto de Turismo de Compras Responsable en Euskadi.
- Asistencia a la 23ª Reunión de la Asamblea General de la OMT
- Colaboración en el Programa Europeo HERICOAST e integración de Euskadi en WILDSEA EUROPE
- Coordinación de la marca turística Green Spain durante el ejercicio 2019 y acciones de promoción turística conjuntas en el marco de la marca turística España Verde - Green Spain
- Euskadi elegida como representante de la Comisión Ejecutiva del Consejo Español de Turismo
- Convenios FITUR de cara a 2020:
 - **Proyecto "GATURI"** Gastronomía y Agroalimentación por un destino turístico único internacional", que supondrá un escaparate al mundo de los cinco territorios que participan en el proyecto, a ambos lados de los Pirineos: Euskadi, Navarra, La Rioja, Pays Basque y Béarn
 - Pilotaje del programa de turismo de compras responsables en Euskadi
 - Acuerdo para promoción del Camino Ignaciano con todas las CCAA implicadas



Desarrollado y logrado



Avanzado parcialmente



Sin información



No desarrollado

Mirada Micro: Seguimiento por ejes

EJE 6: MEJORAR EL MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA DEL TERRITORIO

OBJETIVO:

6A. ACTIVAR EL MARCO
DE PLANIFICACIÓN
TURÍSTICA DEL
TERRITORIO

MEDIDAS:

Logros alcanzados



INICIATIVAS:

23. Designar el “Equipo Interdepartamental de Gestión del Turismo en el Territorio” (EIGTT) en la Consejería



BALANCE DE LOGROS:

- Designación del equipo interdepartamental de gestión del Turismo en el Territorio
- Primeras reuniones internas entre departamentos del Gobierno para avanzar en un borrador de PTS.
- Diagnóstico y Estudios Previos sobre el Plan Territorial Sectorial de Recursos Turísticos del País Vasco



Desarrollado y logrado



Avanzado parcialmente



Sin información



No desarrollado

Mirada Micro: Seguimiento por ejes

EJE 6: MEJORAR EL MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA DEL TERRITORIO

OBJETIVO:

MEDIDAS:

BALANCE DE LOGROS:

6B. HACER UNA
PLANIFICACIÓN
AVANZADA DEL
TERRITORIO TURÍSTICO

Logros alcanzados



- Primeras reuniones internas entre departamentos del Gobierno para avanzar en un borrador de PTS.
- Presentación del Diagnóstico y los Estudios Previos sobre el Plan Territorial Sectorial de Recursos Turísticos del País Vasco al Sector Turístico en 2020.

INICIATIVAS:

24. Activar el Plan
Territorial Sectorial de
Turismo (PTS)



Desarrollado y
logrado



Avanzado
parcialmente



Sin
información



No
desarrollado

Mirada Micro: Seguimiento por ejes

EJE 6: MEJORAR EL MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA DEL TERRITORIO

OBJETIVO:

6C. FACILITAR UNA BUENA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

MEDIDAS:

Grado de satisfacción de las entidades locales y comarcales con el apoyo dado



BALANCE DE LOGROS:

- Programa de ayudas de apoyo a Proyectos Territoriales Turísticos (PTT), que contribuyan a conformar destinos multiproducto, y a intensificar y crear nuevos flujos turísticos que favorezcan la desestacionalización e incrementen el gasto y la estancia media de los y las turistas (dotación de 1.360.000 €).
- Apoyo a la Red Vasca de Oficinas de Turismo Itourbask
- Nivel de satisfacción de 7/10 (empresas de EG, entes y del turista).

INICIATIVAS:

25. Facilitar ayudas para una buena implementación del plan



Desarrollado y logrado



Avanzado parcialmente



Sin información



No desarrollado

MIRADA MICRO: Seguimiento por ejes

EJE 7: PROMOVER UN NUEVO MODELO DE GESTIÓN Y GOBERNANZA

OBJETIVO:

7A. ESTABLECER UN
BUEN SISTEMA DE
GOBERNANZA
MODERNA

MEDIDAS:

Logros alcanzados



INICIATIVAS:

26. Implantar un nuevo sistema de gobernanza



BALANCE DE LOGROS:

- Nuevo Modelo de Gobernanza
- Lanzamiento, presentación y puesta en marcha de la **Red Público-Privada SARETOUR**, una red que promoverá la colaboración interempresarial e interinstitucional para mejorar las estrategias y los modelos turísticos actuales sobre ejes como competitividad, eficiencia, sostenibilidad, experiencia de usuario o la distribución equilibrada de los flujos turísticos.
- Actualización del mapa de gobernanza turística de Euskadi
- Realización de evaluaciones continuas sobre los programas y las ayudas del Departamento, EMET, CTP y PTT , incluyendo los de la Dirección de Turismo y Hostelería.



Desarrollado y logrado



Avanzado parcialmente



Sin información



No desarrollado

MIRADA MICRO: Seguimiento por ejes

EJE 7: PROMOVER UN NUEVO MODELO DE GESTIÓN Y GOBERNANZA

OBJETIVO:

MEDIDAS:

BALANCE DE LOGROS:

7B. ADECUAR LA ORGANIZACIÓN DE LA CONSEJERÍA DE ACUERDO CON LA ESTRATEGIA

Logros alcanzados



- Nueva organización en el Departamento
- Reorganización de Basquetour para adaptarse a nuevas demandas del sector

INICIATIVAS:

27. Poner en marcha la nueva organización de la Consejería



Desarrollado y logrado



Avanzado parcialmente



Sin información



No desarrollado

MIRADA MICRO: Seguimiento por ejes

EJE 7: PROMOVER UN NUEVO MODELO DE GESTIÓN Y GOBERNANZA

OBJETIVO:

MEDIDAS:

BALANCE DE LOGROS:

7C. DESPLEGAR UN
MARCO DE GESTIÓN Y
MONITORIZACIÓN
EFICIENTE

Logros alcanzados



- Nuevas operaciones de investigación del Observatorio Turístico de Euskadi: IBILTUR Aforo 2019, IBILTUR Ocio 2019, IBILTUR MICE 2019, IBILTUR Gasto Turístico 201
- En marcha el desarrollo de la Web Observatorio Turístico de Euskadi
- Monitor de Reputación Online del Destino Turístico Euskadi
- Monitor de recursos turísticos de Euskadi
- Evaluación de programas de ayudas.

INICIATIVAS:

28. Lanzar un nuevo sistema de monitorización y gestión del turismo



Desarrollado y logrado



Avanzado parcialmente



Sin información



No desarrollado

CONCLUSIONES

Contexto, mirada y retos a futuro

CONCLUSIONES

CONTEXTO

- El **XI Programa de Gobierno** sirvió de guía para la definición de la Estrategia de Turismo Vasco 2030.
- El Departamento de Turismo, Comercio y Consumo sigue el **ciclo de planificación** propio del sector público, siguiendo las siguientes fases:
 - Elaboración del Plan Estratégico
 - Aprobación en Consejo de Gobierno
 - Evaluación y seguimiento anual del Plan.
- El sector turismo aporta **valor y riqueza**. La actividad turística ha pasado desde 2011 de representar el 5,5% del PIB al 6,1%, y representar casi el 11 % del empleo.
- Este crecimiento ha ido acompañado de un proceso continuo de **modernización, profesionalización e institucionalización del sector**. Euskadi ha sido reconocida como la primera Comunidad Autónoma española en Competitividad Turística.
- El sector turismo tiene **capacidad de arrastre** sobre otras actividades, como el comercio, la artesanía, la cultura, la industria agroalimentaria, etc., y estas sinergias han sido aprovechadas mediante la puesta en marcha de iniciativas exitosas, como el Turismo de Compras Responsable cuyo objetivo es optimizar el gasto comercial del turista desde criterios de sostenibilidad social, económica y ambiental, incidiendo en la economía local, y el proyecto “Del mercado a los fogones”, para la dinamización e impulso de las plazas de abastos.

CONCLUSIONES

MIRADA A FUTURO - RETOS

- Mantener y profundizar en la visión global de la **sostenibilidad turística**:
 - Continuar con las políticas encaminadas a la desestacionalización, el reparto de turistas por todo el territorio y la apuesta por el ecoturismo.
 - Mantener coherencia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU
- Mejorar la **competitividad de las empresas**, incorporando nuevas herramientas de gestión (Tics, digitalización y creación de nuevos modelos de negocio) e **impulso del emprendizaje**
- Reforzar aun más el **marketing personalizado e hipersegmentado**
- Promocionar nuevos productos turísticos, conformando **destinos multiproductos**
- Desarrollo de la **Red Vasca de Turismo – SARETOUR**, como proyecto estratégico de refuerzo e impulso a un modelo nuevo de gobernanza y de colaboración publico-privada e interempresarial

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

- El Turismo es un sector atractivo para los **emprendedores**, y es necesario dotarles de **herramientas de gestión, innovación y financiación para facilitarles su crecimiento**.
- Es conveniente impulsar **proyectos de cooperación empresarial** para hacer frente a la atomización del sector, compuesto por pequeñas empresas y en ocasiones con insuficiente experiencia profesional en el ámbito de la gestión empresarial.
- Se debe potenciar la **institucionalización del sector**, consolidando las nuevas asociaciones sectoriales, sus estrategias y catálogo de servicios..
- Desde el Departamento se debe impulsar todas aquellas iniciativas dirigidas a complementar el **comercio y el turismo** como es el caso de iniciativas como la Programa de Compras Responsable.
- Dado el carácter transversal del sector, es necesaria la **coordinación y cooperación con otros Departamentos e Instituciones**.
- Es conveniente **coordinar todas las iniciativas de cooperación territorial con la nueva red SARETOUR**.
- Se debe impulsar el desarrollo del **Plan Territorial Sectorial de Turismo para contribuir al concepto de Sostenibilidad**.
- La **colaboración con Comunidades Autónomas limítrofes**, un camino emprendido recientemente, es una vía que puede dar muchos frutos al aprovechar sinergias turísticas.
- Gobernanza: avanzar en la **mejora de los procesos del departamento**, en la formación del equipo y en la coordinación y comunicación entre todas las estructuras del Departamento.
- Continuar con la **evaluación y seguimiento** de los Planes, Programas e Iniciativas, haciendo un especial énfasis en los procesos.