

¿HAS HECHO YA EL CHECK-IN ESTE NOVIEMBRE?



Haz el CHECK-IN de después de verano y empieza el nuevo curso con tu negocio protegido. Aon te ayuda a tener tu programa de seguros totalmente actualizado después de vacaciones. Compruébalo.

- ¿RC para AAVV con las máximas garantías que el mercado dispone?
- ¿Ampliación de coberturas para propietarios o directivos?
- ¿Seguros personales para el empresario o autónomo?

Contacta con nosotros para actualizar el programa de seguros de tu Agencia o para recibir mayor información:

jose.garciagonzalez@aon.es
www.taeds.com/civil.asp

Aon Gil y Carvajal S.A.U. Correduría de Seguros, entidad inscrita en la D.G.S. con la clave J-107, y provista de capacidad financiera y seguro de responsabilidad civil profesional conforme con lo dispuesto en la Ley 26/2006 de 17 de julio de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados.

2015

3ª Cumbre de Asociaciones de Agencias de Viajes 3rd Summit of Travel Agencies Associations Bidaia-agentzien Elkarteen 3. Goi Bilera



ceav Confederación Española de Agencias de Viajes

EUSKADI
BASQUE COUNTRY





Iñigo Urkullu Renteria
Lehendakaria

Un país que avanza hacia el turismo inteligente y sostenible

Eskerrik asko, benetan!

Gracias por permitirme comentar, a través de este artículo, algunos detalles sobre nuestro País, Euskadi Basque Country, que va a tener la satisfacción de acoger la **3ª Cumbre Mundial de Presidentes de Asociaciones de Agencias de Viajes** durante la primera semana de noviembre. Agradezco también la posibilidad de dar la bienvenida a las personas que van a participar en este encuentro, procedentes de más de sesenta países de los cinco continentes y desearles éxito y una feliz estancia.

Somos un País para los descubridores culturales y de paisajes. Cuidamos de un patrimonio universal, la lengua más antigua de Europa. Ese cuidado se refleja en nuestras costumbres, nuestras ciudades, nuestras costas y montañas, y también en nuestra forma de trabajar.

Nos guiamos por los principios de realismo, responsabilidad y solidaridad. Nos guiamos por el compromiso con la honestidad, con una alta exigencia de transparencia y buen gobierno; con un modelo de gobernanza garante de los servicios sociales que nos lleva a lograr índices de Desarrollo Humano punteros a nivel mundial.

El rigor en la gestión de las cuentas públicas, la labor que desde las Instituciones públicas de Euskadi estamos desempeñando para seguir creciendo como País, se sustenta en la fuerza de nuestro modelo de bienestar y en la protección a nuestra sociedad, un modelo que hoy y siempre defiende y reivindica.

Con esperanza y prudencia asistimos al comienzo de un nuevo ciclo de recuperación económica y del empleo, y el comportamiento positivo del sector del Turismo vasco contribuye también a mirar al futuro con mayor confianza.

El Turismo en Euskadi es un sector que ha mostrado en los últimos cinco años un claro dinamismo, un sector en crecimiento que se consolida pese a la crisis. El PIB turístico ha pasado en este tiempo del 5,3% al 5,8%, superando los 3.800 millones de aportación a la economía vasca. El empleo ha crecido en los establecimientos de la Industria Turística más del 3%, y lo ha hecho en todos los territorios.

Si consideramos los cinco años de crisis más fuerte, donde nuestro mercado principal, el turismo español, ha estado muy castigado, quiero destacar que hemos sabido, y ha sabido el sector del Turismo vasco: Mostrar Euskadi como un destino atractivo, ofrecer servicios de calidad,

y conseguir un buen posicionamiento de nuestra marca, Euskadi Basque Country, en todo el mundo. Queremos seguir creciendo de forma cuidada.

El balance acumulado hasta el momento en este año 2015 muestra incrementos históricos, tanto en entradas de visitantes como en pernoctaciones, con una subida del 5,8% por encima de la media del Estado español. Pero el Gobierno Vasco analiza en su trabajo de apoyo al sector turístico y de posicionamiento del destino otros factores, ya que de nada sirve quedarse en el dato estadístico de un record.

Es bueno que lleguen más turistas, Euskadi es un destino joven, emergente, que tiene margen de crecimiento. Pero más importante que esa cifra es lo que aportan esas personas a la economía de nuestro País; lo que gastan en hostelería, en comercio, gastronomía, transporte o comprando actividades culturales, y en definitiva contribuyendo a la riqueza y al empleo en Euskadi.

En este punto quiero destacar un cambio de tendencia importante en los últimos cinco años: el crecimiento del 30,3% de los visitantes extranjeros supera, ampliamente, la subida de turistas estatales, que también crecen. Los extranjeros son los que más gastan y contribuyen a reducir el saldo negativo del gasto turístico de Euskadi en 5 puntos. Un dato relevante para nuestra economía.

Asimismo, tienen gran trascendencia las vivencias y las impresiones de las personas que nos visitan, su grado de satisfacción, el recuerdo que se llevan para siempre y la imagen que proyectan de nuestro País.

La fotografía del sector Turístico vasco en este momento demuestra una fuerza considerable, que el Gobierno va a seguir impulsando de forma ordenada: con el Plan Estratégico de Turismo 2020 como guía.

Los resultados nos muestran el acierto del camino emprendido, y el punto de mira en el que debemos poner nuestro esfuerzo: buscamos la productividad y la eficiencia del sector, en definitiva la rentabilidad que dan los servicios avanzados llegando a ser un destino inteligente y sostenible.

Para lograrlo estamos poniendo en práctica más de 120 iniciativas concretas que responden a objetivos claros: el aumento de la competitividad de las empresas turísticas; el posicionamiento de Euskadi como destino único y diferenciado, el aumento de la notoriedad de la marca Euskadi Basque Country en mercados prioritarios, que respondan con un incremento del gasto medio de las viajeras y viajeros en Euskadi.

También trabajamos para ser un destino turístico sostenible. Por eso el Gobierno Vasco ha firmado la carta de compromiso de la Organización Mundial del Turismo "Biosphere Responsible Tourism Destination", para garantizar el papel del turismo en este sentido, buscando sobre los turistas un alto grado de satisfacción, haciéndoles además más conscientes de los problemas de la sostenibilidad, y fomentando en ellos prácticas turísticas sostenibles.

En este momento conocemos mejor a nuestros públicos objetivos, sabemos que son descubridores culturales, vacacionales y cosmopolitas. El 25% llega para hacer turismo de ciudad, "city breaks", y en segundo término la gastronomía y los vinos motivan a un 21% de visitantes.

Queremos ser visibles turísticamente para esos millones de personas, que según los datos de la OMT van a buscar destinos distintos, diferentes a lo masivo y convencional. Como Euskadi.

Somos un País para los amantes de la calidad

La 3ª Cumbre Mundial de Presidentes de Asociaciones de Agencias de Viajes va a celebrarse en dos capitales vascas, Bilbao y San Sebastián. En este momento las personas que llegan a Euskadi para participar en congresos y eventos son el 40% del total, y entre ellas las ciudades vascas, como destinos de eventos, cuentan con un índice de recomendación del 85% y como destinos de ocio, del 86%. Euskadi como destino de ocio alcanza un índice del 87%.

Avanzamos en la información que permita la monitorización, gestión y seguimiento del destino y de la industria turística de Euskadi, para conseguir niveles óptimos de calidad percibida. Ahora nueve de cada diez personas que nos visitan recomendarían el destino.

Sabemos también que el 67% de los y las turistas cree que Euskadi es un destino único y que los aspectos identificativos de Euskadi son puntuados con más del 88%. Y el aspecto más significativo, al que ha señalado casi el 100% de los y las turistas como distintivo en primer lugar, es la cultura gastronómica. Estaremos encantados de sentarles a nuestra mesa.

Por tanto no solo les recibimos con satisfacción, también con la confianza de que tanto para Euskadi como para todos los participantes en esta cumbre, la experiencia va a ser positiva en grado sobresaliente.

Les invito a que nos conozcan mejor. Se darán cuenta de la fuerza con la que los vascos amamos y cuidamos nuestra tierra, y a las personas que nos visitan.



Juan Mari Aburto
Alcalde de Bilbao



Bilbao, puerta de entrada al universo vasco

Bilbao ocupa un lugar destacado en el imaginario turístico mundial gracias al Museo Guggenheim, definido como el mejor edificio de la segunda mitad del siglo XX, y al extraordinario proceso de regeneración urbana que se ha acometido en un sus inmediaciones. El edificio diseñado por el arquitecto Frank Gehry es el emblema internacional de una ciudad cosmopolita, donde arquitectura, diseño y vanguardia se unen a la perfección con la cultura y las tradiciones vascas, fraguando una oferta atractiva, única y de enorme calidad.

Y es que la persona que visita Bilbao, encuentra una propuesta de ocio contemporánea que no pierde de vista sus raíces culturales. Una oferta que la UNESCO ha reconocido recientemente con su incorporación a la red de Ciudades Creativas.

Bilbao sorprende y se descubre amable a los ojos del caminante. Las márgenes de la Ría que cruza la ciudad, ofrecen un recorrido por edificios y obras de arte de los mejores arquitectos y artistas del mundo. Los visitantes pueden disfrutar a pie, en bici o en barco de uno de los espacios más sofisticados de Europa, donde se levantan edificios proyectados por arquitectos consagrados como Moneo, Siza, Isozaki, Pelli o Calatrava, y esculturas al aire libre de Chillida, M.Lüpertz, Galarza, Tucker, Rückriem, Koons o Sir A. Caro.

Hablamos de Abandoibarra, una zona que antaño ocuparon astilleros e industria pesada y cuya transformación urbana es ejemplo internacional de buenas prácticas en regeneración urbana y calidad de vida. Así quedó plasmado en la Exposición Universal de Shangai de 2010.

La Ría, alma de la ciudad, también nos habla de la historia de una villa que se fundó a sus orillas en 1300 dando origen a lo que hoy conocemos

como Casco Viejo. El casco histórico de Bilbao, todavía respira aires medievales en su trazado y arquitecturas. Es un lugar de encuentro, de compras, de disfrute de la gastronomía; otro de los alicientes de un Bilbao donde conviven los fogones tradicionales, los afamados pintxos, con la oferta más vanguardista del firmamento Michelin.

Bilbao, a nivel turístico es la Ría, el Casco Viejo y, por supuesto, el denominado Ensanche. El centro de la ciudad, con la Gran Vía como arteria comercial y los suntuosos edificios y sedes bancarias de la burguesía presidiendo sus diferentes tramos. En el Ensanche también encontramos otro de los reclamos turísticos de la ciudad: el centro Azkuna Zentroa, diseñado por Philippe Starck. Este antiguo almacén de vinos es en la actualidad un moderno centro cultural y de ocio. De nuevo, la transformación, la renovación, sin duda una de las bazas que ha catapultado a Bilbao, como destino "city break". Una renovación que va de la mano de señas de identidad propias: el euskera, el folklore vasco, el deporte rural, nuestras tradiciones... son experiencias únicas que nos diferencian y posicionan claramente como destino urbano.

Otra de las magníficas ventajas competitivas de nuestra ciudad plasmada en la estrategia de promoción turística es su cercanía a las playas, a la costa y a las montañas. A media hora, cómodamente en metro, nos encontramos en plena naturaleza, disfrutando de arenas o parques naturales.

Bilbao también es referencia en el ámbito MICE, contamos con numerosos equipamientos que satisfacen las demandas más exigentes, entre otros, el Palacio Euskalduna, Bilbao Exhibition Centre o el Bilbao Arena. Esta red, junto a nuestra oferta hotelera y la profesionalidad del sector, nos permite albergar eventos de magnitud mundial como la Eurocopa 2020 de fútbol o el Mundial de Baloncesto del pasado año.

El festival BBK Live, los espectaculares saltos de Red Bull o el Maratón nocturno son otras de las propuestas tractoras de turismo a la ciudad.

Desde el Ayuntamiento de Bilbao, les damos la bienvenida a nuestra ciudad, a conocer nuestra oferta turística, y sobre todo, a conocer a nuestras gentes y nuestra cultura.

FOTOGRAFÍAS: © Ayuntamiento Bilbao





Eneko Goia
Alcalde de Donostia



Donostia/San Sebastián, Capital Europea de la Cultura 2016

San Sebastián concentra en un espacio reducido todas esas cualidades que un visitante podría desear: es uno de los lugares más bellos del mundo, donde tradición y modernidad conviven en un entorno espectacular, con una cultura e identidad propia y una gastronomía internacionalmente reconocida. A todo ello sumamos la hospitalidad de los donostiarras, que a menudo se convierten en los mejores embajadores turísticos, orgullosos de mostrar su ciudad al visitante.

No podemos olvidar que Donostia/San Sebastián ha sido un destino preferente desde antes de que el turismo se llamara turismo. La ciudad, con una importante tradición turística internacional que se remonta al siglo XIX, dispone de una amplia red de transporte público limpio, de un gran icono arquitectónico como es el Palacio de Congresos y Auditorio del Kursaal, de una variada oferta de hoteles y, sobre todo, de una creatividad gastronómica que se ha convertido en referente en todo el mundo.

La ciudad ha crecido integrando el turismo en su actividad, garantizando y fomentando siempre un turismo de calidad, sostenible y con un alto estándar en el servicio. Con una ordenada distribución urbana y cortas distancias, Donostia/ San Sebastián es perfecta para recorrerla a pie o en bici con amplios espacios peatonales, *bidegorris* (carriles bici) y paseos que se extienden por toda su línea de costa, de punta a punta. También es un destino ideal para practicar deportes acuáticos, *running*, *trekkings* o conocer deportes tradicionales.

La gastronomía es un arte y una seña de identidad de Donostia/ San Sebastián. Nuestros cocineros cuidan y miman las recetas y los productos para hacer de la gastronomía todo un arte, y de esa forma le han dado

fama en medio mundo hasta ser reconocidos en nuestras antípodas por su calidad gastronómica y por sus populares barras de *pintxos* (alta cocina en miniatura). No en vano es la segunda ciudad del mundo con mayor número de estrellas Michelin (máxima calificación) por metro cuadrado, sólo detrás de Kyoto, y muy por delante de ciudades como París o Lyon.

Indudablemente, San Sebastián cuenta una oferta difícil de superar -naturaleza, gastronomía, cultura, congresos, calidad de vida, la cálida acogida de sus ciudadanos etc.- que se ve reflejada en la satisfacción de nuestros visitantes: el turista de ocio, que parte con la expectativa de puntuar la ciudad con un 7 sobre 10, la puntúa con un 9 tras visitarla, y el turista de negocio, con un 9,8 sobre 10.

Año tras año el número de visitantes sigue creciendo, y el perfil del turista de San Sebastián es cada vez más internacional (el 54% de los visitantes provienen de fuera de España). También aumenta el turismo de "citybreak" o las escapadas fuera de la época estival. En este sentido, San Sebastián Turismo ofrece una variedad de escapadas que han tenido una gran acogida por parte de los visitantes, facilitando que puedan experimentar al máximo la ciudad en un corto período de tiempo.

San Sebastián es una fusión de tradición-autenticidad y una apuesta por la innovación y la adaptación a los nuevos tiempos. Fruto de nuestra visión de apertura al mundo es la selección de la ciudad como Capital Europea de la Cultura 2016. Donostia va a ser capital cultural, porque la cultura es capital en Donostia.

Por ello, el próximo año será un año especial, en el que las olas de energía ciudadana inundarán la ciudad. En 2016 Donostia va a mirar al mundo, y el mundo va a mirar a Donostia. Fiel a su modelo innovador, la Capital Europea de la Cultura de Donostia/San Sebastián 2016 ha organizado sus contenidos en faros temáticos, que guiarán hacia un nuevo modelo de convivencia, iluminando los valores fundamentales para una transformación social. Es un gran momento para visitar nuestra ciudad y sumergirse en un amplio abanico de iniciativas artísticas y procesos culturales surgidos de la participación ciudadana.

Porque San Sebastián es todo eso y mucho más, os invitamos a visitarla, saborearla, vivirla... y os damos la bienvenida. *Ongi etorri.*

FOTOGRAFÍAS: © Ayuntamiento Donostia/San Sebastián





Gorka Urtaran
Alcalde Vitoria-Gasteiz

Vitoria-Gasteiz: Green Capital y mucho más

Vitoria-Gasteiz está viviendo en los últimos años toda una revolución turística. Las estadísticas de entrada de viajeros así lo indican y si tuviera que señalar algún motivo de este crecimiento tan positivo, sin duda destacaría dos: la posición de referencia que hemos alcanzado en materia de sostenibilidad y la riqueza de nuestro patrimonio.

La designación de Vitoria-Gasteiz como Capital Verde Europea en 2012 fue el mejor colofón posible a una trayectoria de muchos años en el desarrollo de políticas medioambientales. Proyectos como el Anillo Verde que rodea la ciudad y la recuperación de los humedales de Salburua que lideró el alcalde José Ángel Cuerda nos permiten presumir ahora de un municipio concebido a escala humana, con el índice más alto de zona verde por habitante y las mayores facilidades para recorrerla a pie, en bicicleta o transporte público.

Igualmente remarcable es la Vitoria-Gasteiz monumental, empezando por su Casco Medieval, una joya irreplicable gracias a su ubicación y configuración. Fue declarado Conjunto Monumental en 1997 y nos ofrece una combinación de iglesias góticas, palacios renacentistas, tramos amurallados y elementos singulares que lo convierten en uno de los cascos históricos más bellos de todo el norte de la península. A esto se suman los tres premios Europa Nostra que a lo largo de los años ha recibido nuestro Casco Histórico: en 1982 por la restauración del centro peatonal, en 2002 por el Plan Director de la catedral Santa María y en 2010 por la recuperación de la Muralla medieval.

Si atractiva es nuestra ciudad, no menos atractivo es lo que en ella sucede. Ofrecemos a lo largo del año eventos tan reconocidos como el Festival de Jazz, el Azkena Rock Festival, nuestras fiestas de la Virgen Blanca, el Festival de Televisión, Magialdia o el Festival Internacional de Teatro, sin olvidarnos del Triatlón o el Maratón Martín Fiz. Citas éstas que son el mejor exponente de la apuesta que aquí se hace por la cultura en todas sus expresiones y abierta a todos los gustos.

Hablando de gustos, tampoco podemos olvidar el valor, cada vez más en alza, de nuestra enogastronomía. La cercanía de las bodegas de Rioja Alavesa y el buen hacer de un sector hostelero capaz de sorprender desde el pequeño bocado hasta el gran menú hacen de Vitoria-Gasteiz un destino más que apetecible.

Si a ello sumamos la capacidad de complementar nuestra oferta turística con las de Bilbao y Donostia, tenemos todo un trío de ases para ganar un puñado de experiencias inolvidables.



FOTOGRAFÍAS: © Ayuntamiento Vitoria/Gasteiz



Within this flag we have the Guggenheim Bilbao Museum, along with a 'European Green Capital' winner, Vitoria - Gasteiz, and one of the most beautiful cities in the world, San Sebastian. We also have superb cuisine, and the oldest language and traditions in Europe. It`s the Basque`s flag, and for us it`s a pleasure to welcome you to the Basque Country, a small country with a big identity.



EUSKADI
BASQUE COUNTRY

basquecountrytourism.eus



Associations Attending to 3rd Summit of Travel Agencies Associations

WORLDWIDE

WTAAA
(World Travel Agents Alliance)
Jayson Westbury, Chairman

UFTAA
(The United Federation of Travel Agents' Associations)
Joe Borg Olivier, President

AFRICA

AAVOTA
(Angolan Association of Travel Agencies and Tour Operators)
Catarina Oliveira, President

ASATA
(The Association of South African Travel Agents)
Otto de Vries, CEO

ETAA
(Egyptian Travel Agents Association)
Mostafa Sultan, Board Member

FNAVM
(National Federation of Travel Agencies of Morocco)
Amal Karioun, Vicepresident

FTAV
(Tunisian Federation of Travel Agencies)
Mohamed Ali Toumi, President

NANTA
(National Association of Nigeria Travel Agencies)
Alhaji Aminu Agoha, President

AMERICA

FOLATUR
(Latin American Tourism Forum/Foro Latinoamericano de Turismo)
Paula Cortés, CEO

ABAV
(The Brazilian Travel Agencies Association)
Antonio Azevedo, President

ACHET
(Chilean Association of Tourism Companies / Asociación Chilena de Empresas de Turismo)
Guillermo Correa Sanfuentes, President

ANATO
(Colombian Association of Travel and Tourism Agencies/Asociación Colombiana de Agencias de

Viajes y Turismo)
Paula Cortés, CEO

APAVIT
(Peruvian Association of Travel Agencies/Asociación Peruana de Agencias de Viajes y Turismo)
Publio Santander Castro, President

AVAVIT
(Venezuelan Association of Travel Agencies/Asociación Venezolana de Agencias de Viajes y Turismo)
Sandra González, Executive Vicepresident

FAEVYT
(Argentina Federation of Associations of Travel and Tourism / Federación Argentina de Asociaciones de Empresas de Viajes y Turismo)
Fabricio Di Giambattista, President

GMA
(Mexican Group of Associations of Travel Agencies/Grupo Mexicano de Asociaciones de Agencias de Viajes)
César Romero García, President

ASIA

ASEANTA
(Asean Tourism Association)
Aileen Cruz Clemente, President

CATA
(Cambodia Association of Travel Agents)
Ang Kim Eang, President

MATTA
(Malaysian Association of Tour & Travel Agents)
Haji Hamzah Rahmat, President

NATAS
(National Association of Travel Agents of Singapore)
Devinder Ohri, President

PTAA
(Philippine Travel Agencies Association)
M^a Michelle Reyes Victoria, President

TAFI
(The Travel Agents Federation of India)
Praveen Chugh, Vicepresident

UMTA
(Union of Myanmar Travel Association)
Thet Lwin Toh, Chairman

EUROPE

ECTAA
(European Travel Agents and Tour Operators Association)
Lars Thykier, President

ABTA
(British Association of Travel Agents)
Simon Bunce, Head of Legal Services

ABTTA
(Association of Bulgarian Tour Operators and Travel Agents)
Bayko Baykov, President

ACCKA
(The Association of Tour Operators and Travel Agents of the Czech Republic)
Roman Skrabánek, President

ANAT
(Romanian National Association of Travel Agents)
Aurelian Marin, President

ANVR
(Dutch Association of Travel Agents and Tour Operators)
Frank Oostdam, President

APAVT
(Portuguese Association of Travel Agents)
Pedro Costa Ferreira, President

ATOR
(Association of Tour Operators of Russia)
Vladimir Kantorovich, First Vice - President

CEAV
(Spanish Confederation of Travel Agencies/Confederación Española de Agencias de Viajes)
Rafael Gallego, President

DRF
(Association of Danish Travel Agents)
Lars Thykier, Executive Director

DRV
(The German Travel Association)
Norbert Fiebig, President

ETFL
(Estonian Association of Travel Agents)
Kylli Karing, President

FIT/FTI
(Belgian Tourism Federation)
Bernard Tuytens, Secretary General

HATTA
(Hellenic Association of Travel and Tourist Agencies)
Vasiliki Skagia, Board Member

ITAA
(Irish Travel Agents Association)
Martin Skelly, President

MUISZ
(Association of Hungarian Travel Agencies)
Bálint Erdei, President

NTVA
(National Tourism Business Association)
Zydre Gaveliene, President

PIT
(Polish Chamber of Tourism)
Pawel Niewiadomski, President

SNAV
(French Association of Travel Agents)
Jean-Pierre Mas, President

TURSAB
(Association of Turkish Travel Agencies)
Aylin Ozsava, President Advisor

VIRKE
(The Norwegian Travel Trade Association)
Sverre McSeveny-Årill, Director

ZTAS
(Association of Travel Agencies of Slovenia)
Matej Knaus, President

OCEANÍA

AFTA
(The Australian Federation of Travel Agents)
Jayson Wetsbury, CEO

TAANZ
(The Travel Agents Association of New Zealand)
Peter Barlow, President

Con la colaboración de:

