

## Turismo

---

Pamplona presenta en 2016 las **líneas estratégicas sobre las que se basará el futuro Plan Estratégico de Turismo** del Ayuntamiento de Pamplona. Se trabaja en la diferenciación de la ciudad como destino de calidad, en la desestacionalización más allá de los Sanfermines y en una oferta de productos turísticos en segmentos prioritarios, como pueden ser la gastronomía, la cultura, la salud o el turismo de congresos. En ese sentido se sigue trabajando en las direcciones establecidas en el Plan de acción para el desarrollo del Turismo Médico y se mantiene el acuerdo con RENFE para participantes en congresos o eventos en ciudad.

Respecto de los Sanfermines se realiza, además, un **estudio sobre la imagen de las fiestas en las redes sociales** y se actualiza la App SF Pamplona, que sobrepasa las 31.000 descargas en tres años de funcionamiento. En 2016 se cumple el **90 aniversario de la publicación de la novela 'Fiesta' de Ernest Hemingway**. Basándose en esa efeméride el Consistorio prepara una muestra fotográfica y un conjunto de visitas guiadas, entre otras actividades.

Toda la planificación se enfoca desde la cooperación entre el sector público y privado para alcanzar una mayor cohesión y fortalecer el entramado vinculado al turismo de la ciudad. Asimismo se mantienen los proyectos de cooperación transfronteriza **Creacity** (con las ciudades de Bayona y Hondarribia) y **Jacob@ccess** (con Jaca y la Mancomunidad Iholdi-Oztibarre, de Francia). 2016 ve la aprobación de la **Carta de Servicios del albergue municipal Jesús y María**; la adjudicación de la gestión del Centro de Interpretación de las Fortificaciones de Pamplona y la prórroga de la gestión de la Oficina de Turismo y de su papel como oficina de Turismo de Navarra.

En 2016 **se incrementa en un 12,9% el número de visitantes** atendidos en la Oficina de Turismo de la Plaza Consistorial, hasta alcanzar las 157.354 personas.

## EL FUTURO PLAN ESTRATÉGICO DE TURISMO. DIAGNÓSTICO Y LÍNEAS DE ACTUACIÓN

En 2016 el Ayuntamiento de Pamplona saca a concurso la redacción del **Plan Estratégico de Turismo**, una vez realizado un diagnóstico de situación. Una docena de empresas se presentan a una licitación en la que, en el mes de noviembre, resulta adjudicataria la UTE Sepinum & Meridiano Zero por un importe de 63.001 euros.

Las líneas esenciales del futuro plan se presentan en una jornada pública en Condestable. El trabajo, que se concretará en 2017, debe contemplar lo relativo a mercado-producto (diferenciación); marca y comunicación (posicionamiento) y estrategia de gobernanza (liderazgo público y colaboración con el sector privado), además de estrategia transversal de innovación y sostenibilidad para cada actuación definida.

## LA IMAGEN DE LOS SANFERMINES

Un de los hitos turísticos de la ciudad son sus fiestas. Ante la preocupación del Ayuntamiento de Pamplona, Gobierno de Navarra y el sector turístico privado por lo que se considera un deterioro de la imagen de los Sanfermines en general y, más concretamente, de su reflejo en medios de comunicación y redes sociales, se decide analizar este tema.

El Consistorio contrata a la empresa FUNTSAK junto con LIS-SOLUTIONS por 5.929 euros para realizar un estudio centrado en el análisis de medios *online*, principalmente Twitter, Facebook y Google Trend, con el principal objetivo de identificar el posicionamiento internacional de la marca 'Sanfermines'. Para ello desde el Ayuntamiento de Pamplona se tienen varias reuniones con las empresas y se preparan diversos materiales.

## CONVOCATORIA AYUDAS A ASOCIACIONES DEL SECTOR TURÍSTICO

En 2016 **siete entidades del sector turístico son subvencionadas por el Consistorio** para que realicen acciones de promoción de la ciudad de Pamplona como destino turístico (con un montante total de 47.912 euros, de una partida inicial de 60.000 euros). Las actividades que comprende la convocatoria son, desde acciones promocionales y publicitarias, hasta gastos de diseño de nuevos productos turísticos o realización de jornadas, certámenes, fam-trips, reuniones profesionales y eventos similares, con el objetivo principal de promocionar la ciudad como destino turístico. En total se realizan 31 actividades.

## SICTED

**No continúa** en 2016 el proyecto SICTED, que ha estado en vigor desde el año 2007, y que promovía la calidad de los establecimientos y empresas turísticas de Pamplona y la Comarca. El estancamiento y la poca aceptación obtenida por esta iniciativa por parte del sector turístico privado, junto con la falta de una evolución del proyecto hacia un 'Club de producto' para mejorar la promoción y comercialización de los establecimientos, hace que el Ayuntamiento de Pamplona lo suspenda.

## OBSERVATORIO TURÍSTICO

En 2016 se produce un replanteamiento del sistema de trabajo del Observatorio Turístico de Pamplona. Hasta ahora recogía información anual sobre la oferta y la demanda turística de la ciudad. Se suspenden los estudios del Observatorio en 2016 para identificar dentro del Plan Estratégico de Turismo una herramienta más útil y ágil.

## PAMPLONA COMO DESTINO TURÍSTICO: MICE Y TURISMO MÉDICO

El Ayuntamiento de Pamplona forma parte de la **red de ciudades de congresos Spain Convention Bureau** y trabaja en colaboración con el Gobierno de Navarra, el Palacio de Congresos y Auditorio de Navarra (Baluarte) y otras organizaciones del sector privado, para la difusión y promoción de Pamplona y Navarra como destino de turismo de congresos, reuniones e incentivos. El Consistorio es parte de la comisión **Turismo MICE** del Consejo Navarro de Turismo, órgano consultivo del Gobierno de Navarra.

En relación a las comunicaciones/conexiones, en el año 2016 se solicitan en RENFE descuentos para 11 congresos o eventos en Pamplona y se colabora en dos acciones puntuales 'I love febrero' y 'El tren del chupinazo'. Desde 2013 el Consistorio y RENFE, por convenio, promocionan conjuntamente la ciudad como destino MICE, adaptando sus canales de promoción y descuentos en viajes para eventos definidos con 'destino Pamplona'.

Dentro de esta propuesta en 2016 el Consistorio participa en las **ferias internacionales** IBTM Barcelona y las jornadas nacionales e internacionales organizadas por SBC y Turespaña en Bilbao. También hay presencia municipal en **dos workshops** especializados, el Iberian MICE Forum (Alicante) y M&I (Madrid). Este año se realiza también un **famtrip** con la agencia mexicana T&C.

Además de estas acciones de carácter general, dos son los **campos sectoriales** en los que el Ayuntamiento trabaja con especial intensidad: el llamado **Turismo de Salud** y el Turismo Gastronómico. En el primer caso, desde 2013, se sigue el Plan de Acción para el Desarrollo del Turismo Médico en Pamplona realizando por la empresa Zinkea. Lo previsto es crear productos diferenciados y sometidos a estándares de calidad bajo una marca distintiva llevada a promoción. En 2016 Pamplona está **presente en ferias** como FITUR Salud (Madrid) y en otras del sector como MITT Moscú, Feria MedShow o Workshop MTEC Kiev. Se realizan, además un **famtrip** con Terramar Group y un **presstrip** con PRESS TOUR.

Pamplona sale del proyecto **Saborea España**, lo que se decide por Acuerdo de Pleno el 1 de diciembre de 2016.

## PROGRAMAS DE DINAMIZACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA

El verano es el momento de mayor afluencia de turistas a Pamplona y este Área se involucra en la organización de actividades de ocio y culturales, visitas guiadas, catas de vino y de aceite, conciertos y eventos en la calle, además de citas con nombre propio como 'La muralla a la luz de las velas'.

Las **catas de vino** navarro cumplen en 2016 su décima edición en la sala de exposiciones (2ª planta) del edificio municipal de la calle Descalzos. En las 15 sesiones de este año participan un total de 750 personas que catan cinco caldos: dos

blancos, un rosado y dos tintos, marinados con tres tipos de quesos, Idiazábal, Idiazábal ahumado y Roncal. Esta actividad se realiza en colaboración con Reyno Gourmet, el Consejo Regulador y las bodegas participantes. Este año en agosto se realiza, además, la segunda edición de las **catas de aceite** en las que participan 235 personas, el total de las plazas disponibles para esta actividad.

Aunque no es la única época del año en la que el Ayuntamiento propone **visitas guiadas** dentro del programa Creacity se ofertan en verano tres de las cuatro modalidades de recorridos que se llevan a cabo en 2016. De carácter familiar es el recorrido teatralizado 'Los guardianes de la muralla', en el que participan 146 personas en cuatro sesiones. 'Pamplona historia entre murallas' y 'Viaje al interior de los baluartes' no son sólo veraniegas, ya que se ofertan también en el puente de diciembre, y la última modalidad, asimismo en Semana Santa. Contando todo el año la modalidad histórica obtiene 1.709 inscripciones y la visita a los baluartes 1.621. Estos recorridos se complementan con las visitas guiadas a la Ciudadela durante las vacaciones de Navidad, en las que participan 161 personas. En total en todo 2016 en las cuatro modalidades de recorridos guiados **las plazas cubiertas son 3.637**.

También continúa, por sexto año consecutivo, el programa veraniego '**La muralla a la luz de las velas**' una propuesta de nuevo enmarcada en el **Proyecto Creacity** de cooperación transfronteriza entre Pamplona, Bayona y Hondarribia subvencionado por fondos FEDER. Se programan tres citas en los sábados de agosto de 21 a 23.30 horas. Los escenarios son distintas localizaciones entre el Centro de Interpretación de las Fortificaciones y el Archivo General y Real de Navarra.

En esta propuesta, que busca poner en valor y dinamizar una parte del conjunto amurallado, se ofrece a pamploneses y visitantes como una forma de ver con otra luz dos tramos de las fortificaciones de la ciudad. Estos espacios sirven de marco a actuaciones y permiten, en tres jaimas, la degustación de tapas ofrecidas por el Caballo Blanco y vinos D.O. Navarra. Y es que el Bar Caballo Blanco gana el primero de los dos concursos públicos a los que obliga esta iniciativa: el del servicio de hostelería. El otro, de asistencia técnica y creatividad, que conlleva la decoración, montaje de infraestructura para los puestos de hostelería, colocación de velas, encendido, supervisión de la actividad, queda a cargo de El Cubo Blanco y el Barrio de los Artistas. Los tres adjudicatarios repiten la experiencia de 2015.

A final de año el Consistorio se embarca en un conjunto de actividades vinculadas al 90 aniversario de la publicación de la novela 'Fiesta', del escritor norteamericano Ernest Hemingway. La imagen del joven periodista en Pamplona en la década de los años 20 se convierte en el eje del ciclo de actividades '**Recuperando a Hemingway-Hemingway Bidaie**'. La iniciativa, que también se presenta en Madrid, engloba una exposición biográfica, un conjunto de visitas guiadas, la proyección de un documental sobre su vida seguida de un coloquio y una mesa redonda con corresponsales internacionales. El Ayuntamiento de Pamplona distribuye entre la ciudadanía 3.000 marcapáginas alusivos y 500 ejemplares de la '**Guía Hemingway. La Fiesta, Sanfermines y Pamplona**' (Victus Rorat, 1999). Esta distribución es parte de la

iniciativa municipal de poner a disposición del público material encontrado en almacenes municipales durante las labores de inventariado.

## OTRAS INICIATIVAS DE ANIMACIÓN DENTRO DE CREACITY

El **Proyecto Creacity** de cooperación transfronteriza entre Pamplona, Bayona y Hondarribia, en el marco de la Comunidad de Trabajo de los Pirineos, da pie a diferentes nuevas propuestas en la programación turística de Pamplona. Este año es, de hecho, el centro de la apuesta turística que Pamplona lleva a FITUR: valorizar conjuntamente el patrimonio fortificado a través de iniciativas de turismo cultural y creación artística, siempre basadas en la innovación.

En abril, durante tres días, tiene lugar en la ciudad el **I Encuentro Transoceánico Gastronómico**. En ese marco se realiza el I Concurso Transoceánico de Fritos, con cocineros de Brasil, Colombia, Pamplona y Hondarribia, presentado por el televisivo Sergio de Andrés y apoyado por alumnado de la escuela de hostelería de Burlada en la organización del evento. Además, se visita este centro de aprendizaje y cinco restauradores preparan 100 pinchos en cinco cocinas para presentar un vermú con frito transoceánico.

Personal de dirección y técnico del Ayuntamiento participan, también en abril, en un **Foro sobre patrimonio y gastronomía en Hondarribia** en el que también tiene lugar la difusión del proyecto Creacity.

Tras el verano, del 9 al 11 de octubre las tres ciudades se convierten en soporte de los **'Urban sketchers'**. Artistas gráficos reconocidos, de ámbito nacional e internacional, dibujan para una futura exposición en cada una de las tres ciudades que tendrá lugar en 2017. Y en noviembre 18 establecimientos pamploneses participan en el programa **'Vermuteando'**. Del 5 al 27 de noviembre se realizan 54 acciones artísticas para animar la hora del vermú en Pamplona, haciéndose algo similar en Hondarribia. La coordinación de magia, teatro, clown o danza está a cargo de la compañía Quiero teatro, en unas sesiones en las que intervienen hasta siete compañías diferentes.

## DIVULGACIÓN: APP Y FOLLETOS INFORMATIVOS

El Ayuntamiento, además de participar en ferias y eventos este año **mantiene la edición de contenidos turísticos, tanto digitales, como en soportes tradicionales**.

En 2016, como cada año, se actualiza y se mejora una App móvil que se utiliza sobre todo en Sanfermines. Las empresas Geoactio, Artworks y Welldone participan por invitación en la correspondiente licitación, aunque la única que presenta finalmente propuesta es Geoactio por un importe de 4.500 euros. Entre las novedades que se incluyen están la localización de los nuevos espacios festivos y la valoración de los fuegos artificiales mediante la propia App. El resultado son **6.623 nuevas descargas** de la aplicación **'Sanfermin Pamplona'** en IOS y en Android. Eso supone que el total de descargas desde su inicio en el año 2014 es de 31.675.

Durante el 2016 en la Oficina de Turismo se entregan aproximadamente 54.100 planos, 8.150 folletos de Paseos por Pamplona y 5.875 folletos del Fortín, todos en seis idiomas, castellano, euskera, inglés, francés, alemán e italiano. A estos soportes municipales se le suma el reparto de 18.974 ejemplares de otras publicaciones de Gobierno de Navarra. **La Oficina de Turismo, se convierte en escaparate promocional** en sus columnas exteriores mediante la colocación de imágenes y mensajes que se cambian 4 meses al año. Su diseño lo realiza la empresa Brandok.

Además de esta atención presencial en Pamplona, en 2016 se genera desde el Consistorio comunicación interactiva en ferias y acciones de marketing *on line*. Asimismo **se convierte en 'navegable' el catálogo MICE** y con la empresa 601 Audiovisuales se realiza un **video de presentación de destino** presupuestado en 6.000 euros. Dentro de Creacity se presenta también un trabajo audiovisual **“Tengo algo que contarte, contigo- zurekin- avec toi”** (4:02' Full HD; presupuesto: 6.000 euros / producción: Iñaki Alforja).

## SERVICIOS DE ACOGIDA AL PEREGRINO DEL CAMINO

### Albergue turístico Jesús y María

El albergue turístico Jesús y María (calle Compañía, 4), inaugurado en agosto del 2007, está gestionado por la Fundación Aspace. Desde mayo de este año cuenta con una **carta de servicios** que supone un compromiso concreto con la ciudadanía y que se puede consultar en [www.pamplona.es](http://www.pamplona.es). Entre otras informaciones recoge que el albergue ofrece 112 plazas diarias, el equipamiento de la instalación (sala de lavandería con 3 lavadoras y 2 secadoras, cocina completa, sala de estar y servicio de Internet). o sus horarios de funcionamiento. En 2016 se realizan **obras de mantenimiento y mejora** en relación a suelos y humedades y queda pendiente un debate sobre si dejar de ser formalmente albergue turístico para volver a su situación inicial de albergue de peregrinos.

Un total de **20.198 peregrinos** acuden en 2016 a este Albergue de Peregrinos del Camino de Santiago que funciona de acuerdo con los usos y prácticas que son comunes en los albergues de la Ruta Jacobea. Del total, un 75% de los visitantes son extranjeros (15.190 personas). Esa cifra supone un 3% más que en 2015, año en el que los peregrinos extranjeros fueron 14.757. Agosto y mayo son en 2016 los meses de más afluencia con 3.133 y 3.091 visitantes, respectivamente. El de menor afluencia: enero, con 204 visitantes. Por nacionalidades, las más presentes en orden de peso son Italia, Corea, EEUU, Francia y Alemania.

Albergue de peregrinos “Jesús y María”	
Año	Nº de peregrinos
2012	19.341
2013	21.555
2014	20.890

2015	20.534
2016	20.198

El albergue se mantiene abierto todo el año, excepto durante las fiestas de Sanfermín (del 5 al 15 de julio) y se cierra del 23 de diciembre hasta el primer lunes después de Reyes. Su horario: de 12 del mediodía a 23 horas, aunque los peregrinos que pernoctan deben dejar el albergue a las 8 horas.

#### Albergue de peregrinos de Paderborn

Desde 2006 también está disponible otro albergue que se gestiona mediante un convenio de colaboración con la Asociación de Amigos del Camino de Santiago-Hermandad de Santiago en Paderborn. El segundo convenio que lo hace posible, con cinco años de duración máxima, se firma este año. En 2016 se alojan en este albergue 5.346 peregrinos.

Situado en el “Chalé de Iráizoz” dispone de 26 camas en dormitorios separados, un salón para desayunos y una cocina con lavadora y secadora. El albergue es atendido por hospitaleros del albergue de Paderborn que, además, se comprometen a conservar las instalaciones, hacerse cargo de los gastos de limpieza y los de mantenimiento ordinario. El albergue se abre el 1 de marzo y ofrece su servicio hasta finales de octubre. Agosto y septiembre son los meses en los que hay más demanda, aunque les siguen de cerca mayo y junio.

## SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

#### Oficina de Turismo de Pamplona

Dentro de las competencias del Área Economía Local Sostenible está la adopción de medidas y actuaciones de planificación, impulso, dinamización y promoción del turismo en Pamplona. La Oficina de Turismo de Pamplona, abierta desde 2014, es una parte esencial de la gestión turística municipal y, también de la regional, desde que en 2015 asume funciones de Oficina de Turismo de Navarra mediante la firma de un convenio de renovación anual.

En el mes de febrero se adjudica el contrato de atención de este servicio municipal por el importe de 143.023 euros a **Dinamic Imizcoz Servicios Culturales S.L.U**, la empresa que venía desempeñando ese cometido. Abierta todo el año en distintos horarios, es atendida por 8 trabajadores, dos más que en 2015, y en momentos puntuales, alcanza la cifra de 10 informadores turísticos contratados. Quienes llegan a Pamplona pueden recibir atención en castellano, euskera, catalán, inglés, francés, italiano, alemán y ruso.

**157.354 turistas son atendidos en 2016** (un 12,9% más que en 2015), con más de **63.655 gestiones** (un 27,5% más que el año anterior). La mayoría de ellos presentan procedencia nacional, con especial incidencia de los de Madrid (15.847 visitantes) y Barcelona (13.470 visitantes). De nuevo destaca la presencia de turistas de la

Comunidad foral con 11.470 personas en 2016, frente a los 7.873 del año anterior. Así, en 2016 los turistas nacionales representan el 64,1% del total, una cifra 2,8 puntos superior a este mismo porcentaje de 2015.

Entre los 56.378 visitantes internacionales que pasan por la oficina este año los franceses representan la nacionalidad que más presencia tiene en el turismo de la ciudad, con 17.514, 2.200 más que en 2015. Se aprecia una importante afluencia de personas de nacionalidad alemana, que pasa del 4º al 2º puesto en ranking de visitantes, alcanzando la cifra de 5.684 personas y superando a los estadounidenses que quedan en 3º lugar (con 4.910 los oriundos Norteamericanos bajan en aproximadamente 800 turistas respecto a 2015).

Totales	2016	2015	%	2014
Nacionales	100.976	82.179	+ 16%	71.624
Extranjeros	65.378	51.769	+ 7,8%	44.360
<b>Turistas atendidos</b>	<b>157.354</b>	<b>133.948</b>	<b>+ 12,9%</b>	<b>115.984</b>
Número de atenciones	63.655	49.904	+ 27,5%	37.439

La Oficina de Turismo, específicamente durante los Sanfermines se mantiene en cifras similares a las de 2015: 7.531 turistas en 2016, frente a los 7.542 del año anterior. Respecto de 2015 los turistas españoles que vienen a Pamplona en sus fiestas crecen un 8%, mientras bajan en un 9,2% los visitantes extranjeros en esas fechas (en cifras absolutas son 4.296 y 3.235 turistas, respectivamente).

Desde la Oficina de Turismo, además de dar información a los visitantes sobre recursos monumentales, naturales e históricos de Pamplona; sobre la oferta de alojamientos, restaurantes y actividades; servicios de transporte y comunicaciones o cualquier dato de interés del destino y su entorno, se difunden las actividades relacionadas con el comercio en la ciudad (ferias, citas de interés, etc.) y se venden publicaciones, así como entradas para las actividades que determina el Consistorio

#### Servicios de atención al visitante del Centro de Interpretación

**2.602 personas visitan el Centro de Interpretación de las Fortificaciones de Pamplona/ Fortín de San Bartolomé en 2016.** El mes de mayor afluencia a esta instalación es abril, con 373 personas y el de menos diciembre, con 100. El 68,1% de los visitantes son de nacionalidad española, destacando los navarros y los visitantes procedentes de Madrid y Barcelona. El 20,3% de los 824 visitantes internacionales son franceses, seguidos por un 10,7% de británicos y un 10,3% de norteamericanos.

Ese espacio se abrió en marzo de 2011 en un antiguo bastión militar, el fuerte avanzado de San Bartolomé situado en alto sobre el río (calle Arrieta esquina calle Aralar). Su función museística de orientación interactiva es facilitar la comprensión



global de la historia y la relevancia del recinto fortificado de Pamplona y servir de punto de inicio del paseo.

Centro de Interpretación	
Año	Nº de visitantes
2012	4.148*
2013	3.461
2014	3.921
2015	3.476
2016	2.602

La empresa adjudicataria de la gestión y la atención del Centro de Interpretación es Dinamic Imízcoz Servicios Culturales S.L.U desde el 1 de julio del 2011. En 2015 el presupuesto de ese contrato es de 32.064 (IVA incluido).