



BILBAO
BIZKAIA
Be Basque.

Estrategia de Turismo 2030

*Una visión compartida para
crear, impulsar y posicionar el
destino del mañana*

Cooperación

Una estrategia de turismo que nace por, para y con el sector que ha participado en su definición desde un enfoque abierto, transparente y colaborativo.

Digitalización

Un documento que sienta las bases de un destino turístico inteligente, más digitalizado, capaz de definir su estrategia en base a datos y conocimientos que generen valor.

Sostenibilidad

Una senda para construir un territorio respetuoso con el medioambiente, capaz de optimizar el impacto económico y social poniendo en práctica los ODS de la ONU.



Índice

Presentación	3
Proceso de participación	4
El Turismo en Bilbao Bizkaia	5
Una nueva realidad: Covid19	6
Un sector de oportunidad	7
Compromiso con el desarrollo sostenible	8
Visión 2030	9
Objetivos y principios estratégicos	10
Modelo conceptual de la estrategia	11
Posicionamiento turístico	12
Territorio cohesionado	13
Gobernanza integral	14
Desarrollo, marketing y gobernanza	15
Recuperación y transformación	16
Resumen de líneas y proyectos	18
Aportación ODS	22
Implementación, seguimiento y evaluación	24
Agradecimientos	25



Ainara Basurko

Diputada Foral de Promoción
Económica de la Diputación Foral
de Bizkaia.



Xabier Ochandiano

Concejal de Desarrollo Económico,
Comercio y Empleo del
Ayuntamiento de Bilbao.

Carta de presentación

La Estrategia de Turismo de Bilbao Bizkaia 2030 –horizonte en clave de cooperación, digitalización y sostenibilidad– supone la culminación de un amplio proceso participativo que ha involucrado a más de 250 agentes públicos y privados del sector turístico del territorio, cuyas aportaciones han permitido trazar el marco común de trabajo en materia turística para el horizonte 2030.

La Estrategia de Turismo de Bilbao Bizkaia 2030 se alinea con las reflexiones estratégicas y los esfuerzos realizados desde el punto de vista del desarrollo, marketing y gobernanza, sentando sus bases en un modelo ya consolidado.

Asimismo, esta Estrategia se enmarca en un nuevo ciclo de planificación a largo plazo y responde a la apuesta decidida por continuar reforzando el crecimiento del turismo de Bilbao Bizkaia desde una base de contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, así como a la necesidad de plantear políticas que permitan hacer frente al impacto que ha causado la Covid-19 en el sector.

Con todo ello, la nueva Estrategia aspira a reforzar el compromiso del turismo de Bilbao Bizkaia por un desarrollo sostenible desde la perspectiva medioambiental, económica y social, incidiendo de forma específica en la gestión del turismo en clave territorial. Con este objetivo, la Estrategia de Turismo de Bilbao Bizkaia 2030 se orienta a dar respuesta al bienestar y satisfacción de todas las personas que participan en su cadena de valor a través de la cooperación, la digitalización, la innovación y la inteligencia turística.

“Gracias al compromiso que hemos adquirido hoy contamos con un documento estratégico que va a orientar la política turística de los próximos nueve años en clave de cooperación ●

+250 AGENTES PÚBLICOS Y PRIVADOS

Una estrategia que recoge nuestras necesidades como sector. Abierta, transparente y participativa.

Diagnóstico

Imagen real y punto de partida del destino mediante el continuo contraste con los agentes del territorio. Se han **analizado los factores positivos y críticos**, así como establecido los **escenarios de recuperación post pandemia**.

Co-diseño

La nueva estrategia turística **incorpora** numerosas **propuestas e iniciativas** surgidas en los **grupos de trabajo** sobre múltiples temáticas. Reflexiones que nacen del sector para complementar la visión global.

Visión compartida

Talleres monográficos, eventos temáticos, entrevistas personales, formularios de participación. Han sido **numerosas** las herramientas desplegadas **para lograr** contar con **una estrategia compartida** que refleje la ilusión del sector por construir un destino más atractivo y mejor posicionado.

Implicación agentes

El compromiso de los diferentes agentes del sector turístico permitirá la **retroalimentación de los proyectos e iniciativas** reflejadas en la estrategia.



35 ENTREVISTAS PERSONALES

47 FORMULARIOS DE PARTICIPACIÓN

1.145 ENCUESTAS A TURISTAS

596 ENCUESTAS A EXCURSIONISTAS

812 ENCUESTAS A CIUDADANOS Y CIUDADANAS DE BIZKAIA

348 ENCUESTAS A EMPRESAS Y PROFESIONALES

“Gracias a vuestro compromiso y capacidad de resiliencia el sector turístico de Bilbao Bizkaia ha podido afrontar las consecuencias de la pandemia ●

Sector turístico Bizkaia Plazas ofertadas

Año	Plazas ofertadas establecimientos hotelero	Plazas ofertadas en Agroturismos y casas rurales	Plazas ofertadas apartamentos turísticos
2017	13.522	1.246	835
2018	13.745	1.284	869
2019	14.217	1.237	923
2020	9.381	868	917

Fuente: Eustat

Plazas ofertadas establecimientos hoteleros Bilbao por día

2017	2018	2019	2020	2021
7.891	7.953	8.450	5.713	8.194

2019 fue un año récord para el sector turístico. Bizkaia registró 1.615.917 entradas, de las que un 63,23% se concentraron en Bilbao, que alcanzó los 1.121.807 visitantes.

En el periodo 2017-19, el gasto turístico en Bilbao-Bizkaia creció más de un 5,7%, alcanzando una cifra de 2.261.866.000€ en este último año.

En 2020, Bizkaia es el territorio de Euskadi con mayor empleo vinculado a actividades turísticas, con cerca del 50% del total de las afiliaciones

Año	Nº Empresas	Nº Empleos estables
2017	13.519	61.602
2018	13.588	63.881
2019	13.355	64.505
2020	13.299	62.641

Fuente: Eustat

En 2019, la aportación del turismo sobre el PIB de Bilbao-Bizkaia, alcanza un 5,6%.

Gasto Medio 2020 por estancia

495,2€

Gasto medio 2021 por estancia

647€

Fuente: OTB

La valoración media de la estancia sigue siendo **muy positiva** con un 9/10 y las personas que nos visitan muestran una elevada intención de retorno.

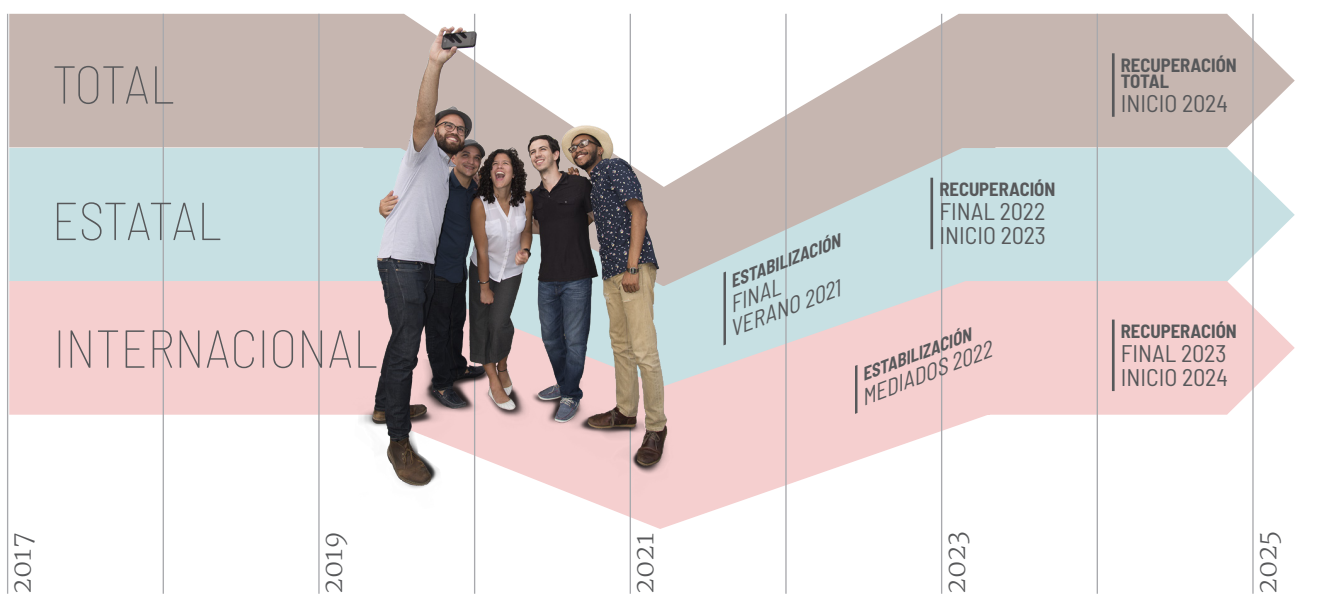


9/10

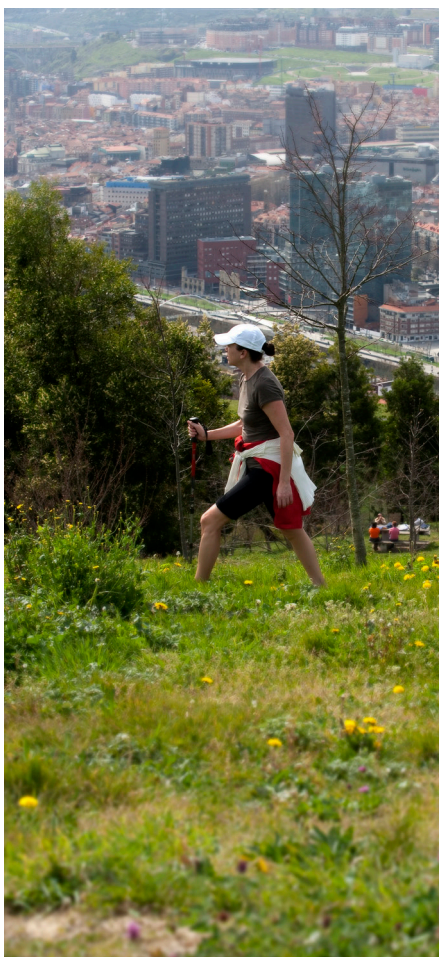
Este año veremos la **estabilización y recuperación del mercado estatal**. La previsión para **el mercado internacional** es que se afiance durante este ejercicio y que **recobre su nivel a finales de 2023**.

La vacunación, el control de las variantes de la Covid-19 y la consolidación de los protocolos de movilidad entre destinos son claves para alcanzar estos escenarios

Posibles escenarios de estabilización y recuperación del turismo



“Tras superar los momentos más duros, como sector estamos preparados para afrontar una fase de recuperación en la que contaréis con el apoyo decidido de las instituciones ●





“Observemos los factores críticos y de oportunidad para ser audaces en los cambios y ganar competitividad ●

Destino

Somos un **destino turístico consolidado, de excelencia, bien posicionado en los mercados internacionales** y con productos definidos. Hemos gestionado grandes eventos y disponemos de infraestructuras de movilidad de vanguardia.

Oferta

Contamos con **iconos turísticos, una gastronomía reconocida internacionalmente** y un sector competitivo capaz de generar riqueza y empleo.

Demanda

Un destino que **ha crecido de forma sostenida en entradas y gasto turístico** hasta la llegada de la pandemia. Con una **gran valoración por parte de aquellas personas que nos visitan** y con un peso creciente en el PIB del territorio y de la capital.

Gobernanza

A la alianza **estratégica de cooperación** entre el **Ayuntamiento de Bilbao y la Diputación Foral de Bizkaia** se suman las acciones de **colaboración público privada** como **Bilbao Bizkaia Action Group**, y el trabajo constante con las entidades de gestión turística comarcal y local de Bizkaia. También la puesta en marcha del Observatorio de Turismo de Bizkaia.

Digitalización

Se han desarrollado **servicios para mejorar la competitividad de las empresas**, implementando el marketing digital y utilizando las redes sociales para ganar visibilidad y captar visitantes.

Sostenibilidad

El modelo turístico **favorece la distribución** de las personas visitantes **por todo el territorio y la desestabilización**.

Destino

La necesidad de mejora en el desarrollo del destino desde una perspectiva turística integral para acometer **inversiones que puedan redundar en espacios, recursos, iconos e infraestructuras ligadas al turismo**.

Oferta

Potenciar la competitividad de la oferta turística y de los establecimientos, **sobre todo en ciertas zonas clave**. -Sector con muchas **empresas de pequeña dimensión** y reducción de establecimientos a consecuencia de la pandemia.

Demanda

Necesidad de reforzar el turismo más allá de la capital **y generar flujos de movimiento turístico a lo largo de todo el territorio**.

Gobernanza

Avanzar en una cultura del dato e inteligencia turística entre todos los agentes del ecosistema turístico del territorio. Fomentar la participación y la **visibilización de la labor** desarrollada en los grupos de trabajo del **BBAG**.

Digitalización

Reforzar la inversión en actividades innovadoras o ligadas a la **digitalización** por parte de las empresas turísticas.

Sostenibilidad

Materializar el desarrollo sostenible a través de **actuaciones concretas** que demuestren el compromiso del sector en clave de sostenibilidad.

Fomentar la cultura del dato para minimizar el impacto de la actividad.

Perspectivas del desarrollo sostenible

Medioambiental

Se centra en cuidar el medio ambiente sin renunciar al progreso económico y social.

Económica

Orientada a que las actividades puedan ser viables por sí mismas, garantizando su propia continuidad.

Social

Se enfoca en potenciar la cohesión social y la convivencia de la actividad con la comunidad en la que ésta se desarrolla.



“Ser sostenibles, generando riqueza y actividad económica desde el sector turístico ●



UN COMPROMISO FIRME, MEDIBLE Y EVALUABLE

Se ha establecido un **modelo de seguimiento** de la Estrategia con **indicadores específicos** ligados a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**. Su monitorización permitirá la adaptación permanente a los principios globales de sostenibilidad, permitiendo a Bilbao Bizkaia **evaluar y rendir cuentas respecto al nivel de contribución** que se espera del destino en cuanto a los ODS.

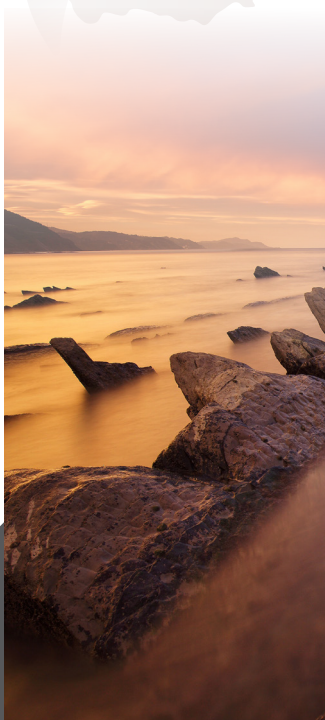
“Contamos con los ingredientes necesarios para situarnos como referente turístico internacional, impulsando la actividad económica y el empleo en todo el territorio ●

VISIÓN 2030



Referente internacional

Bilbao Bizkaia se posiciona como un referente internacional del eje atlántico, único por su identidad propia, diversidad y su capacidad de transformación.



Desarrollo sostenible

Bilbao Bizkaia apuesta por el desarrollo sostenible del turismo, fomentando el equilibrio territorial y el bienestar de las personas mediante un ecosistema turístico cooperador.



Motor de atracción

Bilbao Bizkaia aspira a ser un motor de atracción de visitantes y de talento, generando impacto socioeconómico en todo el territorio.

7

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- *Generar impacto socioeconómico de forma sostenible.*
- *Mejorar la competitividad del tejido empresarial.*
- *Atraer visitantes y desarrollar el destino de forma equilibrada y sostenible.*
- *Consolidar el posicionamiento internacional y reforzar la imagen del destino.*
- *Mejorar la experiencia y satisfacción de todas las personas.*
- *Transformar digitalmente el destino.*
- *Reforzar el ecosistema y el modelo de inteligencia turística.*



6

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Cooperación.

Trabajar como un **ecosistema turístico** para abordar los objetivos estratégicos 2030, alcanzando nuevos niveles de compromiso y fortaleciendo el modelo de gobernanza

Orientación hacia la experiencia de las personas.

Ofrecer **experiencias de alto valor** a turistas, excursionistas, profesionales y residentes contribuyendo al bienestar y satisfacción de todas las personas implicadas en la actividad turística del territorio.

Igualdad y diversidad.

Posicionar la igualdad y diversidad como **valores clave de una estrategia turística plural e inclusiva** que fomente el desarrollo de proyectos e iniciativas que contribuyan al impulso de la equidad y el respeto mutuo en todo el territorio.

Responsabilidad y sostenibilidad.

Integrar la sostenibilidad como **elemento transversal en la gestión del destino**, contribuyendo a un crecimiento sostenible del tejido empresarial, a la **mejora del bienestar** de las personas y a la conservación del planeta.

Digitalización e inteligencia turística.

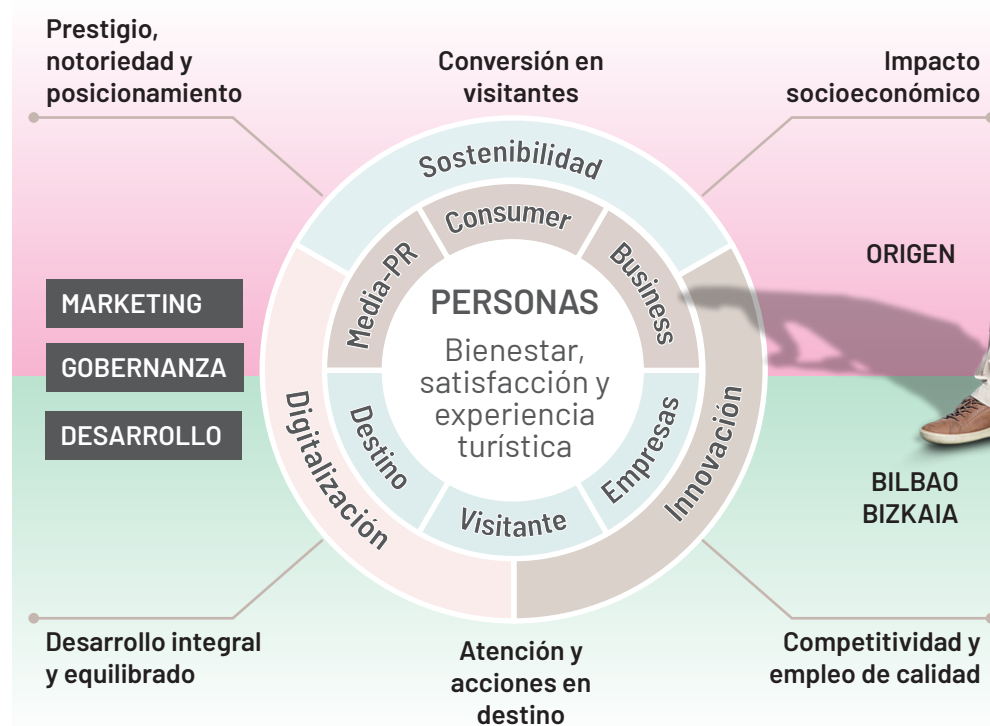
Transformar digitalmente todo el sector y el destino y **consolidar un modelo de inteligencia propio**, permitiendo tener una mejor toma de decisiones y ofrecer una mejor experiencia turística.

Innovación y creatividad.

Impulsar la innovación y la creatividad como **palancas clave**, fortaleciendo la competitividad de todos los agentes que componen el ecosistema turístico.

“Pongamos a las personas en el centro de nuestra estrategia para impulsar actuaciones adaptadas a las necesidades del sector turístico en clave de sostenibilidad, innovación y digitalización ●

MARCO CONCEPTUAL 2030



Bilbao Bizkaia coloca en el centro de su acción a las personas: las actuaciones del destino tienen como **prioridad garantizar el bienestar, la satisfacción y una experiencia turística grata a toda la cadena turística.**

El destino aplica los principios de **sostenibilidad social, ambiental y económica** para

fomentar un desarrollo turístico equilibrado, compensando la generación de riqueza y empleo, el intercambio cultural, la satisfacción de los visitantes y la felicidad del destino.

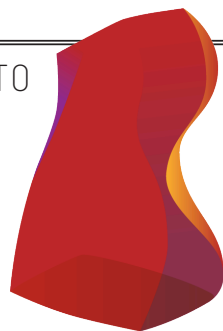
Se identifica la **sostenibilidad, digitalización e innovación** como **palancas de cambio** para

responder a los retos que se plantean el destino.

También se refuerza el **modelo de gobernanza** del sector turístico de Bilbao Bizkaia al ampliar los **agentes implicados** en el desarrollo y en la industria e incorporar la **escucha activa** de la ciudadanía bizkaína y la opinión de turistas y excursionistas.

Bilbao

- Capital estimulante (cultura-compras-comida-carácter).
- La gran capital vasca MICE y eventos.
- Puerta de entrada al territorio de Bizkaia.



BILBAO
BIZKAIA

Bizkaia

- Un territorio que respira naturaleza y tranquilidad.
- Ruralidad e identidad vasca.
- Todo cerca de Bilbao, la gran capital vasca.



Productos

13 PRIORITARIOS

- Bilbao Metrópoli
- Cultura
- Patrimonio de la Humanidad
- Gastronomía*
- Costa Insólita
- Marinera
- El Mundo del Txakoli
- Parques Naturales
- Naturaleza y Paisajes
- Identidad Vasca*
- Rural
- MICE (reuniones)
- Arquitectura, Vanguardia y Diseño

17 SECUNDARIOS

- Surfing
- Playas
- Activa y de aventura
- Museo y colecciones
- Golf
- Torres, castillos, palacios y fortalezas
- Arqueología y Patrimonio Industrial
- Salud y Bienestar
- Festiva
- Cruceros
- Compras Creativas*
- Eventos
- Patrimonio Religioso
- Observación de la Naturaleza
- Paisajes de Cine
- Escena Musical
- Citas Deportivas Athletic Experience

*Productos transversales

Objetivos

INCREMENTAR la estancia media y el gasto en destino.

CONCENTRAR los mercados emisores.

RECUPERAR cuota de mercados europeos de forma inteligente.

LOGRAR una mayor digitalización: segmentación y personalización.

LOGRAR una mayor visibilidad del turismo rural: costa, montaña e identidad.

GENERAR las herramientas de promoción que el sector necesita.

REFORZAR la presencia del destino en todas las etapas del viaje.

POTENCIAR la integración con el sector privado: confianza mutua.

Mercados

PROXIMIDAD

A potenciar para escapadas y fines de semana.

Fomentar la repetición.

Intereses especiales.

RENTABILIDAD

Mercados con mayor estancia media y mayor gasto en destino.

Los costes de captación.

ACCESIBILIDAD

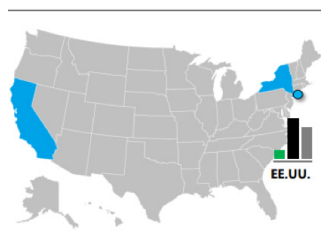
Prioridad en mercados conectados con el aeropuerto de Bilbao.

Abrir nuevas rutas con mercados de interés.

OPORTUNIDAD

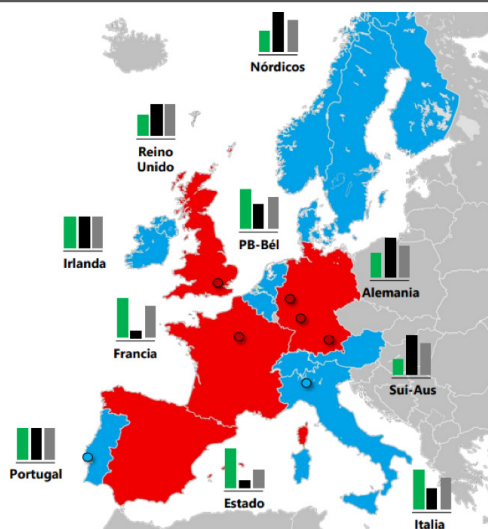
Observantes a nuevas conexiones y a otras oportunidades que surjan.

Prospección.



Grado de oportunidad

Consumer
Trade
Media



“Una estrategia en clave territorial que distribuye los flujos de turistas a través de corredores y permite generar riqueza y el empleo en todas las comarcas ●

EJES ESTRUCTURADORES

El horizonte 2030 se consolidará a través de un modelo previamente reflexionado de acuerdo con tres ejes estructuradores del territorio: costa, interior y metrópoli.

Esta formulación estratégica persigue dar un paso adelante, favoreciendo la gestión del turismo de una forma equilibrada y sostenible en estos ejes, potenciando su diversidad, generando polos de atracción y complementariedad y poniendo en valor los distintos iconos turísticos que se pueden encontrar a lo largo de Bilbao Bizkaia.

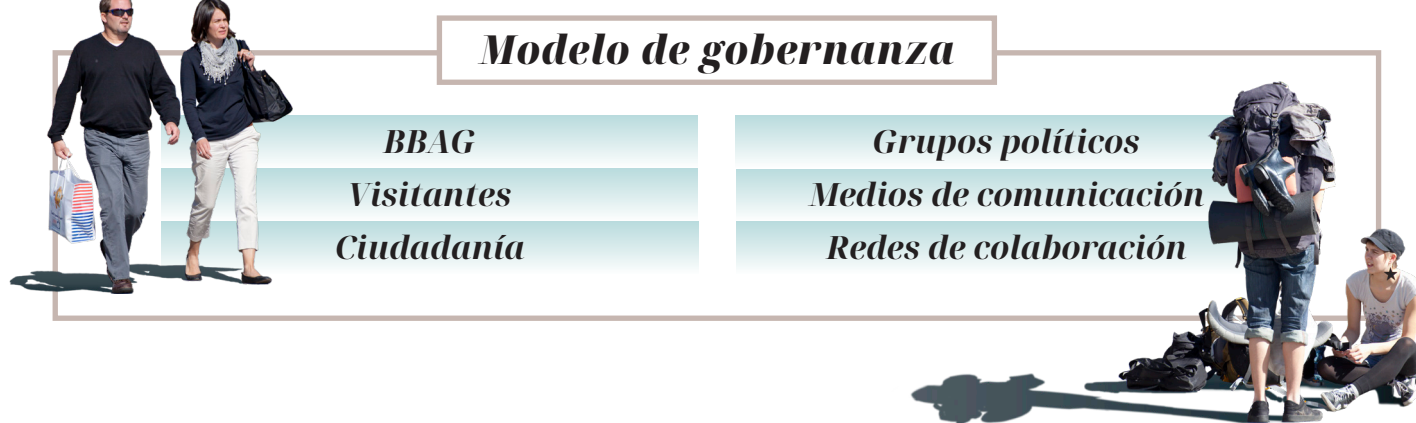


CORREDORES TURÍSTICOS

Apoyado en las oficinas de turismo y en una estrategia de corredores turísticos, Bilbao Bizkaia generará movimientos de demanda turística de la ciudad al territorio y del territorio a la ciudad.

“Construyamos el destino del futuro desde un modelo de gobernanza compartida entre agentes públicos y privados ●

El **modelo de gobernanza** prevé el **refuerzo** y la configuración de instrumentos que permitan la **implicación** de otros **agentes clave** como son la ciudadanía, los visitantes, los grupos políticos, medios de comunicación y agentes del conocimiento.



Un modelo de éxito basado en la cooperación en el ámbito turístico

BBAG, está conformado por **agentes públicos y privados** del turismo de Bilbao Bizkaia, con el objetivo de conocer y asesorar sobre los proyectos relacionados con el ecosistema turístico. Se puso en marcha en 2015 y desde entonces **ha trabajado en la visión a futuro del destino**.

OBJETIVOS DEL BILBAO BIZKAIA ACTION GROUP (BBAG).

Fomentar la actividad público-privada a través del desarrollo de líneas de trabajo conjuntas.

Asesorar permanentemente en **materia turística** para mejorar la competitividad a nivel territorial.

Difundir y compartir la visión estratégica con todos los agentes del ámbito turístico para garantizar la cogobernanza del destino.

Ser el órgano líder y de referencia en la toma de decisiones sobre el territorio en materia turística.



“¿Qué demandará la persona que nos visite en 2030?

¿Cómo lograremos que nos elija como destino?

¿Qué modelo turístico debemos fomentar para ganar en competitividad?

A estas preguntas responden los ejes estratégicos del plan ●

D

Desarrollo

La estrategia **define los pasos a dar para diseñar, adaptar y preparar el destino** para adecuarlo a las necesidades de cada visitante, utilizando los iconos turísticos de referencia para captar su interés, poniendo en valor la oferta de calidad que ofrecen las empresas y destacando la existencia de infraestructuras punteras para hacer su estancia más atractiva, inclusiva y sostenible.



M

Marketing

Avanzar hacia un **marketing personalizado**, capaz de ofrecer mensajes acordes a las necesidades e intereses de cada tipo de visitante, adaptando la comercialización a cada grupo de interés.

G

Gobernanza

Reforzar la apuesta por la colaboración público privada, clave para un **modelo de gobernanza colaborativo** en el que los agentes de la **industria turística participen de forma activa** en la conformación no sólo de la estrategia sino en garantizar su cumplimiento. En definitiva compartir una misma visión y cooperar de forma activa para lograr la consecución de los objetivos comunes.



ESCENARIO DE RECUPERACIÓN (2022-2024)



“La recuperación como compromiso colectivo. Remando en la misma dirección para alcanzar lo antes posible el escenario previo al comienzo de la pandemia ●

Desarrollo

- ◇ Fortalecimiento de las capacidades del tejido empresarial.

Marketing

- ◇ Generación de confianza en el destino.
- ◇ Reactivación de la demanda turística.

Gobernanza

- ◇ Seguimiento y evaluación de la recuperación del sector.
- ◇ Refuerzo de la cooperación con el sector.

ESCENARIO DE TRANSFORMACIÓN (2022-2030)

“Al finalizar la estrategia, el destino Bilbao Bizkaia será más competitivo, digitalizado, sostenible y generará más empleo y riqueza en todo el territorio ●

Desarrollo

- ◇ Potenciación de los recursos turísticos.
- ◇ Desarrollo y consolidación de los productos turísticos.
- ◇ Impulso estratégico de eventos y turismo MICE en el territorio.
- ◇ Fomento del equilibrio territorial a través del turismo.
- ◇ Apoyo a la competitividad empresarial y el emprendimiento.
- ◇ Incorporación de herramientas y soluciones tecnológicas.
- ◇ Desarrollo de un ecosistema responsable.
- ◇ Fortalecimiento del talento.
- ◇ Atención al visitante.



Marketing

- ◇ Refuerzo de la identidad turística.
- ◇ Promoción y comercialización en mercados.
- ◇ Soporte a la actividad promocional.

Gobernanza

- ◇ Refuerzo del modelo de gobernanza.
- ◇ Desarrollo del modelo de inteligencia turística.



ESCENARIO RECUPERACIÓN

Desarrollo

LÍNEA 1

Fortalecimiento de las capacidades del tejido empresarial

Implementar servicios que incentiven la mejora de la resiliencia de las empresas turísticas, permitiéndolas desempeñar su actividad de forma sostenida y estable.

- Asesoramiento a empresas para su recuperación.

Marketing

LÍNEA 2

Generación de confianza en el destino

Facilitar información actualizada sobre el destino mediante la implementación de acciones que generen confianza y garanticen la seguridad en el territorio.

- Desarrollo de acciones con agentes para recuperar la confianza en el destino.
- Difusión de información actualizada sobre la realidad del destino.

LÍNEA 3

Reactivación de la demanda turística

Reactivar la demanda turística mediante distintas actuaciones de marketing que incentiven la visita al territorio.

- Reactivación del turismo estatal e internacional a través de acciones de marketing.
- Priorización e impulso de productos turísticos que facilitarán la recuperación.
- Diseño de campañas de co-marketing con agentes.
- Reactivación del turismo MICE y de eventos.

Gobernanza

LÍNEA 4

Seguimiento y evaluación de la recuperación del sector

Medir el impacto que ha generado la pandemia y realizar un seguimiento continuo de la recuperación económica desde el punto de vista de la oferta y la demanda.

- Monitorización de la oferta y demanda turística.
- Identificación de buenas prácticas sobre otros destinos turísticos.

LÍNEA 5

Refuerzo de la cooperación con el sector para garantizar la recuperación

Establecer iniciativas que permitan apoyar al ecosistema turístico de Bilbao Bizkaia y ayudar a afrontar este periodo de recuperación de forma conjunta.

- Cooperación para la recuperación de la conectividad del destino.
- Colaboración para el aprovechamiento de oportunidades derivadas de fondos europeos
- Impulso del networking en el sector.

ESCENARIO TRANSFORMACIÓN

Desarrollo

LÍNEA 6

Potenciación de los recursos turísticos

Implantar medidas que permitan aprovechar y transformar el potencial de los recursos turísticos y no turísticos de Bilbao Bizkaia.

- Impulso de un plan de transformación de los recursos turísticos.
- Colaboración en el diseño de un modelo de gestión turística de espacios naturales.
- Apoyo en la preparación de los recursos no turísticos.

LÍNEA 7

Desarrollo y consolidación de los productos turísticos

Consolidar acciones que permitan desarrollar, fortalecer y potenciar los productos turísticos ya definidos para el territorio.

- Desarrollo y consolidación de los productos turísticos prioritarios y complementarios.
- Desarrollo de los productos de nicho y segmentos.

LÍNEA 8

Impulso estratégico de eventos y turismo MICE en el territorio

Contribuir al fortalecimiento del sector y a la organización de eventos de referencia distribuidos a lo largo de todo Bilbao Bizkaia.

- Apoyo a eventos de referencia.
- Fortalecimiento del sector de eventos.
- Impulso del turismo MICE y el Bilbao Convention Bureau.

LÍNEA 9

Fomento del equilibrio territorial a través del turismo

Distribuir los flujos turísticos a lo largo de todo el territorio, equilibrando la estacionalidad geográfica y la estacionalidad temporal.

- Colaboración para la potenciación de los ejes estructuradores.
- Impulso de la estrategia de corredores turísticos.
- Fomento del turismo en todo el territorio a través de productos turísticos y el excursionismo.
- Diseño de rutas temáticas vinculadas a los productos turísticos.

LÍNEA 10

Apoyo a la competitividad empresarial y el emprendimiento

Impulsar la competitividad de las empresas turísticas de Bilbao Bizkaia y apoyar en sus procesos de digitalización, innovación y al emprendimiento turístico.

- Evolución de los servicios a empresas para su mejora competitiva.
- Apoyo al emprendimiento turístico.

LÍNEA 11

Incorporación de herramientas y soluciones tecnológicas

Facilitar una adopción eficiente de tecnologías para una atención personalizada del visitante durante todo el ciclo de viaje y la gestión inteligente.

- Desarrollo e implantación de una plataforma tecnológica avanzada para la gestión del turista en destino.
- Desarrollo de una estrategia de marketing digital basada en inteligencia de mercados.
- Digitalización de los principales recursos turísticos.

LÍNEA 12

Desarrollo de un ecosistema responsable

Favorecer el impulso de la sostenibilidad en su triple vertiente, mediante la formulación de pautas de turismo responsable para el ecosistema de Bilbao Bizkaia.

- *Impulso a la sostenibilidad desde el comportamiento y compromiso de la industria turística.*
- *Desarrollo de actuaciones de marketing para la sensibilización del visitante en el ámbito de la sostenibilidad.*
- *Introducción de los ODS en la gobernanza y sistema de inteligencia turística del destino.*
- *Monitorización de la sostenibilidad ambiental o social de espacios turísticos.*
- *Fomento de la innovación social vinculada a la sostenibilidad del turismo.*

LÍNEA 13

Fortalecimiento del talento

Afianzar las capacidades de los profesionales del sector, y retener, atraer y desarrollar el talento tanto del sector turístico como de otros relacionados.

- *Atracción de talento*
- *Creación y difusión de píldoras formativas*
- *Impulso de becas de turismo*
- *Colaboración para la consolidación y desarrollo de programas educativos referentes en turismo.*

LÍNEA 14

Atención al visitante

Maximizar la experiencia de la persona visitante mediante acciones orientadas a la mejora de la atención prestada a través de las Oficinas de Información Turística.

- *Evolución de la atención a través de la digitalización.*
- *Plan de despliegue de los puntos de información.*
- *Desarrollo de una plataforma de venta en las oficinas de turismo.*

Marketing

LÍNEA 15

Refuerzo de la identidad turística

Fortalecer e incrementar la visibilidad y percepción de la marca Bilbao Bizkaia mediante la formulación de pautas que refuercen la identidad del destino.

- *Programa de identidad turística.*

LÍNEA 16

Promoción y comercialización en mercados

Promocionar y comercializar los productos y servicios turísticos de Bilbao Bizkaia en los mercados y público seleccionados.

- *Despliegue de acciones para el trade turístico.*
- *Desarrollo de acciones para medios de comunicación y prescriptores.*
- *Puesta en marcha de acciones destinadas al público final.*
- *Implantación de la central de reservas.*

LÍNEA 17***Soporte a la actividad promocional***

Desarrollar acciones de soporte necesarias para poder llevar a cabo la actividad promocional del destino Bilbao Bizkaia.

- *Desarrollo de materiales genéricos del destino.*
- *Creación de materiales para la intermediación.*
- *Elaboración de materiales para el consumidor final.*
- *Diseño de materiales para el público interno.*

Gobernanza**LÍNEA 18*****Refuerzo del modelo de gobernanza***

Contribuir a la evolución de la gobernanza, consolidando un modelo que coopere de forma estructurada y activa con los distintos agentes que componen el ecosistema.

- *Evolución del modelo del Bilbao Bizkaia Action Group.*
- *Mapeo de agentes del ecosistema turístico.*
- *Colaboración con instituciones turísticas.*
- *Configuración de un modelo de trabajo con comarcas y ayuntamientos.*
- *Implantación de un modelo de trabajo con las AAPP no turísticas*
- *Participación en eventos y redes internacionales de turismo.*
- *Acciones de cooperación y participación ciudadana.*

LÍNEA 19***Desarrollo del modelo de inteligencia turística***

Transformar el modelo de observación turística hacia un modelo de inteligencia avanzado que apoye de forma continua la toma de decisiones.

- *Avance y consolidación de Bilbao Bizkaia como Destino Turístico Inteligente.*
- *Evolución del Observatorio turístico de Bizkaia desde el aprovechamiento de mejores prácticas.*
- *Cooperación con otros observatorios.*
- *Estudios de impacto socioeconómico del turismo.*
- *Desarrollo y gestión de cuadros de mando.*



APORTACIÓN ODS

La **nueva Estrategia** de Turismo de Bilbao Bizkaia 2030 ha asumido un **compromiso ineludible con la sostenibilidad**, proponiendo un marco de actuación en el que se incluyen líneas estratégicas y proyectos asociados a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**.

“Un desarrollo turístico que tenga en cuenta al territorio, a su ciudadanía y que ayude al destino Bilbao Bizkaia a ser más inclusivo, igualitario y diverso ●

LINEAS Y VINCULACIÓN CON ODS

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

LÍNEA1	Fortalecimiento de las capacidades del tejido empresarial	
LÍNEA2	Generación de confianza en el destino	 
LÍNEA3	Reactivación de la demanda turística	 
LÍNEA4	Seguimiento y evaluación de la recuperación del sector	 
LÍNEA5	Refuerzo de la cooperación con el sector para garantizar la recuperación	  
LÍNEA6	Potenciación de los recursos turísticos	    
LÍNEA7	Desarrollo y consolidación de los productos turísticos	     
LÍNEA8	Impulso estratégico de eventos y turismo MICE en el territorio	  
LÍNEA9	Fomento del equilibrio territorial a través del turismo	   
LÍNEA10	Apoyo a la competitividad empresarial y el emprendimiento	  



“Nuestros esfuerzos se centrarán en que el sector turístico reporte beneficios en la apuesta por los ODS, principalmente los relacionados con el consumo responsable, el trabajo decente y el crecimiento económico ●



LÍNEA11	Incorporación de herramientas y soluciones tecnológicas	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
LÍNEA12	Desarrollo de un ecosistema responsable	1 FIN DE LA POBREZA 2 TRANSICIÓN ENERGÉTICA 5 IGUALDAD DE GÉNERO 7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 13 ACCIÓN POR EL CLIMA 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
LÍNEA13	Fortalecimiento del talento	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
LÍNEA14	Atención al visitante	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
LÍNEA15	Refuerzo de la identidad turística	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
LÍNEA16	Promoción y comercialización en mercados	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
LÍNEA17	Soporte a la actividad promocional	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
LÍNEA18	Refuerzo del modelo de gobernanza	5 IGUALDAD DE GÉNERO 7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 13 ACCIÓN POR EL CLIMA 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
LÍNEA19	Desarrollo del modelo de inteligencia turística	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



“Un gran examen en 2024 para saber el grado de consecución de la estrategia y un informe final en 2030. Debemos monitorizar constantemente nuestras acciones para garantizar que vamos en la buena dirección ●



IMPLANTACIÓN

Medir constantemente el grado de consecución del plan para saber si vamos en la dirección correcta. Por ello, la Estrategia de Turismo de Bilbao Bizkaia 2030 prevé la realización de un **Plan Anual de Gestión**.



*Planes anuales
de gestión*

*Estrategia
turismo 2030*



SEGUIMIENTO

El Cuadro de Mando Integral es la herramienta esencial para **garantizar control** de los objetivos marcados, la medición del impacto de las actuaciones y **facilitar la toma de medidas correctoras** que se estimen oportunas en el marco de colaboración con el sector.

*Indicadores
objetivos
estratégicos*

*Indicadores
ODS*

*Indicadores
proyectos*



EVALUACIÓN

Informes finales

Monitorización



<i>ADR Enkarterrialde</i>	<i>Bilbao Dendak</i>	<i>Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes</i>
<i>ADR Gorbeialde</i>	<i>Bilbao Metropoli 30</i>	
<i>ADR Jata Ondo</i>	<i>Bilbao Historiko</i>	<i>Departamento de Turismo, Comercio y Consumo</i>
<i>ADR Urkiola</i>	<i>Bilbao Bizkaia Harro</i>	
<i>ADR Urremendi</i>	<i>Bizkaidendak</i>	<i>IN2Destination</i>
<i>ACE Barakaldo</i>	<i>Bilbao Turismo</i>	<i>Itourbask</i>
<i>Aeropuerto de Bilbao</i>	<i>Bilbao Paso a Paso</i>	<i>Impredecible</i>
<i>AKTIBA</i>	<i>BiskayTur</i>	<i>Museo Guggenheim Bilbao</i>
<i>ATRAE</i>	<i>Bizkaikoa</i>	<i>Museo Vasco</i>
<i>APIT Euskadi</i>	<i>Bizkaiko Txakolina</i>	<i>Lea Artibai Garapen Agentzia</i>
<i>Asociaciones Albergues Turísticos</i>	<i>Bodega Galdames</i>	<i>NEKATUR</i>
<i>Asociación de comerciantes de Bilbao</i>	<i>Bodega Itxasmendi</i>	<i>NIS</i>
<i>Asociación Hostelería Bizkaia</i>	<i>Cámara de Comercio de Bilbao</i>	<i>OPCE</i>
<i>Ayuntamiento de Barakaldo</i>	<i>Casco Viejo</i>	<i>Ortzadar LGBT</i>
<i>Ayuntamiento de Getxo</i>	<i>CECOBI, Confederación Empresarial de Comercio de Bizkaia</i>	<i>Palacio Euskalduna</i>
<i>Ayuntamiento de Orduña</i>	<i>Destino Bilbao</i>	<i>Partido Popular</i>
<i>Ayuntamiento de Portugalete</i>	<i>EH Bildu</i>	<i>Partido Socialista de Euskadi, PSE</i>
<i>Ayuntamiento de Santurtzi</i>	<i>Elkarrekin Bizkaia</i>	<i>Portuondo camping & Bungalows</i>
<i>Azaro Fundazioa</i>	<i>Enkartur</i>	<i>Puerto de Bilbao</i>
<i>Athletic Club</i>	<i>Escuela de Hostelería de Bizkaia</i>	<i>Puntodis</i>
<i>Azeri Natura</i>	<i>Escuela Superior de Hostelería de Bilbao</i>	<i>Sociedad Pública Puerto Deportivo del Abra</i>
<i>Basque Culinary Center</i>	<i>EUDEL</i>	<i>Universidad de Deusto</i>
<i>Basquetour</i>	<i>Euskolabel (Hazi Fundazioa)</i>	<i>Xarma</i>
<i>BB Film Commission</i>	<i>Ezkerraldenda</i>	<i>...</i>
<i>BEC</i>	<i>Gernika Merkatarik Elkartuak</i>	<i>turistas, excursionistas, empresas, profesionales, ciudadanos y ciudadanas que han participado en la estrategia Bilbao Bizkaia.</i>
<i>BEAZ</i>	<i>Getxo Enpresa</i>	
<i>Bidaideak</i>	<i>Gobierno Vasco:</i>	
<i>Bilbao Air</i>	<i>Departamento de Cultura y Política Lingüística</i>	
<i>Bilbao Centro</i>		
<i>Bilbao Convention Bureau</i>		

“*Un futuro
prometedor gracias
al compromiso
de todas las
organizaciones
y personas que
conforman el
sector turístico en
Bilbao-Bizkaia* ●



BILBAO
BIZKAIA
Be Basque.

www.visitbiscay.eus/profesionales
www.bilbaoturismo.net