



Memoria del Ayuntamiento de Pamplona 2015

Turismo

Pamplona comienza, a finales del año 2015, los trabajos preparatorios para presentar su candidatura, junto con Bayona y Hondarribia a una convocatoria de subvenciones de la Unión Europea para cooperación transfronteriza, con horizonte 2020. El proyecto, vinculado al POCTEFA, buscará entre otras cosas crear una línea de trabajo para valorizar el patrimonio fortificado a través de iniciativas de turismo cultural, desarrollando nuevas rutas turísticas y mejorando la señalización en la ciudad. Asimismo, Pamplona concurrirá a esas mismas ayudas con un segundo proyecto trabajado con Jaca y Ostabat para desarrollar medidas de inclusión en el ámbito turístico, en relación al Camino de Santiago.

Convocatoria ayudas a asociaciones del sector turístico

En 2015 **siete entidades del sector turístico son subvencionadas por el Consistorio** con un montante total de 82.000 euros para que realicen acciones de promoción de la ciudad de Pamplona como destino turístico. Las actividades que comprende la convocatoria son desde acciones promocionales y publicitarias; gastos de diseño de nuevos productos turísticos y realización de jornadas, certámenes, fam-trips, reuniones profesionales y eventos de similares con el objetivo principal de promocionar la ciudad como destino turístico. En total se realizan 35 actividades.

Programa SICTED

El Ayuntamiento de Pamplona, junto con otras localidades y comarcas situadas en el Camino de Santiago y en colaboración con la Secretaría de Estado de Turismo y la FEMP, implantó en 2006 un sistema de calidad en empresas y servicios del sector turístico de Pamplona y comarca. Es el **Club de producto Camino de Santiago, Destinos de Calidad** que tiene el objetivo de situar a Pamplona como un destino turístico de calidad, dentro de la tipología de turismo urbano cultural.

Los sistemas de calidad forman parte del **Plan Integral de la Calidad del Turismo** que persigue la implantación de modelos de gestión de calidad prácticos y adaptados a las necesidades reales. En su primera fase el plan contempla la implantación de manuales de buenas prácticas para aumentar la calidad del destino en general y de cada uno de los establecimientos participantes de manera particular. El Ayuntamiento de Pamplona ofrece en 2015 a diferentes empresas adheridas al club de calidad el asesoramiento, la asistencia y la formación para la implantación de los manuales de buenas prácticas. Una vez superada la evaluación las empresas obtienen un distintivo de calidad y la publicación de sus marcas en una guía promocional. Las empresas que este año superan la evaluación son 20.

Observatorio Turístico

El Observatorio Municipal de Turismo de Pamplona permite conocer la situación del turismo de la ciudad

y su evolución, y el análisis, además de estudiar y hacer un seguimiento de las necesidades de Pamplona. Esta herramienta aporta al sector turístico, público y privado, información real y continuada del fenómeno turístico, mediante técnicas cuantitativas de investigación y metodologías de obtención de datos y supone el establecimiento y puesta en marcha de un sistema de indicadores turísticos de carácter comparativo.

El sistema incluye la edición, publicación y difusión de los informes obtenidos en el Portal Turístico del Ayuntamiento de Pamplona: trimestrales (4); temporada media/baja (resto del año); temporada alta (julio, agosto y septiembre) y una memoria anual.

En el informe final de 2015 se recoge que el número de viajeros es 537.269. El grado de ocupación medio mensual para el conjunto de la zona de Pamplona es del 45% por plazas y del 53% por habitaciones. Los establecimientos hoteleros de la ciudad Pamplona registran en 2015 un 4% más de viajeros que en 2014; crece más la demanda extranjera (6,4%) que la nacional (3,1) con un aumento de pernoctaciones del 7,1%. Además la estancia media crece un 0,1%, estableciéndose en 1,8 días.

Los principales motivos para elegir Pamplona como destino son vacaciones, ocio, descanso y el Camino de Santiago, junto con la visita a familiares y amigos. **El 72% de quienes se acercan a la ciudad en 2015 son viajeros residentes en España** y el 28% en el extranjero. Una vez en Pamplona las actividades más frecuentes son 78% pasear por los lugares vinculados a los Sanfermines, 77% disfrutar de la gastronomía y 64% la Catedral, 63% hacer el recorrido del Encierro y 59% acercarse a la Ciudadela y las murallas.

Los albergues de peregrinos de Pamplona (Albergue de Jesús y María y Albergue Padernborn), alojan en 2015 a **26.019 peregrinos** de todas las nacionalidades, una cifra similar a la del año anterior. Por procedencia los tres grupos más frecuentes han sido España (31%); Francia (11,4%) e Italia (9,3%).

El 51% de los encuestados no ha usado ningún tipo de apoyo informativo sobre el turismo de la ciudad y, de los que sí lo han hecho, el 38% buscó en Internet información relativa a la ciudad para su visita.

Desde el punto de vista del gasto que los visitantes realizan en la ciudad, la estimación sobre los turistas que pernoctaron en establecimientos hoteleros en relación con el tiempo de estancia media indica un total de 948.909 en la comarca de Pamplona, con 90,48 euros de gasto medio. La cifra en Pamplona se situaría en al menos 85.585.846 euros (*). Si a ese perfil le sumamos la estimación de gasto para turistas que pernoctan en otro tipo de alojamientos (colectivo o privada) y de los peregrinos es de 136.605.010 euros y 2.468.290 euros, respectivamente. Así, **la cifra final, sin incluir excursionistas, queda en 224.659.146 euros de ingresos directos** para la ciudad, entre alojamiento, compras, transporte interno, gastronomía y servicios turísticos.

Promoción Turismo de Congresos. Pamplona Congresos

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 y otras organizaciones del sector privado para la difusión y promoción de Pamplona y Navarra como destino de turismo de congresos, reuniones e incentivos.

En 2015 el Consejo Navarro de Turismo, órgano consultivo del Gobierno de Navarra, constituye

comisiones temáticas de trabajo, una de ellas de **Turismo MICE** de la que forma parte el Consistorio junto con Gobierno de Navarra, NICDO y Asociación Hoteles Pamplona. A este foro se incorpora a final de año la empresa pública SODENA, en la idea de captar eventos de carácter internacional en el mundo corporativo y mejorar las conexiones aéreas del aeropuerto de Pamplona. En febrero de 2015 se presenta **el primer Estudio de Impacto Económico del Turismo de Reuniones** que se elabora en Navarra y cuyos datos reflejan que, en 2014, más de 20.000 personas participaron en 123 eventos de este tipo en Pamplona y su Comarca (49% (regionales, el 31% nacionales y 20% internacionales) con un impacto económico positivo de 12.4 millones de euros, además de propiciar la creación de 126 puestos de trabajo.

En 2015 Pamplona está presente, además, en **ferias internacionales**. Comenzando en enero con FITUR, la Feria Internacional de Turismo que se celebra en Madrid y siguiendo por otras como IMEX Frankfurt e IBTM Barcelona, además de jornadas nacionales e internacionales organizadas por el SCB y Turespaña en Sevilla o París. Además se realiza un ***famtrip* con la Asociación de DMC's de España** (asociación oficial y no lucrativa de las agencias de viajes españolas).

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. Respecto al primero, en 2015 continua el esfuerzo que se viene realizando desde 2013 en la promoción del **Turismo de Salud**. Siguiendo el Plan de Acción para el Desarrollo del Turismo Médico en Pamplona realizando por la empresa Zinkea, personal municipal asiste a ferias sectoriales nacionales (Madrid, Barcelona, Lloret de Mar y Marbella) e internacionales (Moscú, San Petesburgo y Lisboa). Asimismo desde el Consistorio se organiza o se ofrece la colaboración municipal para cinco ***famtrips*** especializados, la edición de material informativo y promocional –incluyendo difusión digital-y diversos tipos de acciones. 2015 ve la publicación de un Estudio de impacto económicos 2015/2016.

En lo relativo al **Turismo Gastronómico**, Pamplona sigue integrando, por cuarto año consecutivo, la Asociación Española de Destinos Gastronómicos que trabaja el concepto de destino turístico desde la oferta gastronómica. La herramienta de impulso a la gastronomía a nivel nacional es el proyecto 'Saborea España', del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (17 destinos, entre ellos Pamplona) cuyo objetivo principal es le lanzamiento de un Club de producto para atraer turistas en una oferta diversificada y desestacionalizada, transformando productos gastronómicos en experiencias turísticas de gran valor, únicas y especializadas España recibe en 2015 cerca de 6 millones de turistas motivados exclusivamente por la gastronomía y 'Saborea España' pretende actuar especialmente en la promoción (con todo el soporte de TourSpain) y la creación de producto.

Este año en Pamplona, igual que en otras localidades de la red, tiene lugar la 4ª Edición del Día Mundial de la Tapa, con el objetivo de promocionar la tapa/pincho como seña de identidad de la gastronomía nacional. Además, el Ayuntamiento de Pamplona participa en foros de trabajo para la mejora de la competitividad; acciones de promoción nacional e internacional como famtrips de bloggers gastronómicos, presencia en Platea Madrid con los chefs del Restaurante la Capilla y en el Congreso Madrid Fusión/Saborea España con el cocinero Enrique Martínez de Maher. También se realizaron acciones en mercados como Londres, Bruselas o Milán, donde destaca la presencia del chef del restaurante La Capilla y joven cocinero revelación navarro 2014, Iñaki Andradás.

Programas de dinamización y promoción turística

Pamplona me gusta- Ciudadelarte. Verano 2015

El verano es el momento de mayor afluencia de turistas a Pamplona y la ciudad, dentro de las actividades de ocio y culturales realiza, entre otras, visitas guiadas, catas de vino y de aceite, conciertos, eventos en la calle, además de dos eventos con nombre propio que son La muralla a la luz de las velas y Gastro-bar Fortius. El programa veraniego, por cuarto año consecutivo, se agrupa bajo la denominación genérica 'Ciudadelarte'.

Las **catas de vino** navarro cumplen en 2015 su décima edición en la sala de exposiciones (2ª planta) del edificio municipal de la calle Descalzos. En las 12 sesiones participan un total de 689 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 y el Consejo Regulador. Este año se inauguran, además, **catas de aceite** en las que participan 640 personas.

En verano se realizan tres modalidades de **visitas**. De carácter familiar es el recorrido teatralizado "Los guardianes de la muralla", en el que participan 326 personas. "Pamplona al completo" y "Viaje al interior de los baluartes" que se ofertan también en puente del Pilar y el de diciembre (905 plazas) y en verano (2.143). El total anual de plazas cubiertas en visitas es de 3.374.

También continúa, por quinto año consecutivo, el programa veraniego '**La muralla a la luz de las velas**' una propuesta que, como el Gastro-bar Fortius de la Ciudadela, se enmarca en el Proyecto FORTIUS de cooperación transfronteriza. Los sábados de agosto, salvo el día 22 por mal tiempo, se ofrece a pamploneses y visitantes una forma de ver con otra luz dos tramos de las fortificaciones de la ciudad que, además, sirven de marco a conciertos y degustaciones de vinos D.O. Navarra y tapas ofrecidas por el Caballo Blanco. En la decoración de los recorridos participaron El Cubo Blanco, Díper y el Barrio de los Artistas: para ello se utilizaron 300 palés y 7.000 velas; los escenarios: distintas localizaciones entre el Centro de Interpretación de las Fortificaciones y el Caballo Blanco en el frente Norte.

El **Gastro-bar Fortius** es gestionado por Catering Cock, que resulta adjudicataria del concurso de explotación a cambio de un canon. Este establecimiento abre de lunes a sábado todos los días que hay concierto programado en Ciudadela. El módulo, situado en el exterior de la Sala de Armas, con una zona de terraza de 100 m² alrededor, dispone de mesas cuadradas, mesas abatibles con taburetes, pufs y toldos y sombrillas, con una amplia carta de comidas y bebidas.

Folletos informativos

En julio el Ayuntamiento reedita el folleto turístico de la ciudad que recoge **siete paseos por Pamplona**, incluyendo la novedad de una ruta por museos y centros expositivos. Desde la Oficina de Turismo de Pamplona se distribuyen más de 50.000 folletos en castellano, euskera, inglés, francés, italiano y alemán. Los paseos son: Pamplona, ciudad fortificada (¡Ah del castillo), el Encierro y los Sanfermines (¡Viva San Fermín! Gora San Fermín!), Pamplona monumental y artística (Un tranquilo paseo por la historia), Pamplona verde (¡Respira!), Camino de Santiago (¡Buen camino!), Pamplona, ciudad de exposiciones (¡Mira!) y Gastronomía, compras y ocio (Aquí se come – muy – bien).

Jornadas gastronómicas

'**Saborea Pamplona**' es la marca gastronómica de la ciudad y su tarjeta de presentación fuera de Navarra. Pamplona participa los días 2 y 3 de febrero con el stand 'Saborea Pamplona' en el congreso gastronómico **Madrid Fusión**. En ese marco se presenta una tapa específica de la ciudad de la que se

degustan 150 unidades, acompañadas de vinos de Bodegas Otazu. La gastronomía local vuelve a Madrid en junio con la presentación gastronómica en **Platea (Madrid)**, junto con la Asociación Saborea España, de un plato de un cocinero navarro. La 'Cuajada de espárragos con trucha navarra ahumada' de los cocineros Iñaki Andradas y Guillermo Llorente, se realiza en un show cooking seguido de degustación. Y tras el verano, la cita gastronómica es en el **Pabellón de España de la Expo de Milán** (septiembre). De nuevo de la mano de Saborea España se presenta la ciudad y su marca como destino gastronómico.

Dentro de las actividades vinculadas a enología y gastronomía, bajo el nombre '**Picnic Fortius, Vive las murallas**', en abril el Rincón del Caballo Blanco acoge tres días de degustación y venta de productos transfronterizos. Se colocan 12 puestos de productos Reyno Gourmet (Navarra) y de Bayona (Francia), además de hacerse catas de vino maridadas, algún taller infantil, todo ello animado con música. Ese mismo mes el vino, el queso y el chocolate son el centro de las **Catas de vino D.O. de Navarra** en la primera planta del bar Caballo Blanco.

Servicios de acogida al peregrino del Camino

Albergue turístico Jesús y María

El albergue de peregrinos "Jesús y María" (calle Compañía, 4), inaugurado en agosto del 2007, es gestionado por la Fundación Aspace. Desde allí se realizan las tareas de acogimiento, hospitalidad, información y apoyo a los peregrinos que acuden al Albergue de Peregrinos del Camino de Santiago, de acuerdo con los usos y prácticas que son comunes en los albergues de la Ruta Jacobea. En 2015 un total de **20.534 peregrinos** han podido utilizar sus 114 camas y el equipamiento complementario (sala de lavandería con 3 lavadoras y 2 secadoras, cocina completa, sala de estar y servicio de Internet).

El albergue se mantiene abierto todo el año excepto durante las fiestas de Sanfermín (del 4 al 15 de julio) y se cierra del 24 de diciembre hasta el 15 de enero. Su horario: de 12 del mediodía a 23 horas, aunque los peregrinos que pernoctan deben dejar el albergue a las 8 horas. Agosto y septiembre han sido en 2015 los meses de más afluencia con 3.302 y 3.099 visitantes, respectivamente. Por nacionalidades, las más presentes en esta instalación, por su orden: Italia, EEUU, Corea, Francia y Alemania

Albergue de peregrinos "Jesús y María". Ocupación	
Mes	Nº de peregrinos
Enero	221
Febrero	285
Marzo	964

Abril	2.405
Mayo	3.152
Junio	2.840
Julio	1.865
Agosto	3.302
Septiembre	3.099
Octubre	1.643
Noviembre	564
Diciembre	194
Total	20.534

Albergue de peregrinos de Paderborn

También está disponible, desde 2006, otro albergue que se gestiona mediante un convenio de colaboración con la Asociación de Amigos del Camino de Santiago-Hermandad Santiago en Paderborn. El segundo convenio que lo hace posible, con cinco años de duración máxima, se ha firmado este año, en el que 5.485 peregrinos alojan allí.

Situado en el “Chalet 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.

Albergue de peregrinos Paderborn. Ocupación

Mes	Nº de peregrinos

Marzo	361
Abril	714
Mayo	819
Junio	819
Julio	733
Agosto	839
Septiembre	741
Octubre	459
Total	5.485

Servicios de información turística

Oficina de Turismo de Pamplona

Dentro de las competencias del Área de Empleo, Comercio y Turismo está la adopción de medidas y actuaciones de planificación, impulso, dinamización y promoción del turismo en Pamplona. Primero desde el Servicio de Información Turística (PIT) creado en año 2006 y después desde la Oficina de Turismo de Pamplona, abierta en 2014, el flujo de información hacia el visitante y el retorno de datos al Consistorio ha sido continuo. Como novedad este año la Oficina de Turismo ha permanecido abierta todo el año en distintos horarios dependiendo de la temporada turística de que se trate

133.948 turistas son atendidos en 2015, con más de **49.904 gestiones**. La mayoría de ellos son de procedencia nacional, con especial afluencia de los de Madrid (14.495 visitantes) y Barcelona (12.176 visitantes). También destaca la presencia de turistas de la Comunidad foral con 7.873 personas este año. Así, este año los turistas nacionales representan un 61,3 del total, algo menos que en 2014 cuando suponían un 63,7% del conjunto.

Entre los visitantes internacionales que pasan por la oficina los franceses representan la nacionalidad que más presencia tiene en el turismo de la ciudad. En 2015 los visitantes de Francia son 15.774, seguidos por los 5.745 estadounidenses y los 4.450 italianos. La cuarta nacionalidad, en cifras muy cercanas a la anterior, ha sido la alemana.

Totales	2014	2015
Nacionales	71.624	82.179
Extranjeros	44.360	51.769
Turistas atendidos	115.984	133.948
Número de atenciones	37.439	49.904

Específicamente, del 6 al 14 de julio, durante los Sanfermines, la Oficina de Turismo incrementa un 11,6% respecto de 2014, con 9.214 personas (un 53,4% nacionales).

Servicios de atención al visitante del Centro de Interpretación

3.476 personas visitan en 2015 el Centro de Interpretación de las Fortificaciones de Pamplona/ Fortín de San Bartolomé. 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 es facilitar la comprensión global de la historia y la relevancia del recinto fortificado de Pamplona y servir de punto de inicio del paseo. 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).