

2.2.3.

TURISMO

PRINCIPALES ACTUACIONES

Durante este año, tras la crisis sanitaria provocada por el COVID-19 en 2020, la actividad del Servicio de Turismo retoma su actividad ordinaria. Cabe mencionar la presentación del proyecto Pamplona SF365 a la convocatoria de Planes de Sostenibilidad Turística en Destino en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia y los fondos Next Generation.

Las actuaciones definidas parten de unas necesidades, prioridades y retos recogidos tanto en el Plan Estratégico de Turismo de Pamplona 2017-2019, como en la Agenda Urbana de Pamplona. El proyecto tiene como principales objetivos preparar el turismo y la ciudad para los retos medioambientales y el desarrollo de actividades sostenibles, mejorar el posicionamiento y la imagen de marca de los sanfermines como producto turístico más destacado de la ciudad, mejorar la sostenibilidad de este producto y de todo el resto de oferta turística de Pamplona y conseguir un mayor aprovechamiento del producto turístico de los Sanfermines a lo largo de todo el año.

PLAN ESTRATÉGICO DE TURISMO PAMPLONA-IRUÑA 2017-2019

GOBERNANZA

- Creación de un fondo documental

Finaliza el trabajo de creación de un fondo documental con las imágenes y vídeos del Servicio de Turismo. El trabajo tiene como fin identificar, numerar y clasificar las fotos en un documento Excel, para posteriormente utilizar un sistema de gestión que permita un uso más eficiente.

- Ayudas

.Ayudas a asociaciones del sector turístico

El objetivo es apoyar a las asociaciones turísticas que han desarrollado acciones de dinamización y promoción turística que tengan como fin el desarrollo de los productos turísticos. Se concede ayuda a tres asociaciones: Asociación de Restaurantes de Reyno, AHTN y ANAPEH por valor de 56.935,56 euros.

.Ayudas a hostelería

Se trata de una convocatoria de subvenciones para gastos de mantenimiento del sector de hostelería y alojamientos con el objeto de impulsar la actividad económica y contribuir a paliar la situación de pérdida económica directa producida por el cierre temporal de los negocios de estos sectores derivada de la pandemia sanitaria. Tiene consignado un importe de 500.000 euros, que se amplía posteriormente en 550.000 euros. Se concedió ayuda a 525 empresas de hostelería.

.Bonos

Desde Turismo se ha participado en la puesta en marcha y validación de la 3ª y 4ª campaña de bonos (primavera y otoño 2021) descrita en las actividades desarrolladas por el Servicio de Comercio.

- Convenio para La gestión de la Oficina de Turismo de Pamplona

Se firma un convenio de colaboración del servicio de información y atención al visitante entre la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y el Ayuntamiento de Pamplona con el fin de asegurar una buena coordinación y cooperación en el desarrollo del destino turístico Navarra y que el destino turístico se desarrolle de forma ordenada y sostenible. El papel de la Oficina de Turismo es fundamental, tanto desde el punto de vista de información (mediante folletos, planos, etc), como de toma de datos de turistas que nos visitan, de lucha contra la competencia ilegal y de contacto con el resto del sector turístico que conforma el destino.

VERTEBRACIÓN DEL DESTINO

- Señalización turística

Se detecta la necesidad de reforzar la señalización del recorrido del Camino de Santiago a su paso por Pamplona tanto horizontal (señales pintadas sobre el asfalto) como vertical. Se actúa sobre otras mejoras como la limpieza de las señales y tótems turísticos del Camino; la instalación de la concha en comercios y espacios vinculados al Camino de Santiago, colocación de nuevos vinilos en postes de información (Camino de Burlada, Oficina de Turismo, Ultreia); colocación de las placas metálicas de la concha en el entorno de Taconera; y finalmente, mejora de la accesibilidad del Camino con la plataforma Navilens, y la colocación de 39 marcadores informativos y direccionales.

- Oficina de turismo y Centro de Interpretación del Camino de Santiago Ultreia.

El servicio de atención y promoción turística cuenta con dos sedes, la Oficina de Turismo y el Centro de Interpretación del Camino de Santiago, Ultreia. Este servicio tiene una doble finalidad: en primer lugar, informar y promocionar las actividades, productos turísticos, así como los programas desarrollados por el Servicio de Turismo del Ayuntamiento de Pamplona, el Departamento de turismo del Gobierno de Navarra y el sector turístico de la ciudad; y en segundo lugar, gestionar las herramientas de comunicación y promoción de la ciudad con el fin de consolidar la imagen y relato turístico de la ciudad. La gestión la realiza la empresa Dinamic Imizcoz Servicios Culturales SLU por un importe de 232.825,49 euros

- Fortín de San Bartolomé, Centro de Interpretación de las fortificaciones

El Ayuntamiento de Pamplona cuenta con el Centro de Interpretación de las fortificaciones, Fortín de San Bartolomé, espacio considerado básico para la estructuración del producto turístico de Pamplona y más concretamente para la dinamización del producto 'Pamplona es murallas'. Contiene una exposición sobre las fortificaciones de Pamplona y es el lugar de comienzo de la ruta 'Murallas de Pamplona', así como del juego de escape 'El bloqueo de Pamplona'. El servicio lo gestiona SEDENA, con un presupuesto de 6.269,78 euros (IVA excluido).

- Refuerzo de sinergias con otros destinos

.Asociación de municipios del camino de santiago

Pamplona participa en las reuniones impulsados por la Asociación de Municipios del Camino de Santiago, siendo el alcalde de Pamplona, Enrique Maya, presidente de la asociación. Pamplona pertenece a esta asociación desde el año 2018.

INTELIGENCIA DE DESTINO

- Observatorio turístico

.Oficina de turismo

	AÑO 2021	AÑO 2020	Diferencia en %
Total visitantes nacionales	40.848	14.503	+ 181,65
Total visitantes internacionales	12.134	4.102	+ 195,80
Total Visitantes	52.982	18.605	+ 184,77

	Nacional	Internacional	2021	2020
Enero	371	23	394	2.711
Febrero	345	11	356	3.142
Marzo	466	29	495	777 (hasta el día 13)
Abril	451	33	484	Cerrado Estado de Alarma
Mayo	1.058	210	1.268	
Junio	2.426	602	3.028	479
Julio	6.835	2.036	8.871	3.181
Agosto	14.006	3.361	17.367	3.571
Septiembre	5.268	2.790	8.058	2.725
Octubre	5.590	2.034	7.624	1.304
Noviembre	2.211	687	2.898	304
Diciembre	1.821	318	2.139	411
TOTAL	40.848	12.134	52.982	18.605

De estos datos, se puede concluir que las tres comunidades autónomas de las cuales se ha recibido más visitantes fueron:

- Cataluña: 9.470 personas (23,18% de los visitantes nacionales)
- Madrid: 6.511 personas (15,93% de los visitantes nacionales)
- Valencia: 5.256 personas (12,86% de los visitantes nacionales)

El año 2021 nos visitan 12.134 tursitas internacionales, frente a los 4.102 del año 2020. Los tres países de los cuales se han recibido más visitantes fueron:

- Francia: 5.726 personas (47,18% de los visitantes internacionales)
- Alemania: 1.022 personas (8,42% de los visitantes internacionales)
- Holanda: 795 personas (6,55% de los visitantes internacionales)

.Centro de Interpretación del Camino de Santiago, Ultreia

	2020	2021	Diferencia
Nº total atenciones	3.178	1.112	+ 185,79
Total visitantes nacionales	5.109	1.551	+ 229,40
Total visitantes internacionales	1.652	669	+ 146,35
Total Visitantes	6.761	2.220	+ 204,54

De estos datos, se puede concluir que las 3 comunidades autónomas de las cuales se ha recibido más visitantes fueron:

- Navarra: 2.196 personas (42,98% de los visitantes nacionales)
- Cataluña: 678 personas (13,27% de los visitantes nacionales)
- Madrid: 606 personas (11,86% de los visitantes nacionales)

Respecto al turista internacional los 3 países de los cuales se han recibido más visitantes fueron: Francia, EE.UU. e Irlanda.

.Fortín de San Bartolome

El Fortín de San Bartolomé acogió durante el año 2021 a 12.316 personas, de las cuales el 89,43% se tratan de turistas nacionales, y el resto, 10,57% de turista internacional, principalmente franceses. En el mes de abril durante la Semana Santa, debido a las restricciones de movimiento, todos los visitantes provinieron de Navarra.

	Turista nacional	Turista Internacional	TOTAL
Semana Santa	1379	0	1379
JULIO	2992	510	3502
AGOSTO	5228	643	5871
SEPTIEMBRE	812	93	905
OCTUBRE	604	55	659
			12316

.Albergue turístico de Jesus y María

El 17 de mayo se reabre al público como albergue turístico. Aun así, se produjo un aumento del 86% en el total de peregrinos que utilizaron el servicio del albergue. En 2021 se alojaron en el albergue 8.528 personas, un 86% más que las registradas 4.567 registradas en 2020.

.Albergue de peregrinos de Paderborn

El albergue de peregrinos de Paderborn abre normalmente sus puertas en el periodo de marzo a octubre. Durante el año 2021 permaneció cerrado debido a la situación sanitaria.

.Área de Autocaravanas

En 2021 se registraron 6.104 operaciones en área de autocaravanas de Trinitarios. A pesar del mantenimiento de algunas restricciones de movilidad, la cifra duplica los registros de 2020, cuando hubo 2.820 operaciones. A pesar del incremento de la actividad, no se alcanzan los 10.194 usos, un 40% más, registrados en 2019.

- Proyectos europeos

En el año 2021 han estado vigentes dos proyectos: Jacob@ccess y Kintoan Barna.

- Jacob@ccess (Camino de Santiago): El Ayuntamiento de Pamplona – Iruña participa como socio del proyecto Jacob@ccess, cofinanciado por el Programa de Cooperación Transfronteriza España-Francia-Andorra (POCTEFA 2014-2020), a través de fondos FEDER. Jacob@ccess tiene como objetivo desarrollar en cada una de las localidades que forman parte del proyecto (Pamplona - Iruña, Jaca y Ostabat-Izura). Pamplona abrió al público en el año 2019 el Centro de Interpretación de Ultreia financiado en el marco de este programa. Tras la aprobación de la prórroga en el año 2020, se hacen diversas reuniones de coordinación entre los socios y los socios que no han ejecutado sus infraestructuras continúan con sus proyectos de obra.

- Kintoan Barna: el objetivo de este proyecto es desarrollar la atraktividad del territorio de Kintoan desarrollando acciones de dinamización y revalorización económica en beneficio de sus habitantes, agentes sociales y visitantes. El Ayuntamiento de Pamplona participa en las actividades de comunicación y del desarrollo del producto turístico. En el año 2021 se presentó el juego de escape 'El bloqueo de Pamplona'.

PRODUCTOS TURÍSTICOS

.Mesa Mice

El Ayuntamiento de Pamplona pertenece al Spain Convention Bureau, asociación que tiene como objeto promocionar tanto a nivel nacional como internacional los destinos asociados a esta entidad dentro del segmento de turismo de reuniones. Se paga una cuota anual de 3.515 euros. Además, participa e impulsa el grupo de trabajo denominado 'Mesa MICE' que está formado por asociaciones del sector turístico que trabajan el sector congresual y de reuniones, el Gobierno de Navarra y el Palacio de Congresos de Baluarte. Otra importante línea de colaboración en eventos y jornadas ofreciendo servicio de visitas guiadas, material turístico y tramitación descuentos con RENFE.

Se participa en las Jornadas Profesionales organizadas por Turespaña, celebradas de forma virtual con diferentes mesas de debate y entrevistas con empresas de reconocida importancia. El Ayuntamiento de Pamplona acudió para promocionar el turismo de congresos a los siguientes eventos: Iberian MICE Fórum celebrado en Sitges, donde se obtuvieron citas con 22 buyers; Jornada Inversa de Mercado Internacional Corporativo en Tenerife, con citas con 15 buyers TTOO/Agencias, 5 empresas francesas, 5

británicas y 5 alemanas; y Jornada de Formación de Técnicos del SCB en Valladolid sobre la aplicación de los ODS en la industria MICE.

Durante el año 2021 se celebran 3 mesas MICE. Entre los principales avances destaca la presentación del estudio MICE 2020; la confirmación de la estrategia de comunicación a llevar a cabo para visibilizar las actuaciones de sostenibilidad e intensificar y ordenar la promoción; y la aprobación de un programa promocional de ferias.

. Turismo de Salud. Participación en el Cluster de Salud

Pamplona participa de la mesa del cluster de Salud desde la creación del cluster. La situación sanitaria suspende toda la actividad del Cluster de Salud.

. Camino de Santiago

i. Colocación de las señales viales: Se han reforzado las señales verticales en las intersecciones, para que el itinerario quede evidente, así como las señales horizontales en carril bici y pasos peatonales-ciclistas. Se recolocan algunas señales para peatones a otro soporte semafórico cercano para mejorar la visibilidad, que en algunos puntos está condicionada por las ramas de los árboles. Finalmente, se colocan algunos postes adicionales de señalización vertical, para marcar mejor el itinerario y evitar confusiones en algunos puntos conflictivos como Taconera o Fuente del Hierro.

ii. Limpieza de mobiliario. Se realizó una primera limpieza en la señalización del Camino de Santiago y eliminación de pinturas.

iii. Colocación de vinilos en puntos estratégicos de la ciudad.

iv. Colocación de placas metálicas y símbolo concha en comercios

v. Colocación de placas metálicas del Camino de Santiago en el entorno de Taconera.

vi. Señalización accesible: se implementa la solución tecnológica Navilens. Los códigos 'NaviLens' son un sistema de señalización único a nivel mundial que hace accesible la información a todas las personas. Se señalan lugares estratégicos de la ciudad para permitir que las personas con discapacidad reciban en sus móviles información adaptada a su perfil funcional. Se utiliza esta tecnología en el Camino de Santiago y en las rutas gastronómicas desarrolladas dentro de la línea de trabajo con Saborea España.

. Gastronomía

Dentro de la red Saborea España, la actividad se centró en la preparación de los contenidos para la web, la participación en las campañas promocionales en redes sociales 'Quédate en casa', 'Contigo sabe mejor' y 'El principal ingrediente eres tú'; en el diseño y señalización accesible con marcadores Navilens de 3 rutas Ruta del Encierro, Ruta del Camino y Ruta Verde dentro del proyecto 'Rutas Gastronómicas Saborea España'. Además, se ha participado en reuniones de trabajo de la asamblea de la Asociación Española de Destinos para la Promoción del Turismo Gastronómico, el Foro de Sostenibilidad en el Turismo Gastronómico y en encuentros online con Turespaña y OETs de Reino Unido, Alemania, Portugal y Francia.

Se promueve el destino Saborea Pamplona en Madrid Fusión 2021, con la presentación de las tres gastronómicas, reuniones y citas con agencias especializadas así como con periodistas; y show coo-kings para promocionar el producto local gastronómico del territorio y los vinos con D.O. de Navarra. Se participa en la presentación on-line del destino Saborea Pamplona a la CEAV (Confederación Española de Agencias de Viaje)

.Pamplona es verde

Continúa el trabajo conjunto con el Servicio de Educación Ambiental y las áreas de Cultura y Turismo del Ayuntamiento de Pamplona, para la promoción del programa de actividades que han tenido lugar en distintos espacios verdes emblemáticos de la ciudad como Aranzadi, la Ciudadela o la Taconera.

. Actividades de dinamización

SEMANA SANTA 2021

Se realizan visitas guiadas destinadas principalmente al público local: visita guiada al Camino de Santiago, viaje al interior de los Baluartes, Pamplona palacial y La huella del modernismo.

VERANO 2021

La oferta de visitas guiadas en Pamplona publicitadas y vendidas desde el sistema de ventas Infotac-tile ha sido: Pamplona imprescindible (95 visitas con la participación de 2.208 personas), visitas de 5 temáticas diferentes (377 personas), oferta privada de visitas guiadas de las empresas con convenio PIC y visitas literarias ofertadas desde el Área de Cultura.