

9. PLAN DE ACCIÓN

Eje I: Creación y recreación de productos en segmentos estratégicos

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

I.1. Puesta en valor recursos infrautilizados desde la óptica del turismo

I.2. Impulso/incentivo a la generación de nuevos productos

Actuaciones

I.1. Puesta en valor recursos infrautilizados desde la óptica del turismo

- I.1.1. Establecer *criterios de prioridad* para la puesta en valor de los recursos con potencial turístico: atractivo, contribución a la diferenciación de la oferta de Euskadi en un determinado segmento/mercado, consolidación de oferta en un segmento estratégico determinado, etc.
- I.1.2. Definir un *Programa de actuaciones concertadas* (atendiendo a las prioridades y segmentos estratégicos) con:
- Departamento de Agricultura, Pesca y Alimentación*; con el objetivo de impulsar un *turismo de naturaleza sostenible*, consolidar el *atractivo gastronómico* y desarrollar el turismo gastronómico y el *enoturismo*.
 - Departamento de Medioambiente y Ordenación del Territorio*; con el objetivo de desarrollar un *turismo de naturaleza diferenciado y sostenible*.
 - Departamento de Cultura*; basado en el aprovechamiento de sinergias entre la nueva Estrategia de competitividad turística y el Plan de Cultura.
 - Departamento de Transportes y Obras Públicas*; para la valorización turística de recursos vinculados al *turismo de cruceros y turismo náutico*.
- I.1.3. Diseñar y poner en marcha *sistemas de colaboración y/o apoyo para la puesta en valor de recursos turísticos en segmentos estratégicos* con:
- Diputaciones Forales* (coordinación con los Departamentos competentes vinculados a distintos recursos).
 - Entes territoriales de cooperación turística* (apoyo técnico y financiero).
 - Ayuntamientos* (preferentemente de las tres capitales y con el objetivo de posicionar Euskadi en el segmento de turismo urbano-cultural). (Promover la combinación de recursos de distintos territorios.)
- I.1.4. Impulsar la elaboración de un *Plan de Señalización turística* (partiendo del Manual ya existente) y establecer *compromisos de ejecución* con las entidades implicadas.

I.2. Impulso/incentivo a la generación de nuevos productos

- I.2.1. *Promover inversiones* en recursos de atracción, infraestructuras y servicios que permitan un *posicionamiento de Euskadi en segmentos estratégicos y/o públicos específicos*:
- Ayudas selectivas e incentivos* (a agentes privados, entidades locales y comarcales) para la creación de productos basados en ventajas competitivas, productos propios o diferenciadores.
 - Desarrollo de una *actividad proactiva de animación y captación de inversores*:
 - del propio País (públicos y/o privados);
 - del exterior (inversores con proyección internacional).
- I.2.2. Desarrollar una política de *gestión de suelo* que propicie o favorezca la creación de nuevos productos turísticos de interés estratégico (ver 2.1.2).
- I.2.3. Promover la *implicación del sector/participación empresarial* en la creación de productos a partir de recursos valorizados turísticamente.

Eje 2: Nuevas empresas y fortalecimiento del tejido empresarial**LÍNEAS DE ACTUACIÓN****2.1. Fomento de la iniciativa empresarial (creación de nuevas empresas)****2.2. Fortalecer la cooperación interempresarial para alcanzar la dimensión óptima****2.3. Modernización del tejido existente (relacionado con el eje 4. Calidad e Innovación y 5. Capital humano y Gestión del Conocimiento)****Actuaciones****2.1. Fomento de la iniciativa empresarial (creación de nuevas empresas)**2.1.1. *Desarrollar una línea ad hoc de apoyo integral al emprendizaje turístico:*

- Impulsar la *incorporación de la orientación emprendedora a los programas de los centros educativos relacionados con el turismo* (profesionales medios y superiores, universitarios).
- Ofrecer asistencia técnica específica y acompañamiento a emprendedores mediante la incorporación de técnicos ad hoc, esto es, *apoyo de personal especializado a los nuevos emprendedores turísticos*, o la utilización de mentores.
- Establecer *criterios de apoyo selectivo a la creación de empresas que aporten valor diferenciador al sector*.
- Adecuar ayudas a la inversión.

2.1.2. *Arbitrar políticas de gestión suelo, rehabilitación y planificación urbana en áreas clave (v.g. centros históricos, zonas portuarias, áreas rurales) favoreciendo la incorporación de negocios, servicios que incrementan y complementan la oferta y el atractivo turístico de una determinada zona (artesanía, comercios especiales, restauración, empresas de turismo activo, parques temáticos, complejos hosteleros y/o de ocio...).*2.1.3. *Crear un ambiente favorable a las empresas y empresarios turísticos:*

- Difusión de información sobre el impacto económico del sector (*Un sector estratégico de futuro, capaz de generar riqueza y empleo*).
- Reconocimiento al empresariado del sector (premios, campañas de comunicación e imagen, etc.).

2.1.4. *Desarrollar investigación de mercados y estudios sobre tendencias de la demanda (ver 5.3.1).***2.2. Fortalecer la cooperación interempresarial para alcanzar la dimensión óptima**2.2.1. *Creación de un Foro de reflexión/Agrupación tipo cluster (ver 6.4.1).*2.2.2. *Apoyo a la creación de grupos empresariales locales/fórmulas de cooperación que permitan alcanzar la dimensión óptima (UTES, marcas comunes, clubs agrupaciones de interés económico tanto sectoriales como transversales, cadenas y franquicias).*2.2.3. *Promover la vinculación de inversores locales con el sector e incentivar los fondos de capital riesgo.***2.3. Modernización del tejido existente (relacionado con el eje 4. Calidad e Innovación y 5. Capital humano y Gestión del Conocimiento)**2.3.1. *Continuar en la línea de modernización y actualización de equipamientos e instalaciones.*2.3.2. *Impulsar la modernización de la gestión de empresas (organización, calidad, etc.) Ver Eje 4.*

Eje 3: Fortalecer la presencia de Euskadi como destino turístico en los mercados

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

3.1. Desarrollo progresivo de una política de promoción y comercialización orientada a productos, segmentos y mercados

3.2. Incremento de la presencia de Euskadi como destino turístico en la Red (Internet) incorporando capacidades transaccionales

3.3. Desarrollo del Sistema de Información Turística

Actuaciones

3.1. Desarrollo progresivo de una política de promoción y comercialización orientada a productos, segmentos y mercados

3.1.1. *Diseñar y difundir un Plan de Promoción y Comercialización que identifique:*

- Los *mercados prioritarios* en función de productos y segmentos.
- La *estrategia de comunicación y plan de marcas* (marca y submarcas y plan de utilización) para los distintos *productos turísticos* existentes en función de la demanda y de los *segmentos* estratégicos para Euskadi (campañas de comunicación con agencias especializadas, presencia en prensa europea...).
- Los *medios y soportes de promoción* más adecuados para los distintos productos y/o segmentos.
- Los *canales de comercialización* óptimos en cada caso.

3.1.2. *Coordinar programas y actuaciones con otras instituciones, organismos y agentes públicos*, tanto del propio País como del exterior, que desarrollan acciones de promoción y mantener una presencia continuada en los mercados identificados como prioritarios.

3.1.3. *Involucrar a los agentes privados del sector en las acciones de promoción como vía de apoyo a la comercialización* (participación en las acciones y/o transmisión de información y resultados de las acciones desarrolladas para su rentabilización por el sector, concesión de cierta representatividad a determinados agentes en su segmento correspondiente, etc.).

3.1.4. *Apoyar el desarrollo de programas de marketing de productos/clubs de productos específicos en segmentos estratégicos.*

3.1.5. *Apoyar la comercialización en mercados prioritarios.*

3.2. Incremento de la presencia de Euskadi como destino turístico en la Red (Internet) incorporando capacidades transaccionales

3.2.1. *Potenciar la utilización de las NTICs por los agentes del sector* (relacionado con 2.3 y con el eje 5. Capital humano y gestión del conocimiento).

3.2.2. *Desarrollar el nuevo Portal turístico del País Vasco* con mejoras en la calidad de los contenidos, nuevas funcionalidades y servicios, de manera que se convierta en una herramienta potente y de referencia para el turista y para el propio sector:

- Diseñar, dirigir y supervisar los procesos de alimentación y actualización continua (Gestión y dirección del proyecto).
- Propiciar la colaboración del sector en la creación, gestión y mantenimiento del portal.
- Aprovechar la potencialidad del portal para:
 - Mejorar la comunicación-relación entre los diferentes eslabones de la cadena de valor. *Extranet para profesionales* como lugar de encuentro en internet desde el que poder acceder a información de interés para el sector turístico (comportamiento y satisfacción de los turistas, estadísticas, informes de coyuntura, investigaciones de mercado, herramientas de gestión, etc.).
 - Desarrollar una *nueva estrategia de marketing basada en la segmentación y personalización*.
 - *Facilitar el comercio electrónico* poniendo en contacto a los oferentes de productos y servicios con la demanda potencial.

3.2.3. *Impulsar la creación de plataformas de B2B y B2C* a partir de la cual se puedan desarrollar iniciativas de marketing y comercialización de productos y servicios turísticos.

.../...

.../...

3.3. Desarrollo del Sistema de Información Turística

3.3.1. *Consolidar la Red Vasca de Oficinas de Turismo*. Implantación efectiva de la Red Itourbask:

- Designación de un responsable específico para el proyecto.
- Diseño y organización del proceso de actualización permanente de la base de datos.
- Continuación con los procesos de formación y de calidad en las oficinas de información turística.

3.3.2. *Desarrollar y difundir nuevas funcionalidades de la Red Itourbask* (ej: posibilidad de confeccionar paquetes a medida o personalizados a través de la red orientándose por el perfil y las motivaciones, posibilidad de interconexión de segmentos turísticos y permeabilización de la oferta).

3.3.3. *Adecuar el conjunto de soportes de información turística* (a los requerimientos del mercado y en función del nuevo Plan de Promoción y Comercialización).

Eje 4: Innovación y calidad en empresas y destinos turísticos

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

4.1. Sensibilización y concienciación sobre la importancia de la innovación y de la calidad

4.2. Diseño de un Plan de Innovación turística

4.3. Implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad

Actuaciones

4.1. Sensibilización y concienciación sobre la importancia de la innovación y de la calidad

4.1.1. Desarrollar un *Programa de Sensibilización/promoción interna (hacia el sector) en el ámbito de la innovación:*

- Trasladar al sector con *ejemplos concretos* un concepto amplio de innovación (organizacional además de tecnológica) a través de *experiencias de éxito* (presentaciones y/o visitas técnicas in situ).
- Crear *incentivos* a las *mejores prácticas* en innovación turística en empresas, instalaciones y/o destinos turísticos vascos.

4.1.2. Continuar con los programas de sensibilización hacia la calidad en el sector.

4.1.3. Desarrollar un *Campaña para la promoción de la calidad turística en el consumidor final:*

- Actuación sobre *prescriptores y agentes de ventas* para que conozcan y valoren las ventajas del sistema.
- Difusión de cara al *consumidor final* para que valore la diferencia de acudir a un establecimiento (o destino) certificado.
- Priorizar en las *campañas de publicidad a empresas o destinos certificados*.

4.1.4. *Desarrollo y adecuación del sistema de garantías del consumidor turístico:*

- Impulsar la *adhesión de las empresas* turísticas al sistema de arbitraje vasco.
- Promover en colaboración con la Dirección de Consumo un *sistema rápido de arbitraje*.

4.2. Diseño de un Plan de Innovación turística

4.2.1. Diseñar y desplegar una estrategia de I+D+i para el sector turístico., en línea con la estrategia de Innovación del DICT y el próximo plan de CTS.

4.2.2. Puesta en marcha de un organismo integrado en la Red Vasca de Ciencia y Tecnología para la ejecución de esta estrategia (CIC). Esto implica desarrollar la cooperación con el sector turístico.

4.2.3. Apoyo a la innovación tecnológica y a proyectos que asocien tecnología y turismo.

4.2.4. Apoyo a la creación de empresas innovadoras y de base tecnológica en el sector turístico.

4.2.5. Incorporar el conocimiento de las aplicaciones de las nuevas tecnologías a los programas de formación turística.

4.3. Implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad

4.3.1. Continuar con los esfuerzos de implantación de la Q turística y de la ISO a través de Euskalit, propiciando la adopción progresiva de estándares mínimos de calidad por los distintos subsectores turísticos e incidiendo muy especialmente en:

- Análisis y difusión de las ventajas/beneficios obtenidos de los sistemas de calidad.
- Intensificación de las acciones formativas, de las ayudas económicas y desarrollo de acciones promocionales específicas de los agentes que incorporen criterios de calidad.

4.3.2. Implantar planes de calidad en destino.

4.3.3. Implantar planes de calidad en oficinas de turismo.

4.3.4. Ampliar los convenios con Asociaciones del sector para impulsar la implantación de SGC.

Eje 5: Capital humano y gestión del conocimiento

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

5.1. Colaboración con el sistema educativo-formativo para adecuar la oferta a las necesidades del sector

5.2. Apoyo a la formación de profesionales, empresarios y agentes públicos locales y comarcales

5.3. Fomento de la investigación universitaria, la creación y gestión del conocimiento

5.4. Impulso al reconocimiento y valoración social de las profesiones ligadas al sector

Actuaciones

5.1. Colaboración con el sistema educativo-formativo para adecuar la oferta a las necesidades del sector

5.1.1. Promover en colaboración con el Departamento de Educación y Universidades y el Departamento de Trabajo y empleo un *espacio de encuentro* —con participación de agentes educativo-formativos en turismo y ámbitos relacionados y representantes de los distintos subsectores turísticos— con el objetivo de ajustar la oferta educativo-formativa a las necesidades del sector.

5.1.2. Impulsar la colaboración interdepartamental para la *elaboración de un plan global/integral de capacitación/formación de los recursos humanos del destino* (directivos, trabajadores de empresas turísticas, trabajadores de industrias relacionadas, profesionales de primera línea de atención al público, funcionarios y empleados públicos vinculados al turismo...).

- Formación específica y basada en las necesidades del sector (actividades, segmentos, futuros...).
- Fomento del trilingüismo.

5.1.3. Trasladar a los organismos competentes la necesidad de poner en marcha *mecanismos que faciliten la participación del sector en programas y acciones de formación continua*.

5.1.4. Desarrollar actuaciones de apoyo a la *formación en prácticas de alumnos de turismo y hostelería de la CAPV*.

5.2. Apoyo a la formación de profesionales, empresarios y agentes públicos locales y comarcales

5.2.1. Diseñar y gestionar Programas de *formación en gestión turística* de los agentes públicos y privados locales y comarcales.

5.2.2. Apoyar la *formación de profesionales en promoción turística en el exterior*.

5.2.3. Diseñar y gestionar *Programas de Desarrollo Directivo* (gestores de empresas privadas del sector y gestores públicos) en colaboración con SPRI.

5.3. Fomento de la investigación universitaria, la creación y gestión del conocimiento

5.3.1. *Generar y gestionar Conocimiento estratégico sobre la industria turística vasca (información actualizada y accesible al conjunto de la industria):*

- Consolidar Sistema Vasco de Estadísticas turísticas.
- Desarrollar estudios e investigaciones (tendencias y comportamiento de la demanda en mercados prioritarios, etc.) que permitan orientar un ajuste dinámico entre la oferta y la demanda.

5.3.2. Apoyar acciones de *investigación (relacionado con el eje 4)* en los centros formativos y en la Universidad en materias relacionadas con el turismo.

5.4. Impulso al reconocimiento y valoración social de las profesiones ligadas al sector

5.4.1. Campaña de comunicación específica.

Eje 6: Gestión turística del territorio

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

6.1. Completar, consolidar y fortalecer la red territorial de entes de cooperación turística como elemento de integración y dinamización de la oferta

6.2. Iniciar una nueva fase —integradora y operativa— de los Planes de Dinamización turística

6.3. Favorecer la movilidad y los flujos de visitantes entre territorios y ciudades

Actuaciones

6.1. Completar, consolidar y fortalecer la red territorial de entes de cooperación turística como elemento de integración y dinamización de la oferta

6.1.1. Arbitrar los mecanismos de cooperación necesarios con los entes locales y comarcales para *completar la red* de entes de cooperación turística en Euskadi.

6.1.2. Mejorar la *cooperación con gestores y promotores turísticos del ámbito local y comarcal* como vía para el aprovechamiento de sinergias, la búsqueda de efectos multiplicadores, y la implicación del sector privado con el destino:

- Transmisión de conocimiento y herramientas (profesionalización), generación de ideas, innovación, resolución de problemas.
- Apoyos económicos, acompañamiento y asistencia técnica a proyectos concretos.

6.1.3. *Impulsar la modernización de la gestión de los destinos turísticos.*

6.2. Iniciar una nueva fase —integradora y operativa— de los Planes de Dinamización turística

6.2.1. Impulsar desde esta segunda generación de Planes de Dinamización turística la posibilidad de trascender las fronteras municipales y comarcales para mejorar el posicionamiento de Euskadi en segmentos estratégicos.

6.3. Favorecer la movilidad y los flujos de visitantes entre territorios y ciudades

6.3.1. Mejorar los sistemas de Información en destino (Red Itourbask) (ver 3.3.1.).

6.3.2. Impulsar la creación de producto y promoción del destino Euskadi por segmentos estratégicos (ver ejes 1 y 3).

6.3.3. Desarrollar la interlocución necesaria con los Departamentos competentes para la mejora de la conectividad y facilidades de desplazamiento.

Eje 7: Instrumentos y soportes para reforzar la competitividad del turismo

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

7.1. Liderazgo y capacidad de acción institucional

7.2. Ordenación sectorial. Desarrollo normativo, inspección y control

7.3. Desarrollo de la cooperación público-privada

7.4. Creación de un Cluster de Turismo

7.5. Sensibilización del conjunto de la sociedad sobre la importancia del turismo

| Actuaciones |
|--|
| 7.1. Liderazgo y capacidad de acción institucional |
| <p>7.1.1. <i>Revisar la actual estructura organizativa de la Viceconsejería de Turismo y dotarla de medios (humanos y económicos) de acuerdo con el nuevo escenario y la estrategia prevista.</i></p> <p>7.1.2. <i>Mejorar e implantar procesos y herramientas de gestión interna que garanticen la eficacia, eficiencia y calidad en la actuación pública.</i></p> <p>7.1.3. <i>Poner en marcha una Agencia de Promoción del Turismo en Euskadi con criterios de promoción económica.</i></p> <p>7.1.4. <i>Intensificar la cooperación interinstitucional.</i></p> |
| 7.2. Ordenación sectorial. Desarrollo normativo, inspección y control |
| <p>7.2.1. <i>Desarrollar y actualizar la normativa correspondiente a los distintos subsectores turísticos</i></p> <p>7.2.2. <i>Mejorar los sistemas y procedimientos de reclamación, inspección y sanción.</i></p> |
| 7.3. Desarrollo de la cooperación público-privada |
| <p>7.3.1. <i>Establecer cauces para la participación del sector en el diseño de las políticas, en su ejecución y en el seguimiento y control (Cuadro de Mando).</i></p> <p>7.3.2. <i>Sistematizar, reforzar y hacer operativos los foros existentes, incrementando el nivel de exigencia por ambos lados con el criterio de trascender más allá de la información, hacia la comunicación y la concertación con los agentes del sector.</i></p> |
| 7.4. Creación de un Cluster de Turismo |
| 7.5. Sensibilización del conjunto de la sociedad sobre la importancia del turismo |
| <p>7.5.1. <i>Diseño y puesta en marcha de un Programa de sensibilización específico dirigido a:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>El ámbito institucional: apuesta por un sector estratégico.</i> • <i>La población vasca en general.</i> <p><i>Basar el programa no sólo en la importancia e impacto económico del turismo, sino también en su función social y su rol en la proyección de la imagen de Euskadi en el exterior.</i></p> <p>7.5.2. <i>Colaboración con el conjunto del Gobierno y entramado institucional en la difusión de la imagen del País en el exterior (Marca Euskadi).</i></p> |

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, MERKATARITZA
ETA TURISMO SAILA

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,
COMERCIO Y TURISMO