

Estudio diagnóstico y Plan de comercio y hostelería de Vitoria- Gasteiz

Taller de presentación del Plan

3 de Febrero 2016



Visión global del proyecto y objetivos del Taller

Objetivos del Taller de Trabajo

1

Recapitular las principales conclusiones derivadas de la elaboración del Diagnóstico de Situación del Comercio y la Hostelería de Vitoria-Gasteiz

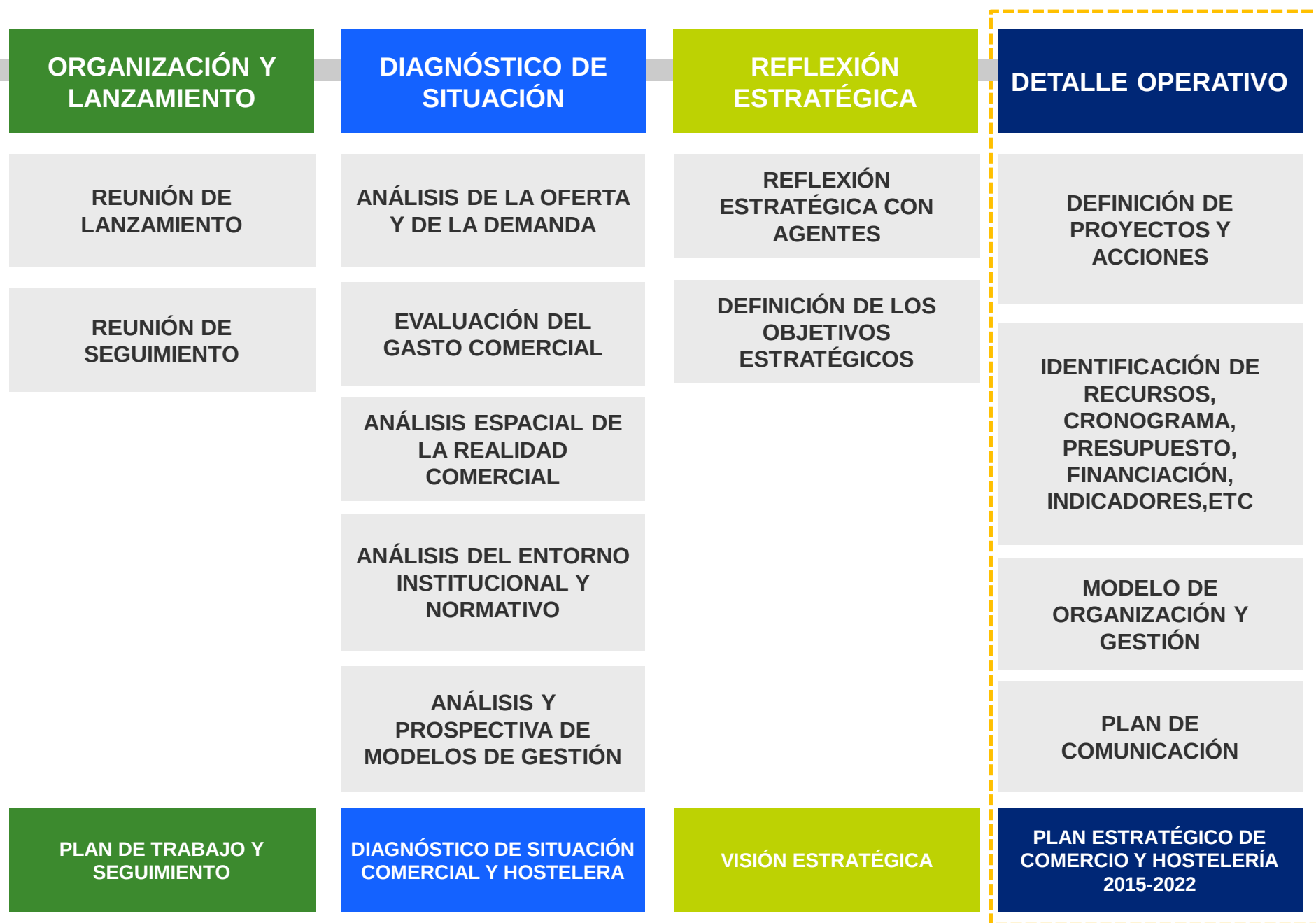


2

Presentar el Plan Estratégico de Comercio y Hostelería 2015-2022



Fases del proyecto. Visión Global.



Principales conclusiones del Diagnóstico de Situación

Oferta

Principales conclusiones del Diagnóstico

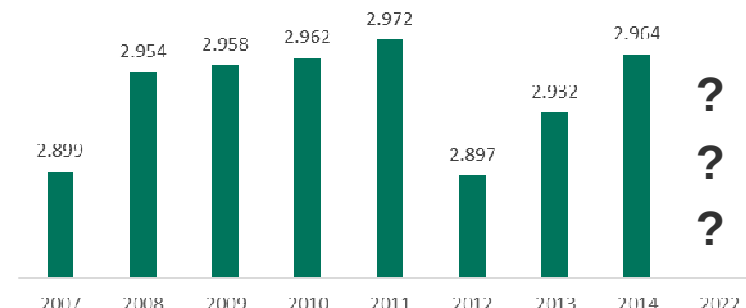
Oferta

2.964
comercios 2014

1.358
locales de
hostelería 2014



Evolución del número de comercios en Vitoria-Gasteiz



Impacto de la crisis económica sobre la oferta comercial de Vitoria-Gasteiz, con un ajuste en el año 2012, volviendo en 2014 a valores anteriores a la crisis → **Aumento de la tasa de movilidad**

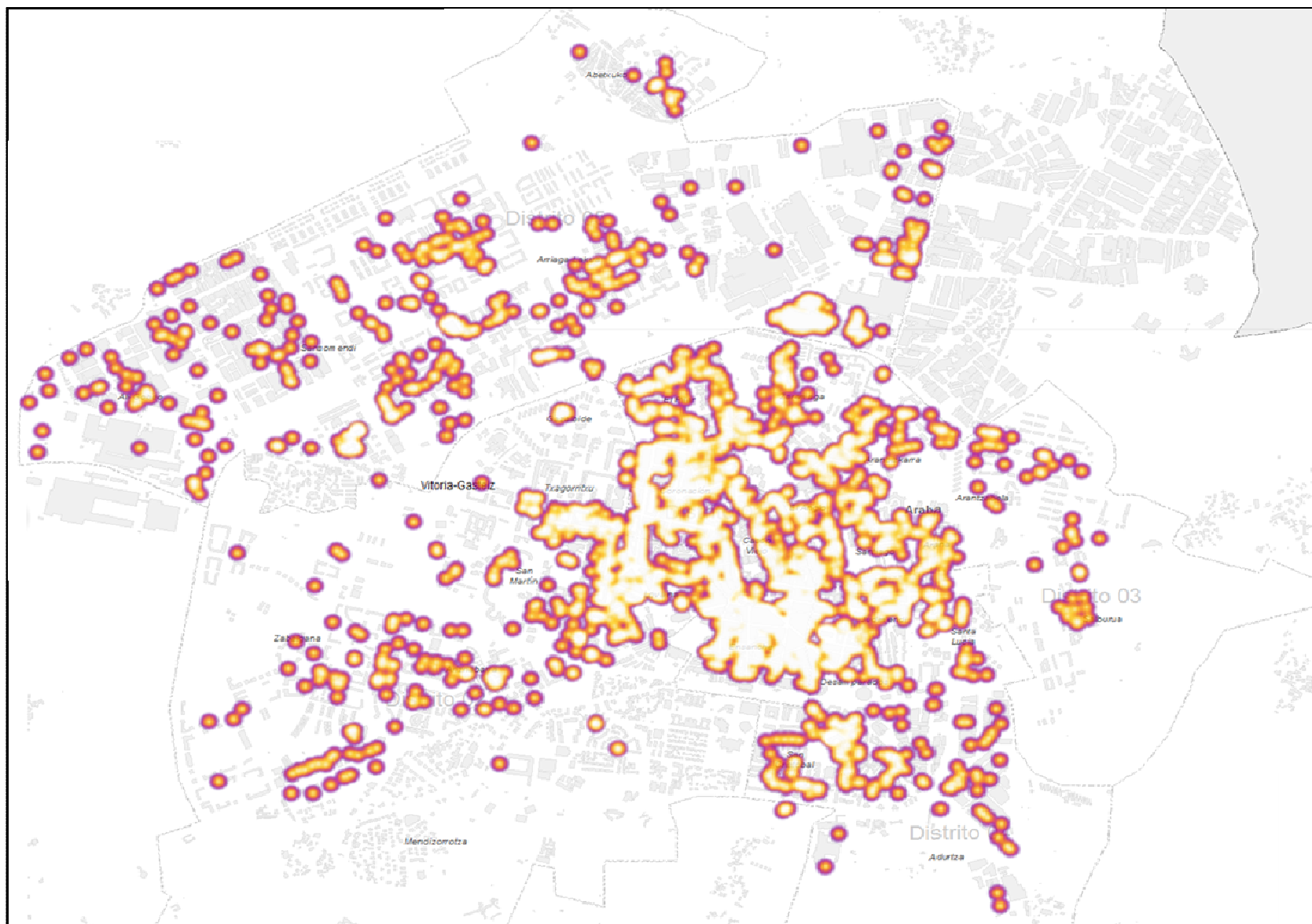
¿Qué escenario deseamos en 2022?

	Establecimientos 2014			Superficie 2014			Tamaño medio 2014		Tasa de movilidad media anual (2012-2014)
	Nº	Saldo 2007-2014	Saldo 2007-2014 (%)	m2	Saldo 2007-2014	Saldo 2007-2014 (%)	m2	Variación 2007-2014	
Alimentación, bebidas y tabaco	797	46	6,1%	51.146	7.688	17,7%	64	10,9%	21,1%
Comercio mixto	95	17	21,8%	103.778	8.598	9,0%	1.092	-10,5%	14,9%
Droguerías y farmacias	187	5	2,7%	18.125	3.747	26,1%	97	22,7%	8,9%
Equipamiento de la persona	547	-43	-7,3%	56.510	-2.490	-4,2%	103	3,3%	14,3%
Equipamiento del hogar	528	-26	-4,7%	54.297	-29.911	-35,5%	103	-32,3%	13,0%
Otro comercio	617	38	6,6%	76.182	25.617	50,7%	123	41,4%	8,5%
Vehículos, accesorios y carburantes*	193	28	17,0%	36.567	18.202	99,1%	189	70,2%	13,2%
Total	2.964	65	2,2%	396.605	31.451	8,6%	134	6,2%	14,3%

Principales conclusiones del Diagnóstico

Oferta

Mapa de calor de la oferta de comercio en Vitoria-Gasteiz

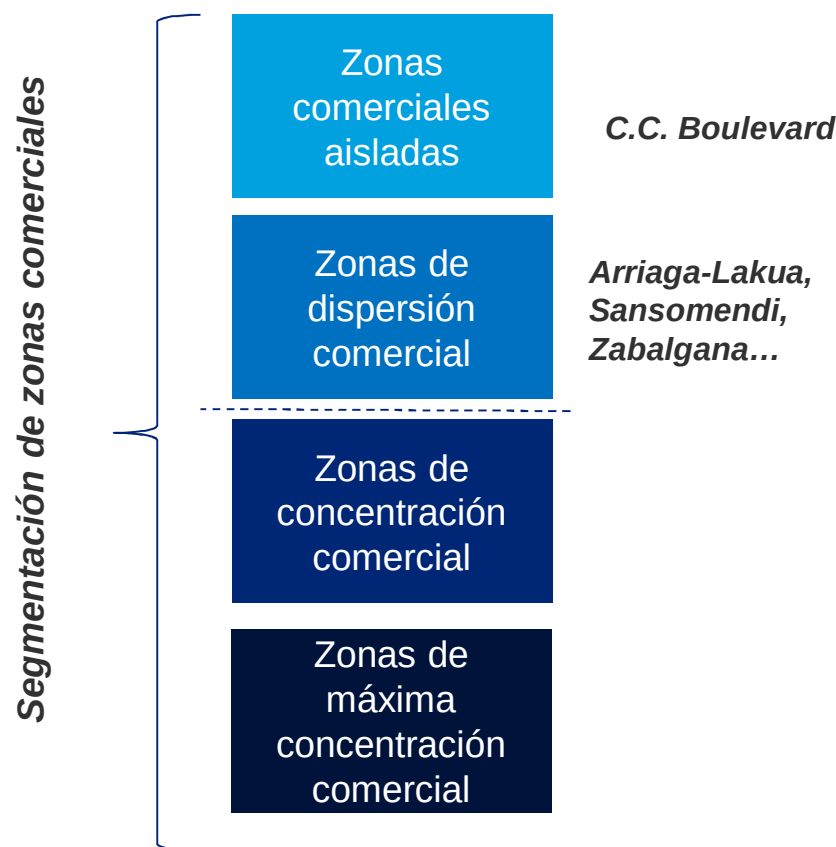


Principales conclusiones del Diagnóstico

Oferta



El análisis de la forma en la que el comercio se distribuye pone de manifiesto la **inexistencia dentro de las zonas de mayor concentración comercial de Vitoria-Gasteiz de ejes estrictamente comerciales** → existencia en mayor medida de **grandes aglomeraciones de calles** comerciales (“manchas” o zonas comerciales), conectadas sin patrones de implantación definidos.

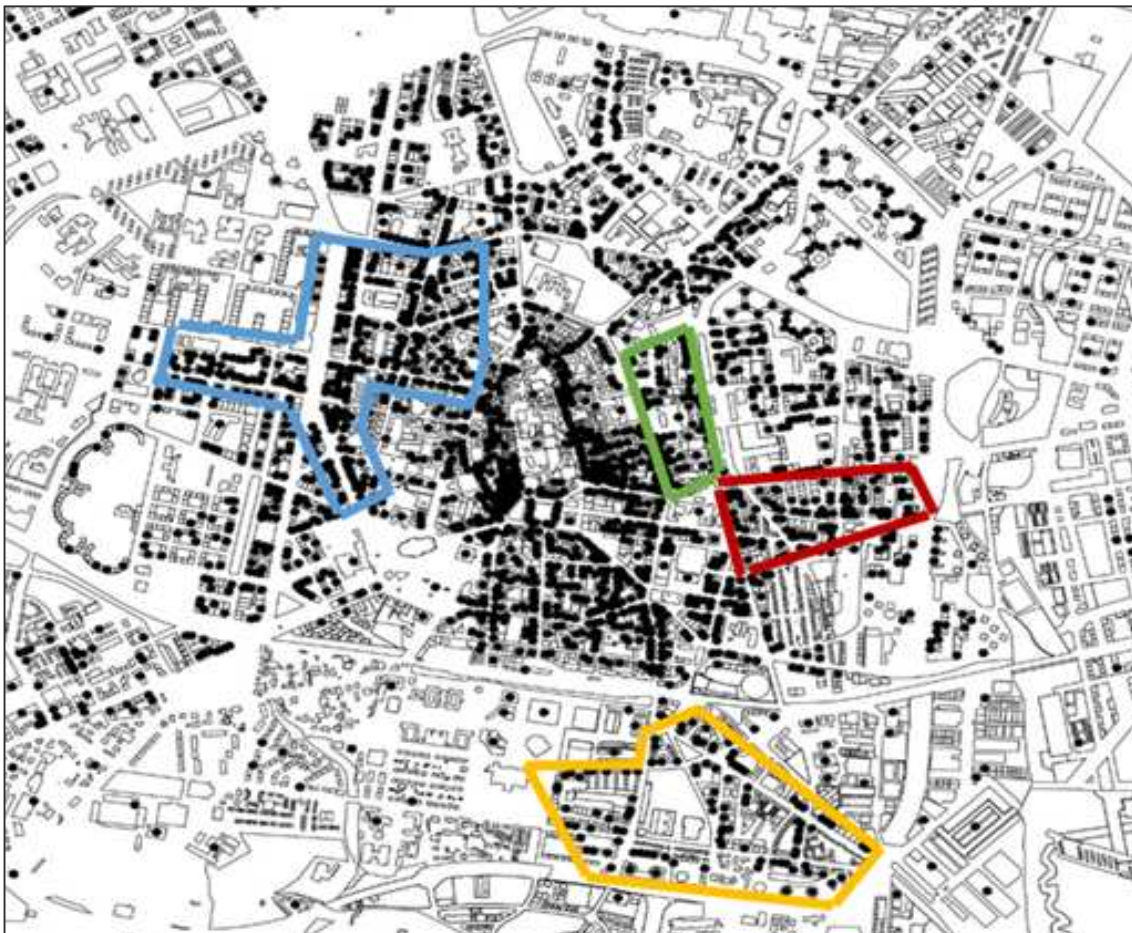


Principales conclusiones del Diagnóstico

Oferta

Zonas de concentración comercial

Espacios con un alto índice de comercio y hostelería, que **concentran un gran número de establecimientos** tanto de comercio como de hostelería y que, por norma, se implantan **cerca de las áreas más céntricas de la ciudad**, aquellas que cuentan con una mayor oferta comercial.



- Avenida Gasteiz-Gorbea-Sancho El Sabio-Coronación- Beato Tomás de Zumarraga
- Francia-Los Herrán
- San Cristobal-Adurtza
- Judimendi (hostelería)



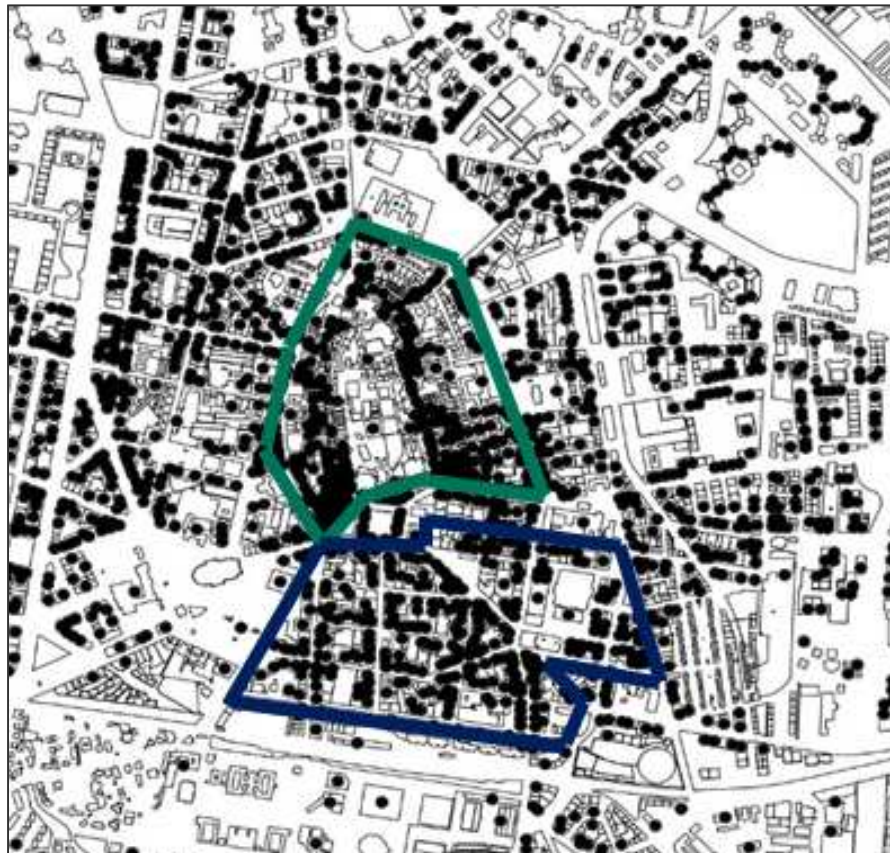
Principales conclusiones del Diagnóstico

Oferta

Zonas de
máxima
concentración
comercial

Zonas de la ciudad que, por compartir las siguientes características, pueden considerarse como áreas principales de comercio de Vitoria-Gasteiz:

- Ubicadas en el centro de la ciudad
- Buenas comunicaciones/fácil acceso
- Agrupan los principales recursos turísticos de la ciudad
- Alta representatividad del sector de Equipamiento de la persona
- Cuentan con comercios/locales de hostelería de cadenas especializadas y referentes del sector



➤ **Centro:** Ensanche-Desamparados (Plaza Santa Bárbara)

➤ **Casco Viejo** → especialmente en hostelería

Finalmente, si se tienen en cuenta los resultados del **Estudio de Movilidad** realizado por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, se puede afirmar que la diferenciación de las distintas zonas comerciales realizada en el marco de este proyecto es coherente con dichos resultados.



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

Principales conclusiones del Diagnóstico de Situación

Demanda

Principales conclusiones del Diagnóstico

Demanda

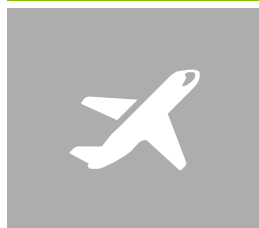
Existen tres segmentos principales de compradores en función de su lugar de residencia*...



Comprador residente en Vitoria-Gasteiz



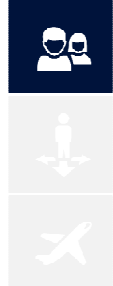
Comprador residente en Área de Gravitación



Comprador visitante (turista y excursionista)**

(*) A efectos del Diagnóstico se ha considerado la existencia de un cuarto colectivo formado por aquellas personas que se desplazan de manera diaria a Vitoria-Gasteiz por motivos laborales, si bien no se cuenta con datos suficientes sobre el comportamiento del mismo desde un punto de vista comercial y de hostelería.

(**) La diferencia entre turista y excursionista radica en que el turista pernocta en la ciudad, mientras que el excursionista no lo hace.



Principales conclusiones del Diagnóstico

Demanda residente



Población

245.036 habitantes

102.880 hogares

Incremento del 6,3% en el periodo 2007-2015 → moderado en los últimos años

Vitoria-Gasteiz cuenta con un Área de Gravitación que sobrepasa los límites de su área funcional, logrando atraer a sus comercios a personas de otros municipios, principalmente del área de Arrasate-Mondragón y Miranda de Ebro, pero también de otros ubicados a mayor distancia.



Se estima que la **población vitoriana** descenderá un **1,7%** en el periodo 2015-2026

-28% rango de edad entre 30 y 49 años → segmento principal de compradores
+30% rango de edad >64 años



Las previsiones de población ahondan en un **progresivo envejecimiento de la población**



Descenso en el tamaño medio de los hogares vitorianos para el periodo 2007-2015 (de 2,66 miembros a 2,38). Las proyecciones apuntan a que la tendencia se mantendrá → **auge de los nuevos modelos familiares** (singles, familias monoparentales, etc.).



Los desplazamientos al Centro se realizan **principalmente a pie** → **tranvía y autobús** son los medios de transporte más utilizados, **por delante del coche**.

Principales conclusiones del Diagnóstico

Demanda residente

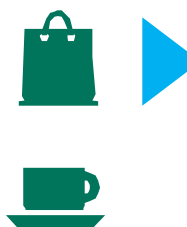


Gasto

**Gasto medio
mensual por
hogar**

627,2 €

220,3 €



Reparto gasto en comercio

- 51% alimentación
- 10% droguería/farmacia
- 14% equipamiento persona
- 12% equipamiento hogar
- 10% ocio
- 4% tecnología



Dificultad de aumentar el porcentaje de gasto destinado a comercio y hostelería por la existencia de un elevado porcentaje de gasto comprometido en conceptos como vivienda, salud o educación.



El porcentaje de gasto que los hogares destinan al comercio y a la hostelería se **ve influenciado por la coyuntura económica** → reducción del porcentaje destinado por las familias del 38,6% en 2007 al 35,5% en 2013.



El gasto medio de las familias de la **zona Oeste** (729 €) es **un 33% superior** al de aquellas ubicadas en el **Centro 2** → mayor representatividad en esta última zona de hogares unipersonales, personas de más edad y rentas más bajas.

Principales conclusiones del Diagnóstico

Demanda flotante



**Modelo de
gravitación**

**COMPRADOR ÁREA DE
INFLUENCIA**



Modelos de gravitación comercial de Reilly y Huff

- A nivel demográfico: **Vitoria-Gasteiz**  **Área metropolitana de Vitoria-Gasteiz**
245.036 **281.063 (+15%)**
- No obstante, es necesario considerar no únicamente a aquellos municipios del área metropolitana de Vitoria-Gasteiz, sino **a todas aquellas localidades que, por cercanía y/o oferta comercial, se desplazan a la ciudad.**
- Se ha optado por la utilización de **Modelos de Gravitación Comercial**, cuyo objetivo principal consiste en la **delimitación de áreas y sub-áreas comerciales** determinadas por los flujos comerciales de los consumidores

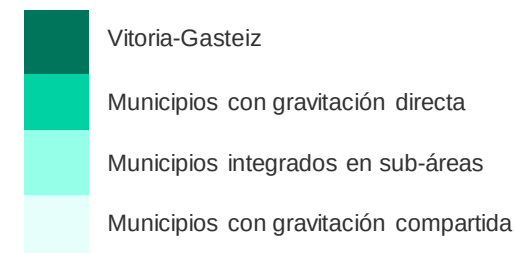
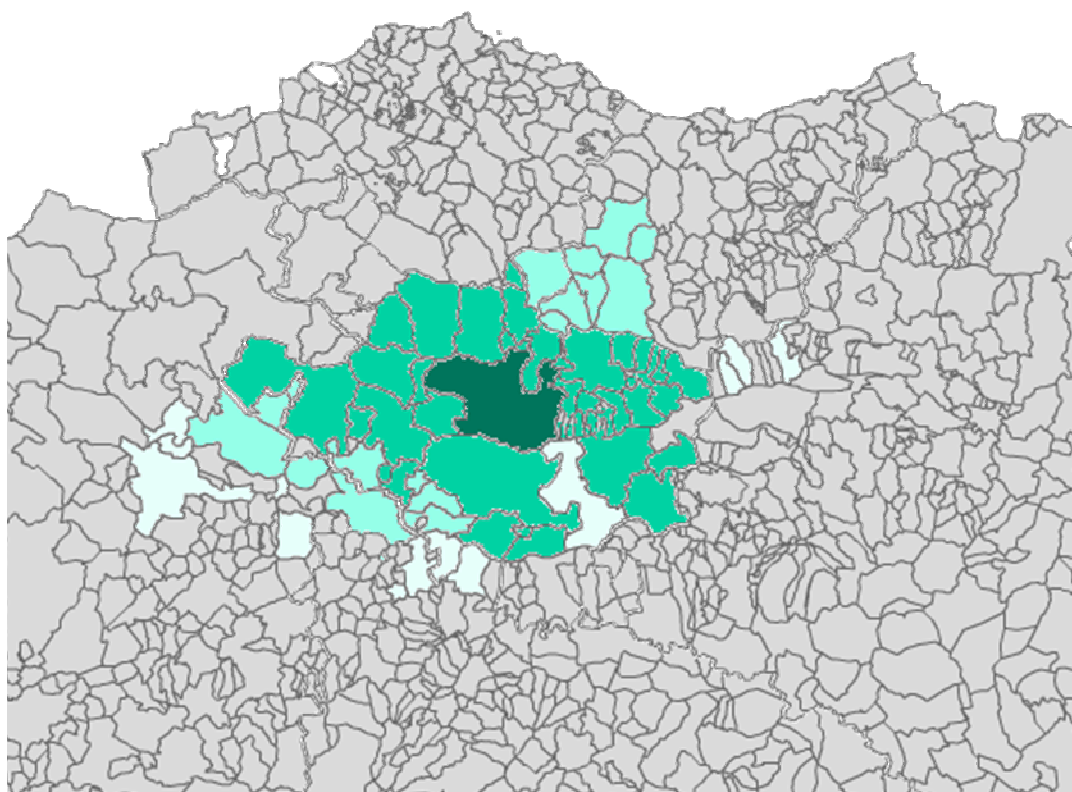
**Municipios sobre los
que ejerce gravitación
directa**

**Municipios sobre los que
ejerce gravitación directa,
pero que se integran en
otras sub-áreas comerciales**

**Municipios con
gravitación compartida**

Principales conclusiones del Diagnóstico

Demanda flotante



Vitoria-Gasteiz

245.036

Área Gravitación Directa

278.365 (+14%)

Área Gravitación Total

413.797 (+69%)



Vitoria-Gasteiz cuenta con un Área de Gravitación Directa muy reducida en comparación al de otras ciudades, lo que **limita el alcance potencial de las políticas de desarrollo comercial destinadas a la atracción de demanda flotante** → colectivo reducido, baja posibilidad de dinamizar el comercio de la ciudad por la vía de la atracción de compradores potenciales del área.

Principales conclusiones del Diagnóstico

Demanda visitante



Turismo

262.287
entradas de viajeros

(+19%) 2007-2014

478.187
Pernoctaciones

(+21%) 2007-2014

1,8

estancia media

(-9%) 2012-2014



Alto crecimiento del turismo en el periodo 2009-2012, especialmente de visitantes procedentes del Estado → Green Capital



Oferta turística muy concentrada (proximidad Casco Viejo) y de activos de valor histórico-patrimonial → corto tiempo de visita



Calendario de eventos excesivamente orientado al público local/área de influencia directa → poca capacidad de atracción salvo Azkena y Festival de Jazz



El posicionamiento turístico de la ciudad y su entorno (enogastronomía, sostenibilidad) no tiene reflejo en la adaptación de la oferta comercial de Vitoria-Gasteiz.

Perfil del turista en Vitoria-Gasteiz

Nacionalidad española

Estancia de 1,8 noches

Motivación: conocer la ciudad

Gasto medio de 80,5 €

48,6% realiza alguna compra

96% realiza consumo en hostelería

65, 5% se informa en Internet

25,7% viene sin información previa

Viaja en pareja

Actividades: visitar monumentos/patrimonio

Más de la mitad visitan Bilbao y/o Donostia-SS

Plan Estratégico de Comercio y Hostelería 2015-2022

Plan Estratégico Comercio y Hostelería 2015-2022

La visión que persigue este Plan es la consolidación de un comercio y una hostelería con las siguientes características:



COMPETITIVOS



MODERNOS Y CON
CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN



DIFERENCIADOS Y DE
CALIDAD



ORIENTADOS AL CLIENTE
LOCAL Y DEL ÁREA DE
INFLUENCIA DE LA CIUDAD



COLABORATIVOS



SOCIALMENTE
RESPONSABLES

Plan Estratégico Comercio y Hostelería 2015-2022



El modelo de ciudad comercial y de hostelería que desarrolle Vitoria-Gasteiz debe tener como **misión** fidelizar a las personas compradoras y consumidoras residentes en la ciudad y su **Área de Gravitación** comercial, mediante una oferta integral, competitiva y adaptada a los gustos, necesidades y patrones de compra/consumo de las mismas y en línea con el modelo que como ciudad la capital vasca busque desarrollar.

- En este sentido, se busca que el desarrollo de estos dos sectores se apalanque en los atributos que ya son reconocidos para Vitoria-Gasteiz como ciudad comercial y de hostelería, como **la cercanía, la calidad y el carácter local** de su oferta.
- Asimismo, resulta fundamental que Vitoria-Gasteiz mantenga su apuesta por encuadrar la oferta comercial y de hostelería en **espacios amables con el entorno** y que favorezcan el acto de compra, desarrollando un proceso de mejora continuo en relación a las comunicaciones de la ciudad con su entorno.
- Finalmente, es de capital importancia que este Plan Estratégico contribuya al fortalecimiento de los comercios y locales de hostelería de Vitoria-Gasteiz que se encuentren alineados con la estrategia definida, apoyando la consolidación de un **tejido sectorial sólido y con capacidad para crear empleo de calidad en la ciudad**.



Plan Estratégico Comercio y Hostelería 2015-2022



SLOW
SHOPPING
& LEISURE

- Concepto a desarrollar y consolidar en el marco temporal de este Plan Estratégico, que sirva como elemento de potenciación de todos los atributos anteriores.
- Modelo comercial, complementario y relacionado con otros modelos a apoyar dentro del Plan, que surge con el objetivo de fomentar un nuevo consumo, proponiendo una alternativa a las dinámicas de compra y de venta imperantes en la actualidad.

- Focalización en la **relación entre el cliente/consumidor y el comerciante/hostelero**: fomentando el intercambio de ideas, opiniones y experiencias y avanzando en la personalización del servicio.
- **Conocimiento del producto**: no solamente en relación a sus características, sino también en lo que concierne a su origen, materiales, proceso de fabricación o transformación, proveedores, etc.
- Creación de **experiencias de compra y consumo**: generación de experiencias (customización de productos y servicios, actividades en el propio establecimiento).
- Apoyo a la **singularidad comercial y hostelera**: fomentando la consolidación de “establecimientos de ciudad”, aquellos que aportan personalidad a Vitoria-Gasteiz
- **Sostenibilidad**: desde un punto de vista medioambiental, financiero y social.
- Promoción de **entornos amables** para el consumidor: dentro del establecimiento y en el espacio público.
- Colaboración **comercio-hostelería-ocio**: aprovechamiento de las sinergias



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

Plan Estratégico Comercio y Hostelería 2015-2022

00  *SLOW*
SHOPPING
& LEISURE



Plan Estratégico Comercio y Hostelería 2015-2022

00



Slow Shopping & Leisure

0001

Slow Shopping & Leisure como modelo de consumo

01



Actividad comercial y hostelera

0101

Emprendimiento comercial y hostelero

0102

Zonas comerciales y hosteleras

0103

Consolidación de la actividad comercial y hostelera

02



Competitividad e innovación

0201

Profesionalización y capacitación sectorial

0202

Mejora, modernización e innovación en la gestión

03



Entorno comercial y hostelero

0301

Actuaciones urbanístico-comerciales

0302

Mejora de la movilidad y de las comunicaciones

04



Dinamización del comercio y la hostelería

0401

Eventos de dinamización comercial y hostelera

0402

Trinomio ocio-comercio-hostelería

0403

Imagen comercial y hostelera de ciudad

05



Colaboración y cultura sectorial

0501

Asociacionismo

0502

Colaboración público-privada

Plan Estratégico Comercio y Hostelería 2015-2022

00



Slow Shopping & Leisure

0001

***Slow Shopping & Leisure* como modelo de consumo:** Desarrollar iniciativas orientadas a consolidar y difundir el término *Slow Shopping & Leisure* como modelo de consumo en Vitoria-Gasteiz

- **000101. Conceptualización del modelo comercial y de imagen *Slow Shopping & Leisure*:** se pondrán en marcha diferentes mecanismos con el objetivo de conceptualizar el concepto *Slow Shopping & Leisure* de manera consensuada con los diferentes agentes que operan en los sectores comercial y hostelero de la ciudad (Gasteiz ON, SEA Hostelería, Federación de Comercio de Álava, Cámara de Comercio e Industria de Álava, etc.), a fin de construir un posicionamiento sólido sobre el que poder trabajar de una manera coordinada.
- **000102. Creación de un identificativo *Slow Shopping & Leisure*:** tiene como objetivo reconocer y poner en valor, a través de un sello o distintivo, a aquellos establecimientos comerciales y de hostelería de Vitoria-Gasteiz que cumplan con los requisitos que a futuro se habrán de establecer en relación al modelo *Slow Shopping & Leisure*
- **000103. Difusión entre el sector comercial y hostelero de Vitoria-Gasteiz del concepto *Slow Shopping & Leisure*:** una vez conceptualizado y definido el alcance de *Slow Shopping & Leisure* de una manera consensuada, será necesario llevar a cabo diferentes campañas para la promoción del mismo (acciones de divulgación entre los comerciantes y hosteleros de Vitoria-Gasteiz y los compradores y consumidores).
- **000104. Reflexión sobre la identificación en Vitoria-Gasteiz de un zona de compras y consumo “slow” (*Slow Shopping & Leisure*):** reflexión para la identificación de un espacio que cuente con las características *Slow* (ausencia de tráfico rodado, bajos niveles de contaminación acústica, espacios verdes, ornamentación y mobiliario diferenciados, etc.)
- **000105. Impulso de la cultura *Slow Shopping & Leisure* a través de una nueva estrategia agroalimentaria en la ciudad:** revisión de la estrategia agroalimentaria actual de Vitoria-Gasteiz, implicando a los diferentes agentes sobre cuya actividad tiene incidencia esta estrategia (consumidores, productores locales, cadenas de distribución, cooperativas, etc.).



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

Plan Estratégico Comercio y Hostelería 2015-2022

01



Actividad comercial y hostelera

0101

Emprendimiento comercial y hostelero: Consolidar la atención al emprendedor comercial y hostelero que desee implantar su negocio en Vitoria-Gasteiz, impulsando la generación de nuevas iniciativas que permitan el desarrollo dichos sectores en la ciudad.

- **010101. Servicio especializado de emprendimiento en los sectores comercial y hostelero:** dentro del Servicio de Comercio se ofrecerá un servicio especializado de emprendimiento en los sectores comercial y hostelero para, de manera coordinada con el Servicio de Empresas y otros agentes como la Federación de Comercio de Álava o la Cámara de Comercio e Industria de Álava, prestar apoyo al desarrollo de nuevas iniciativas en la ciudad.
- **010102. Guía del Emprendedor comercial y hostelero:** desarrollo de un *Guía de Emprendimiento* orientada al emprendedor comercial y hostelero con el objetivo final de facilitar en la medida de lo posible la implantación de nuevos negocios y dar respuesta a muchos de los problemas iniciales a los que estas personas emprendedoras se enfrentan en el momento inicial en que se plantean la puesta en marcha de un nuevo negocio.
- **010103. Concurso de ideas de emprendimiento comercial y hostelero:** con el fin de reconocer y dar a conocer aquellas nuevas ideas que, enmarcadas en los sectores comercial y hostelero, cuenten con mayor proyección y contribuyan al desarrollo de estos sectores en la capital alavesa, se llevará a cabo un concurso de ideas al que podrán presentarse todas aquellas personas que cuenten con un proyecto comercial u hostelero a desarrollar en Vitoria-Gasteiz.
- **010104. Diagnóstico y reflexión sobre nuevos formatos comerciales y hosteleros (establecimientos mixtos, pop-up stores, etc.):** se llevará a cabo un proceso de diagnóstico y posterior reflexión sobre nuevos formatos de distribución comercial y hostelera, como pop-up stores o establecimientos multisector (identificación de formatos, normativa aplicable, grado de contribución al posicionamiento estratégico de Vitoria-Gasteiz, sinergias con otros sectores, etc.), en conjunto con diversos agentes sectoriales de la ciudad.



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

Plan Estratégico Comercio y Hostelería 2015-2022

01



*Actividad comercial
y hostelera*

0101

Emprendimiento comercial y hostelero: Consolidar la atención al emprendedor comercial y hostelero que desee implantar su negocio en Vitoria-Gasteiz, impulsando la generación de nuevas iniciativas que permitan el desarrollo dichos sectores en la ciudad.

- **010105. Senior Coaching orientado a nuevas iniciativas en los sectores comercial y hostelero:** una iniciativa dirigida a poner en contacto a personas que quieran iniciar una nueva aventura empresarial en el ámbito comercial u hostelero con profesionales consolidados y con amplia experiencia para que ejerzan de *coaches*.
- **010106. Impulso del Programa Berriz Empresa para el fomento del relevo en colaboración con la Cámara de Comercio e Industria de Álava y el Gobierno Vasco:** el Servicio de Comercio del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz plantea intensificar la colaboración con la Cámara de Comercio e Industria de Álava con el fin de impulsar el Programa Berriz-Empresa a través de una mayor difusión del programa entre los comercios y locales de hostelería de la ciudad y el colectivo de emprendedores vitorianos.



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

Plan Estratégico Comercio y Hostelería 2015-2022

01



*Actividad comercial
y hostelera*

0102

Zonas comerciales y hosteleras: Identificar las diferentes zonas comerciales y hosteleras de Vitoria-Gasteiz y entender las diferencias entre ellas con el fin de dar respuesta a sus distintas necesidades en lo que a la implantación y el mix comercial y hostelero se refiere.

- **010201. Proceso para la delimitación consensuada de las zonas comerciales y hosteleras de Vitoria-Gasteiz:** delimitación, en consenso con los diferentes agentes que operan en ambos sectores, de las diferentes zonas de la ciudad, con el objetivo de poder realizar una comunicación más efectiva y desarrollar las políticas idóneas para cada una.
- **010202. Elaboración anual de un análisis del mix comercial por zonas comerciales de la ciudad:** una vez consensuada la delimitación de zonas comerciales y de hostelería de la ciudad, el Observatorio Local del Comercio deberá tener en cuenta dicha zonificación para la adaptación de los análisis publicados y para la elaboración anual de un análisis del mix comercial por zonas comerciales de la ciudad en base a los criterios zonales establecidos.
- **010203. Campaña de promoción para consolidar el Centro de Vitoria-Gasteiz como espacio de encuentro y mayor dinamismo comercial y hostelero de la ciudad:** desarrollo, sin perjuicio de la puesta en valor del resto de zonas comerciales y hosteleras de la ciudad a través de otras iniciativas de este Plan Estratégico, de una campaña de promoción para consolidar el Centro como espacio de encuentro y mayor dinamismo comercial y hostelero de la ciudad.
- **010204. Diseño y desarrollo de un evento diferencial anual por zona comercial y hostelera de Vitoria-Gasteiz:** diseño y ejecución, para cada una de estas zonas o grupos de zonas cuando tenga sentido, un evento anual de dinamización comercial y hostelera de entidad, con capacidad para la atracción a dicha zona a las personas residentes en toda la ciudad, área de influencia y visitantes que se encuentren en Vitoria-Gasteiz.



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

Plan Estratégico Comercio y Hostelería 2015-2022

01



*Actividad comercial
y hostelera*

0103 Consolidación de la actividad comercial y hostelera: Apoyar a los negocios comerciales y hosteleros existentes en la ciudad en el desarrollo de su actividad.

- **010301. Revisión de la Ordenanza Reguladora de la Venta Ambulante y otra normativa municipal que regule el uso del espacio público para el desarrollo de la actividad comercial:** se procederá a la revisión de la Ordenanza Reguladora de la Venta Ambulante y otra normativa municipal que regule el uso del espacio público para el desarrollo de la actividad comercial, con el fin de su adaptación a la realidad y las necesidades actuales del sector.
- **010302. Revisión y optimización de las ayudas al comercio y la hostelería:** se procederá a llevar a cabo una revisión de las líneas de ayuda actuales, con el objetivo de adaptar las ayudas a los retos concretos a los que el sector se enfrenta en cada momento y, además, optimizar los requisitos de cada una de ellas, agilizando la relación entre el Ayuntamiento y el sector.



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

Plan Estratégico Comercio y Hostelería 2015-2022

02



*Competitividad e
innovación*

0201

Profesionalización y capacitación sectorial: Desarrollar iniciativas que permitan consolidar la profesionalización y capacitación de los negocios vitorianos, a través de programas de formación y del fomento de la auto-adquisición de competencias.

- **020101. Revisión del Mapa de recursos formativos del Gobierno Vasco y de su encaje con las necesidades formativas del sector comercial y hostelero vitorianos:** partiendo de este mapa de recursos formativos, desde el Servicio de Comercio, y de manera coordinada con los distintos agentes formadores en el ámbito comercial de la ciudad (Federación de Comercio de Álava, SEA Hostelería, etc.), se procederá a la revisión del encaje entre la oferta formativa comercial actual en la capital alavesa y las necesidades concretas del sector, con el fin de identificar posibles carencias
- **020102. Diseño y desarrollo de acciones formativas y de capacitación orientadas al sector comercial y hostelero:** continuar fortaleciendo al sector a través de la mejora y adaptación continua de la formación (continua y ocupacional) que ofrecen los diferentes agentes formadores de la ciudad a las necesidades y demandas de los propios comerciantes y hosteleros de la ciudad, trabajando de una manera coordinada y colaborativa para que la capacitación sea lo más eficiente y completa posible.
- **020103. Difusión de la formación online del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz dirigida a comerciantes y hosteleros de la ciudad:** intensificación en la difusión de la existencia de cursos de formación *online* directamente ofertados por el Ayuntamiento, con el fin de que el alcance de los mismos sea mayor
- **020104. Creación del servicio de diagnóstico, asesoramiento integral y tutorización:** creación por parte del Servicio de Comercio de un servicio específico (de orientación, acompañamiento y tutorización individualizada) focalizado en el diagnóstico y asesoramiento integral al comerciante y hostelero vitoriano en el punto de venta y que trabaje de manera coordinada con el Servicio de Empresas.

Plan Estratégico Comercio y Hostelería 2015-2022

02



Competitividad e
innovación

0201

Profesionalización y capacitación sectorial: Desarrollar iniciativas que permitan consolidar la profesionalización y capacitación de los negocios vitorianos, a través de programas de formación y del fomento de la auto-adquisición de competencias.

- **020105. Organización de actividades de *networking* y *coworking* entre comerciantes y hosteleros de Vitoria-Gasteiz para compartir casos de éxito:** se pretende en el marco de este Plan continuar con la organización de este tipo de iniciativas, que actualmente se viene realizando desde entidades como Gasteiz ON, SEA Hostelería, la Federación de Comercio de Álava o la Cámara de Comercio e Industria de Álava poniendo en contacto a profesionales de sus respectivos sectores de actuación para el desarrollo de jornadas o talleres de trabajo, avanzando así en una mayor cooperación entre ambos sectores
- **020106. *Urban Commerce*: espacio para el intercambio de buenas prácticas:** el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz dará continuidad a la iniciativa *Urban Commerce*, mediante la organización de nuevos congresos y jornadas técnicas dirigidas a los profesionales del sector del comercio y a todos aquellos que trabajan por la mejora de la competitividad del mismo.
- **020107. Intensificación de la promoción del uso del euskera en los comercios y locales de hostelería a través del Servicio de Euskera del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz:** se procederá a intensificar los servicios que desde el Servicio de Euskera del Ayuntamiento se prestan a estos sectores en la actualidad (Servicio gratuito de traducciones breves, Cursos de euskera y subvenciones para aprender euskera, Diccionarios temáticos, etc.), en colaboración con el Servicio de Comercio y otros agentes del sector.
- **020108. Vigilancia sobre normativas que favorezcan el desarrollo de los sectores comercial y hostelero y sensibilización y capacitación sobre el cumplimiento de las mismas:** desde el Servicio de Comercio del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz se desarrollará una labor de vigilancia sobre normativas aplicables a los sectores comercial y hostelero y que se orienten a la mejora de la competitividad de los negocios de dichos sectores, para sensibilizar y, en la medida de lo posible, capacitar sobre el cumplimiento de las mismas.

Plan Estratégico Comercio y Hostelería 2015-2022

02



Competitividad e innovación

0202

Mejora, modernización e innovación en la gestión: Fomentar el uso de herramientas de gestión y la aplicación de las nuevas tecnologías a la operativa de los comercios y establecimientos hosteleros de Vitoria-Gasteiz.

- **020201. Sensibilización sobre la importancia del uso de herramientas de gestión:** desde agentes como Gasteiz ON, SEA Hostelería, la Cámara de Comercio e Industria de Álava o la Federación de Comercio de Álava se avanzará en la sensibilización sobre la importancia y ventajas que reporta el uso de herramientas de gestión de los puntos de venta y locales.
- **020202. Promoción del uso de perfiles en redes sociales entre los comerciantes y hosteleros de la ciudad:** con el objetivo de impulsar entre el sector comercial y hostelero de Vitoria-Gasteiz una mayor presencia y visibilidad en redes sociales, se trabajará en la difusión de la existencia de diferentes y la identificación de las más indicadas para cada caso a través del asesoramiento que se realiza desde entidades como Gasteiz ON, SEA Hostelería, la Cámara de Comercio e Industria de Álava, la Federación de Comercio de Álava y el resto de organismos/entidades a los comerciantes y hosteleros de la ciudad.
- **020203. Impulso de plataformas de venta conjunta online entre los comercios de Vitoria-Gasteiz:** existe en Vitoria-Gasteiz una iniciativa orientada a la venta online conjunta de los comercios de la ciudad, *Descubre Vitoria*. Con el fin de dar un impulso a la plataforma y convertirla en un referente de la venta electrónica en la capital alavesa, desde Gasteiz ON se fortalecerá la difusión entre los comercios asociados de la existencia de la plataforma y las ventajas de la misma, comunicando también a la ciudadanía esta iniciativa.
- **020204. Identificación de proyectos Smart en el ámbito del comercio y la hostelería:** se ha constituido en el seno del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz un grupo de trabajo con el fin de impulsar a la capital alavesa como *Smart City* o ciudad inteligente, si bien ya se viene trabajando en esta línea desde el propio Consistorio en los últimos años. Así, desde el Servicio de Comercio se trabajará, de manera coordinada con el grupo de trabajo constituido para tal fin, en la identificación de proyectos Smart en el ámbito del comercio y la hostelería de Vitoria-Gasteiz.

Plan Estratégico Comercio y Hostelería 2015-2022

03



*Entorno comercial y
hostelero*

0301

Actuaciones urbanístico-comerciales: Desarrollar diferentes actuaciones orientadas a la mejora y renovación de los espacios comerciales y hosteleros de la ciudad, buscando la creación de entornos amables y dinámicos que favorezcan el consumo comercial y hostelero.

- **030101. Inventario de prioridades anuales de intervención urbanístico-comercial:** se trabajará para establecer una sistemática de trabajo conjunta entre el Ayuntamiento y Gasteiz ON para la identificación y planificación de actuaciones urbanístico-comerciales prioritarias en la ciudad. Así, se plantea que desde la plataforma se remita, con carácter anual, un inventario de actuaciones prioritarias identificadas, cuya viabilidad y adecuación será valorada por el Ayuntamiento.
- **030102. Proyecto Bost Enparantza:** el proyecto Bost Enparantza, en la búsqueda en de espacios tranquilos, agradables con el viandante y que fomenten la continuidad y el recorrido peatonal, propone la creación de un eje comercial alrededor de la calle Postas a través de la unión progresiva de 5 plazas distintas de la ciudad.
- **030103. Estudio y promoción de espacios peatonales o semi peatonales y otras intervenciones urbanístico-comerciales:** se analizarán los espacios de la ciudad que supongan una oportunidad desde el punto de vista de su peatonalización o semi peatonalización para impulsar la actividad comercial y hostelera que en ellos se ubica. Además, se desarrollarán otras actuaciones de índole urbanístico comercial que ayuden a la creación de espacios más amables.
- **030104. Apoyo a comerciantes y hosteleros en la instalación de cartelería y otros elementos de promoción del establecimiento durante periodos de obra:** desde el Servicio de Espacio Público y Medio Natural del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz se trabajará para minimizar el impacto en comercios y locales de hostelería afectados por periodos de obra.



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

Plan Estratégico Comercio y Hostelería 2015-2022

03



*Entorno comercial y
hostelero*

0302

Mejora de la movilidad y de las comunicaciones: Potenciar la movilidad entre las diferentes zonas comerciales de la ciudad y dentro de las mismas, creando espacios más accesibles, a la vez que se avance en la mejora de las comunicaciones de la ciudad con su entorno de influencia comercial.

- **030201. Señalética comercial y hostelera en Vitoria-Gasteiz:** elaboración de un mapa-guía comercial y hostelero de la ciudad, que identifique y delimite de manera clara cada una de las zonas comerciales y hosteleras de Vitoria-Gasteiz, que incluya establecimientos que pueden suponer puntos de referencia para los turistas/excursionistas, así como comercios y locales hosteleros tradicionales y representativos de la ciudad y aquellos que oferten productos típicos vitorianos. Este mapa-guía estará disponible en diferentes soportes (Web municipal, App, Mapas físicos en espacios determinados de la ciudad).
- **030202. Mejora de la señalética de los parkings de Vitoria-Gasteiz:** se trabajará en los próximos años en la mejora de la señalética de los parkings de la ciudad, de forma que se facilite la accesibilidad en coche a las zonas comerciales y hosteleras de la ciudad para aquellas personas que decidan utilizar su vehículo privado como medio de transporte.
- **030203. Bonificación de aparcamiento en las principales zonas comerciales y hosteleras de la ciudad (parkings, OTA, etc.):** desde Gasteiz ON se viene trabajando en los últimos años en la suscripción de acuerdos con diferentes parkings de Vitoria-Gasteiz. El objetivo de Gasteiz ON para los próximos años es continuar en esta línea de trabajo, tratando de aumentar el número de aparcamientos adheridos a esta iniciativa y tratando de sumar nuevos agentes a la misma (OTA, acuerdos con sistemas de transporte público, etc.).
- **030204. Revisión del modelo actual de OTA Comercial de Vitoria-Gasteiz:** se llevará a cabo una revisión del modelo actual, con el fin de identificar aquellos aspectos que menor satisfacción generan en el sector e identificar alternativas viables para la gestión del mismo.



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

Plan Estratégico Comercio y Hostelería 2015-2022

03



*Entorno comercial y
hostelero*

0302

Mejora de la movilidad y de las comunicaciones: Potenciar la movilidad entre las diferentes zonas comerciales de la ciudad y dentro de las mismas, creando espacios más accesibles, a la vez que se avance en la mejora de las comunicaciones de la ciudad con su entorno de influencia comercial.

- **030205. Programa de comercios bici-amigos para el desplazamiento en bicicleta a las zonas comerciales de la ciudad:** desde Gasteiz ON se desarrollará el programa de comercios bici-amigos, una iniciativa que busca el fomento del uso de la bicicleta como medio de transporte a las zonas comerciales y hosteleras de la ciudad. Para ello, se buscará crear una red de comercios amigos de las bicicletas en la ciudad, integrada por aquellos establecimientos que potencien y favorezcan el desplazamiento a través de este medio.
- **030206. Proyecto piloto de reparto de última milla a través de sistemas de transporte eléctricos:** proyecto de distribución urbana de última milla, que persigue impulsar el vehículo eléctrico en los contextos de las flotas comerciales y de servicios y la distribución urbana de mercancías (logística de última milla), a través de diferentes fórmulas (apoyo económico, técnico y normativo a la adquisición y utilización de vehículos eléctricos, potenciación de infraestructuras de recarga, etc.).
- **030207. Reflexión técnica sobre la actividad de carga y descarga en la ciudad:** desarrollo de una reflexión técnica, de manera conjunta con el sector, y siempre en coherencia con lo dictado por el Plan de Movilidad Sostenible y Espacio Público de Vitoria-Gasteiz, sobre la actividad de carga y descarga en la capital alavesa.



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

Plan Estratégico Comercio y Hostelería 2015-2022

04



*Dinamización del
comercio y la
hostelería*

0401

Eventos de dinamización comercial y hostelera: Dinamizar el comercio y la hostelería vitoriana a través de diferentes eventos y actividades que fomenten el consumo y aporten ambientación a la ciudad.

- **040101. Desarrollo de un calendario anual de eventos de dinamización del comercio y la hostelería de Vitoria-Gasteiz:** desarrollo de un calendario de eventos que con carácter anual se realizan en la capital alavesa, buscando la optimización del mismo. El objetivo último que se persigue es contar con una planificación estructurada y ordenada de los eventos de dinamización del comercio y la hostelería que se desarrollan en Vitoria-Gasteiz.
- **040102. Apoyo al desarrollo de actividades de dinamización comercial y hostelera “paralelas” a los eventos de ciudad que acoge Vitoria-Gasteiz:** desde las diferentes instituciones de apoyo a estos sectores ya se viene trabajando en los últimos años en el apoyo a comerciantes y hosteleros para que puedan aprovechar la existencia de grandes eventos en la ciudad. Esta labor se verá intensificada en los próximos ejercicios a través de iniciativas como el apoyo en la decoración de escaparates y locales, el desarrollo de actividades paralelas y relacionadas con estos eventos en la ciudad, o el apoyo al diseño de productos especiales relacionados con la temática de estos eventos



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

Plan Estratégico Comercio y Hostelería 2015-2022

04



*Dinamización del
comercio y la
hostelería*

0402

Trinomio ocio-comercio-hostelería: Identificar y aprovechar las sinergias que pueden crearse entre los sectores comercio, hostelería y ocio con el fin de generar experiencias diferenciales para las personas compradoras y consumidoras en Vitoria-Gasteiz.

- **040201. Organización de paquetes de experiencia conjunta (ocio-comercio-hostelería):** desde Gasteiz ON, se procederá al diseño de paquetes de experiencia conjunta entre los sectores comercio, hostelería y ocio de la ciudad y a la articulación de un sistema de comercialización de los mismos, con el objetivo de trabajar de manera coordinada para el desarrollo de los tres sectores
- **040202. Creación de un espacio lúdico-infantil – guardería en la zona comercial Centro de Vitoria-Gasteiz:** una de las iniciativas que en los últimos tiempos se ha venido desarrollando en la capital alavesa es la puesta a disposición de padres y madres de un espacio lúdico infantil cuyo precio se bonifica en caso de realizar compras, organizándolo de manera puntual en tres momentos del año. Continuando con esta labor, y con el objetivo de favorecer acudir a la zona comercial más céntrica de Vitoria-Gasteiz en familia, se valorará la posibilidad de ampliar este servicio, dotándolo de una periodicidad menos espaciada en función de los periodos en los que la demanda sea mayor.



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

Plan Estratégico Comercio y Hostelería 2015-2022

04



*Dinamización del
comercio y la
hostelería*

0403

Imagen comercial y hostelera de la ciudad: Generar una imagen unificada del comercio y la hostelería de Vitoria-Gasteiz, que ayude a mejorar su posicionamiento frente a las personas residentes en la ciudad y su entorno y también frente a los turistas y excursionistas que se desplazan a la capital.

- **040301. Premios al sector comercial y hostelero:** se prevé mantener las convocatoria anuales de Premios que en la actualidad llevan a cabo entidades como la Cámara de Comercio e Industria de Álava o la Federación de Comercio de Álava, reflexionando asimismo sobre la posibilidad de la incorporación de nuevas categorías de premio y reconocimiento que ayuden a visibilizar y poner en valor iniciativas de los sectores comercial y hostelero desarrolladas en Vitoria-Gasteiz.
- **040302. Reconocimiento a la trayectoria profesional en el sector comercial y hostelero:** desde el Servicio de Comercio se llevará a cabo un proceso de reflexión sobre diferentes vías a través de las cuales poder reconocer la trayectoria de determinados comercios y locales de hostelería que cuentan con una dilatada experiencia y que han contribuido de manera notable al desarrollo y fortalecimiento del sector en la capital a (premios, homenajes, distintivos, etc.).
- **040303. Instalación en las zonas comerciales principales de Vitoria-Gasteiz de una Oficina móvil de atención al comprador en periodos de máxima afluencia:** desde Gasteiz ON se viene trabajando en los últimos años en la instalación, en periodos de gran relevancia comercial, de puntos de información y atención en distintas zonas comerciales de Vitoria-Gasteiz. Se propone continuar con esta labor, reflexionando sobre aquellos periodos de máxima afluencia y espacios comerciales en los que más interesante pueda resultar la instalación de esta Oficina.
- **040304. Refuerzo y mejora de la página web del Servicio de Comercio:** se trabajará en el refuerzo y la mejora continua de la página web municipal de Comercio, con el objetivo de que los usuarios que la visitan encuentren contenidos de valor e información consistente y actualizada.



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

Plan Estratégico Comercio y Hostelería 2015-2022

05



*Colaboración y
cultura sectorial*

0501 **Asociacionismo:** Fomentar el asociacionismo entre los comercios y negocios de hostelería de Vitoria-Gasteiz como instrumento de fortalecimiento de ambos sectores.

- **050101. Apoyo a las principales asociaciones de comercio y hostelería a través de distintas fórmulas de colaboración:** además de apoyar directamente a los negocios comerciales y hosteleros de Vitoria-Gasteiz mediante diferentes iniciativas (servicio de emprendimiento, asesoramiento, líneas de ayudas, etc.), se estima conveniente continuar apoyando a las principales asociaciones de comercio y hostelería que coexisten en la capital alavesa, a través de distintas fórmulas de cooperación y trabajo coordinado con las instituciones.



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

Plan Estratégico Comercio y Hostelería 2015-2022

05



Colaboración y
cultura sectorial

0502

Colaboración público-privada: Avanzar en la mejora de la colaboración entre el sector y las instituciones públicas, fomentando la creación de canales estables de coordinación que redunden en una mayor eficiencia en la relación entre el sector y la Administración.

- **050201. Creación de una Mesa de trabajo en la que participen diferentes agentes sectoriales:** transformación del Consejo para la Promoción del Comercio en una Mesa de trabajo sectorial que funcione como órgano integrado del sector comercial y hostelero para el desarrollo de ambos sectores en la ciudad. Como paso previo, se procederá a la identificación de participantes en la Mesa, el establecimiento de los objetivos concretos de la Mesa y la definición de la sistemática de trabajo.
- **050202. Refuerzo de la colaboración entre agentes de la ciudad orientada al turismo MICE:** desde el Servicio de Comercio del Ayuntamiento y otros agentes de la ciudad cuya actividad tiene incidencia en el desarrollo de los sectores comercial y hostelero se llevará a cabo un trabajo conjunto con el Servicio de Turismo para la ejecución de diferentes iniciativas que permitan aprovechar las sinergias que puedan surgir desde el punto de vista del comercio y la hostelería vitorianas en relación al turismo MICE (*pintxo pote tour*, promociones y descuentos, información, etc.).
- **050203. Fomento, a través de las asociaciones, de la creación de centros de servicios compartidos entre comerciantes y hosteleros de la ciudad:** Gasteiz ON y SEA Hostelería ya cuentan con diferentes acuerdos suscritos con distintas empresas e instituciones de ámbitos variados que ponen a disposición de sus asociados. Dentro de este Plan Estratégico, se vislumbra esta como una línea de trabajo a continuar y fortalecer, tratando de buscar nuevos acuerdos que puedan suponer economías de escala y, por tanto, un aumento significativo de la eficiencia y competitividad de los comercios y locales de hostelería de Vitoria-Gasteiz.



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

Plan Estratégico Comercio y Hostelería 2015-2022

05



*Colaboración y
cultura sectorial*

0502 **Colaboración público-privada:** Avanzar en la mejora de la colaboración entre el sector y las instituciones públicas, fomentando la creación de canales estables de coordinación que redunden en una mayor eficiencia en la relación entre el sector y la Administración.

- **050204. Refuerzo de la colaboración del Servicio de Comercio y el Departamento de Urbanismo del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz en el diseño del nuevo PGOU de la ciudad:** se reforzará la colaboración del Servicio de Comercio con el Departamento de Urbanismo del Ayuntamiento en el diseño del nuevo PGOU, a fin de incorporar la visión comercial y hostelera de la manera más adecuada y alineada con las bases estratégicas previamente definidas (principalmente en aspectos como el uso de bajos de edificio, o la revisión de compatibilidades de uso de edificios).
- **050205. Actualización del Plan de Movilidad Sostenible y Espacio Público:** se llevará a cabo un proceso de actualización del Plan de Movilidad Sostenible y Espacio Público de Vitoria-Gasteiz, en el que se pretende contar con la colaboración del sector comercial y hostelero de Vitoria-Gasteiz, conscientes de la importancia que la movilidad en la ciudad tiene sobre el desarrollo de ambos sectores.
- **050206. Diseño y puesta en marcha de un Cuadro de Mando Comercial de ciudad:** Resulta fundamental disponer de indicadores adecuados, de calidad y con un alto grado de actualización a la hora de poder tomar las decisiones más acertadas para el desarrollo de políticas e iniciativas orientadas al desarrollo del sector comercial. Para ello, se propone el diseño de un Cuadro de Mando de Ciudad focalizado en el sector comercial de Vitoria-Gasteiz, en cuya configuración participen los diferentes agentes de la ciudad



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

Plan Estratégico Comercio y Hostelería 2015-2022

Plan Estratégico Comercio y Hostelería 2015-2022

VISIÓN, MISIÓN Y OBJETIVOS DEL PLAN

EJES ESTRATÉGICOS



LÍNEAS ESTRATÉGICAS



PLAN DE ACTUACIÓN



Órgano Gestor



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

www.vitoria-gasteiz.org

Comité de Seguimiento del Plan Estratégico de Comercio y Hostelería de Vitoria-Gasteiz 2015-2022

- Velar por el cumplimiento de los objetivos estratégicos
- Garantizar el apoyo a aquellos negocios comerciales y hosteleros que se encuentren alineados con la estrategia.
- Desarrollar de manera consensuada el concepto *Slow Shopping & Leisure*
- Llevar a cabo el seguimiento del grado de implantación de los proyectos e iniciativas
- Realizar un análisis de desviaciones y propuesta de medidas correctoras
- Coordinar la interlocución y participación de todos los agentes
- Desarrollar futuros planes de actuación
- Elaborar informes periódicos de ejecución del Plan
- ...

Muchas gracias a todos.

Mila esker guztioi.