

MEMORIA OFICINA DE TURISMO DE VALDEGOVIA  
AÑO 2013

## 1.- INTRODUCCIÓN

El Valle de Valdegovía, aún contando con una amplia riqueza histórico-artística y natural, sigue siendo una de las zonas más desconocidas del País Vasco. De la necesidad de promocionar el valle y dinamizar el turismo local nació el Patronato de Turismo de Valdegovía.

En la Oficina de Turismo, abierta en junio de 2002, hace ya más de once años, orienta a los visitantes recomendándoles rutas y visitas dependiendo de sus intereses y facilitándoles cualquier tipo de información.

Esta oficina, la única abierta en la comarca de Añana, informa no sólo de los recursos y turismo del municipio sino que desde su apertura suministra información de toda la Comarca, del resto de la Provincia, de la zona colindante de Burgos y del resto del País Vasco. De hecho, desde la Oficina de turismo de Vitoria desvían muchas consultas a esta oficina cuando se trata de turismo en la zona rural de Álava y Condado de Treviño.

En estos once años de andadura, la Oficina de Turismo de Valdegovía se ha convertido en referencia para los visitantes que acuden a nuestro territorio, con numerosas consultas no presenciales que ayudan al turista a programar su viaje al País Vasco.

Valdegovía cuenta con una gran variedad de monumentos históricos y artísticos, como casas fuertes, palacios, iglesias... entre las que destaca el museo Torre Palacio de Varona, Colegiata de Valpuesta, iglesia de Tobillas, iglesia de Tuesta ... Así mismo, sus alrededores son de gran interés para el visitante: Sobrón, Salinas de Añana, Monte Santiago, montes Obarenes-San Zadornil, entre otros enclaves.

También es interesante ver una de las zonas menos pobladas de la Comunidad Autónoma Vasca. Este es un valle en el que la vista descansa al contemplar sus paisajes, montes, ríos... salpicados por pequeñas poblaciones habitadas por gentes amables. Representativo de la riqueza paisajística de este lugar es el Parque Natural de Valderejo.

El Patronato de Turismo de Valdegovía-Gaubea, por concurso público, tiene contratada a la empresa NOSCO S.C. (*Servicios Turísticos y Ocio*), integrada por Yolanda Sobrón Larrimbe y Estibaliz Lafuente Andrade y con domicilio social en Valdegovía-Gaubea, para la gestión de la Oficina de Turismo y del plan de dinamización turística del Municipio de Valdegovía. El apostar por una empresa local contribuye a la consolidación de la población y a la sostenibilidad del servicio pues se evitan desplazamientos innecesarios.

Los objetivos principales de esta empresa y del proyecto presentado son los siguientes:

1. Promover y potenciar nuevas formas de explotación viables en el medio rural para colaborar en una mayor diversificación de la economía local, con la creación de puestos de trabajo directos e indirectos y una estrecha relación con los servicios proveedores de la oferta turística en destino.
2. Dinamizar actividades culturales y de ocio con los recursos naturales, históricos, artísticos, etnográficos y culturales con los que cuenta la zona.
3. Fomentar la recuperación del patrimonio con el que cuenta Valdegovía mediante proyectos que rentabilicen estos recursos.
4. Asegurar la protección del medio natural y del patrimonio cultural en todas las actividades anteriormente citadas. Potenciar su conservación y recuperación para preservar la diversidad de los ecosistemas naturales, del paisaje y del patrimonio artístico y cultural.
5. Potenciar actividades que favorezcan el mantenimiento de la población en el municipio.
6. Potenciar la calidad en todos los servicios ofertados.

## 2.- TRABAJOS REALIZADOS

El servicio de atención al público llevado a cabo en la Oficina de Turismo de Valdegovía-Gaubea, se ha desarrollado favorablemente cumpliendo el horario establecido por el Patronato de Turismo, no obstante, de enero a marzo y de octubre a diciembre las tardes de los sábados se ha cerrado la Oficina de Turismo por recortes y necesidad en el presupuesto.

Horario de verano (1 julio – 31 de agosto)	Horario de invierno (1 septiembre – 30 junio)
	<b>Lunes a viernes:</b> 10:00 – 14:00
<b>Miércoles a sábados</b> Mañana: 10:00 – 14:00 Tardes: 17:00 – 19:00 <b>Lunes, martes, domingos y festivos</b> Mañana: 10:00 – 14:00	<b>Sábados</b> Mañana: 10:00 – 14:00 Tardes: 16:00 – 18:00 <b>Domingo y festivos</b> Mañana: 10:00 – 14:00

El objetivo primero de este servicio es facilitar la información que los visitantes demanden sobre recorridos, usos, servicios, lugares de interés paisajístico y cultural y demás infraestructuras del valle y sus alrededores. Para ello se utiliza el material promocional gratuito y a la venta que hay editado sobre esta zona.

A lo largo del año 2013 se ha vendido material informativo y de merchandising por valor de 813,60 euros en la Oficina de Turismo y en Torre de Varona, sobre todo de la venta de publicaciones externas relacionadas con Valdegovía y la nueva Guía de Rutas de Valdegovía.

En la Oficina de Turismo también se ha informado, como viene siendo habitual, sobre los alrededores de Valdegovía, Cuadrilla de Añana, zonas limítrofes de Burgos, etc.

Este año han acudido a solicitar información un total de **7.088** personas.

Frecuentemente los visitantes a la Oficina de Turismo de Valdegovía han demandado información sobre la provincia de Álava y sobre toda la Comunidad Autónoma Vasca, así como de la zona limítrofe de Burgos (Monte Santiago, Valpuesta, Montes Obarenes)

Desde la Oficina de Turismo se trabaja como central de reservas para visitas guiadas y excursiones por el valle de Valdegovía y sus alrededores (Sobrón, Salinas de Añana, Monte Santiago, Valpuesta...), atendiendo todas las demandas de estos servicios en cualquiera de sus modalidades.

Según la procedencia, el 11,56% de los visitantes son locales, el 36,48% de la provincia, el 32,43 de Euskado, el 18,48 del resto del Estado y el 1,05% del extranjero.

En la siguiente tabla se reflejan los usuarios atendidos en la Oficina de Turismo de Valdegovía según su perfil y servicios demandados.

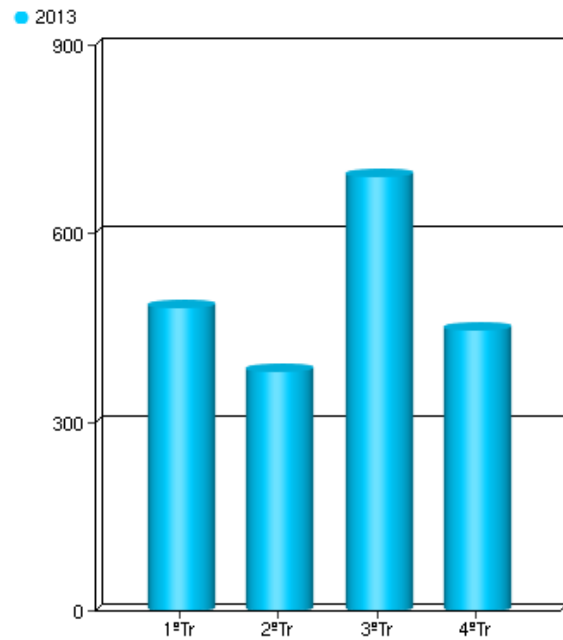
Opción Pregunta	Opciones	Visitantes	(%)	Mujeres	Hombres
Adultos		3.588	53,82%	1.791	1.797
Jovenes		646	9,69%	333	313
Jubilados		1.121	16,81%	585	536
Niños		1.005	15,07%	511	494
Sin Concretar		307	4,60%	143	164
<b>Total</b>		<b>6.667</b>	<b>100,00%</b>	<b>3.363</b>	<b>3.304</b>
Comarcal	135	870	11,05%	505	365
Comunidad Autónoma	25	70	0,89%	35	35
Estatal	52	144	1,83%	74	70
Local	1.219	6.667	84,68%	3.363	3.304
Territorio histórico	37	122	1,55%	65	57
<b>Total</b>	<b>1.468</b>	<b>7.873</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.042</b>	<b>3.831</b>
Hombres		3.304	49,56%		3.304
Mujeres		3.363	50,44%	3.363	
<b>Total</b>		<b>6.667</b>	<b>100,00%</b>	<b>3.363</b>	<b>3.304</b>
Accesibilidad	2	14	0,07%	7	7
Actividades culturales	135	870	4,19%	433	437
Actividades deportivas	97	235	1,13%	94	141
Alojamiento	33	82	0,39%	37	45
Camino de Santiago	3	9	0,04%	6	3
Comercio	77	215	1,04%	102	113
Fiestas	19	567	2,73%	344	223
Folletos	470	1.822	8,77%	948	874
Gastronomía	192	1.319	6,35%	699	620
Museos	175	2.470	11,90%	1.258	1.212

Otros	688	2.651	12,77%	1.362	1.289
Planos y mapas	513	1.952	9,40%	1.005	947
Puntos de interés turístico	348	1.587	7,64%	847	740
Reservas	97	882	4,25%	435	447
Transportes	23	43	0,21%	23	20
Turismo de naturaleza	353	1.027	4,95%	497	530
Turismo familiar	118	369	1,78%	197	172
Ventas	94	981	4,72%	557	424
Visitas guiadas	279	3.669	17,67%	1.963	1.706
<b>Total</b>	<b>3.716</b>	<b>20.764</b>	<b>100,00%</b>	<b>10.814</b>	<b>9.950</b>
	<b>5.184</b>	<b>41.971</b>	<b>100,00%</b>	<b>21.582</b>	<b>20.389</b>

De la tabla se desprende que la mayor motivación de los visitantes que acuden a la oficina son el TURISMO CULTURAL reflejada en la visita de nuestros museos y la demanda de visitas guiadas, así como el TURISMO DE NATURALEZA, las ACTIVIDADES DEPORTIVAS y la OFERTA DE GASTRONOMÍA.

En la siguiente tabla y en su gráfico correspondiente puede observarse la evolución de la asistencia por trimestres.

01/Ene/2013/ 26/Dic/2013 Año	Trimestre	Visitas	Visitas (%)	Consultas	Consultas (%)	Visitantes	Visitantes (%)	Ratio Consultas	Ratio Visitantes
2013	1ºTr	482	24,05%	1.299	23,22%	1.313	19,69%	2,7	2,72
2013	2ºTr	382	19,06%	1.049	18,75%	2.031	30,46%	2,75	5,32
2013	3ºTr	692	34,53%	2.027	36,23%	1.286	19,29%	2,93	1,86
2013	4ºTr	448	22,36%	1.220	21,81%	2.037	30,55%	2,72	4,55
<b>TOTAL</b>		<b>2.004</b>	<b>100,00%</b>	<b>5.595</b>	<b>100,00%</b>	<b>6.667</b>	<b>100,00%</b>	<b>2,79</b>	<b>3,33</b>

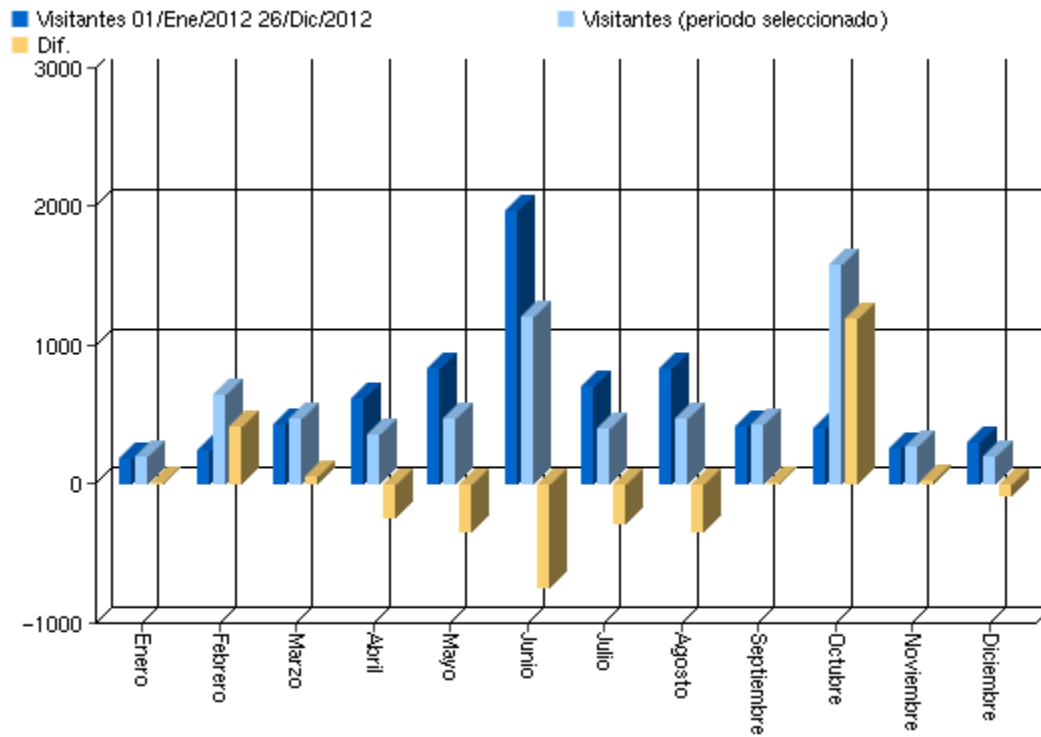


En la siguiente tabla y en su gráfico correspondiente se comparan los datos del presente año con respecto al anterior.

01/Ene/2013 26/Dic/2013	Visitantes 2012	Visitantes 2013	Dif.	%
Enero	184	195	11	5,98
Febrero	233	644	411	176,39
Marzo	421	474	53	12,59
Abril	607	354	-253	-41,68
Mayo	826	471	-355	-42,98
Junio	1.959	1.206	-753	-38,44



Julio	694	393	-301	-43,37
Agosto	828	472	-356	-43
Septiembre	407	421	14	3,44
Octubre	389	1.571	1.182	303,86
Noviembre	245	266	21	8,57
Diciembre	295	200	-95	-32,2
<b>TOTAL</b>	<b>7.088</b>	<b>6.667</b>	<b>-421</b>	<b>-5,94</b>



## 2.1. Petición de Información

Desde la Oficina de Turismo, y con la intención de dar la más amplia información posible, no sólo de Álava, sino de todo Euskadi y alrededores, se va renovando periódicamente la información de los Museos y lugares de interés de la Comunidad Autónoma Vasca y zonas limítrofes, actualizando todo el material gráfico promocional, así como los horarios y condiciones de visita a los principales recursos, realizando inventarios y control de stock anuales suficientes para mantener la información al día.

## 2.2. Mandar Información

La Oficina de Turismo de Valdegovía recibe peticiones de información a través del teléfono, correo electrónico y correo convencional, información que se remite del mismo modo en que es solicitada para comodidad del potencial visitante.

Durante el año 2013 se han respondido por correo postal un total de 9 solicitudes recogidas por diferentes medios.

MEDIO	FECHA			
CONSULTA	SOLICITUD	RESPUESTA	DESTINATARIO	INFORMACION SOLICITADA
Mail	11/01/2013	11/01/2013	Darío Iturain Jiménez	Rutas BTT y variada
Teléfono	12/01/2013	12/01/2013	Miguel Troncoso	Coleccionista postales
Teléfono	23/01/2013	23/01/2013	Teresa Fornés Jiménez	Alojamientos
e-mail	15/02/2013	15/02/2013	Ben Houdijk	de todo
Teléfono	23/05/2013	24/05/2013	Juan Antonio García León	de todo
Teléfono	28/06/2013	28/06/2013	Paco Romero Aguilar	Euskadi+Valdegovia
Teléfono	17/09/2013	18/09/2013	Marta Arribas	Valdegovia
Teléfono	23-oct-13	23-oct-13	Maria Antonia Blaya	Vladegovia+Orduña
Teléfono	08-nov-13	08-nov-13	Jose Antonio Gonzalez	Visitas guiadas+vitoria+bilbao+museos

En cuanto al aprovisionamiento bidireccional se sigue intensificado notablemente la relación con los proveedores en destino, realizando en 2013 tres reuniones con la Asociación de Turismo y enviado un total de **300 mensajes** informativos de la oferta turística y cultural a los proveedores en destino.

### 2.3. TORRE VARONA

La gestión del museo Torre-Palacio de los Varona depende directamente de la Oficina de Turismo de Valdegovía y se atiende en el siguiente horario con dos guías para la atención en mostrador y visitas guiadas.

<b>Horario Verano Torre Varona Julio y Agosto</b>	<b>Horario Invierno Torre Varona Septiembre-Junio</b>
<p style="text-align: center;"><b>Martes a Sábados</b> Mañana: 11:00 – 14:00 Tardes: 16:00 – 19:00</p> <p style="text-align: center;"><b>Domingos</b> Mañana: 10:00 – 14:00</p> <p style="text-align: center;"><b>LUNES CERRADO</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Sábados y Festivos</b> Mañana: 11:00 – 14:00 Tardes: 16:00 – 19:00</p> <p style="text-align: center;"><b>Domingos</b> Mañana: 10:00 – 14:00</p> <p><b>Resto de días</b> concertando cita previa en la Oficina de Turismo de Valdegovía</p>

Fuera de este horario se acogen grupos y reservas realizadas con antelación y gestionadas desde la Oficina de Turismo.

## **2.4. Visitas guiadas**

Con una apuesta desde el principio por potenciar el importante valor didáctico de todos los recursos con los que cuenta el Valle de Valdegovía y sus alrededores, desde la Oficina de Turismo se realizan visitas guiadas concertadas a todos los monumentos y lugares de interés que el visitante demande, así mismo, se continúa con la Campaña Escolar iniciada hace ya varios cursos y que cada vez tiene más éxito de reservas.

En el presente año se ha atendido con visita guiada a un total de 2.577 personas distribuidas en 95 grupos organizados.

## **2.5. Renovación Manual de Buenas Prácticas**

La empresa NOSCO, a través de la Asociación Álava Incoming y la Cámara Oficial de Comercio, se sumó en 2008 al grupo de empresas comprometidas con las “Buenas prácticas turísticas”.

En el caso de Valdegovía, desde que la empresa NOSCO implantó en 2008 el manual de buenas prácticas en la Oficina de Turismo de Valdegovía, lo renueva anualmente incluyendo cada año una serie de mejoras.

Además en el año 2012 se sumó a los cursos organizados desde la Cuadrilla de Añana para la renovación y para obtener el diploma como empresa turística de guías, sello que ha renovado este año 2013.

## **2.6. “Q Turística”**

La Oficina de Turismo de Valdegovía obtuvo en diciembre de 2011 la certificación “Q Turística”, comprometiéndose a ir aumentando la calidad del servicio día a día y planteándose nuevos retos como aumentar la accesibilidad del destino.

En octubre de 2013, concretamente el jueves 17, se pasó la segunda auditoría de renovación y se renovó el certificado sin ninguna desviación.

## **2.7. Organización excursiones municipales**

El Ayuntamiento de Valdegovía organiza periódicamente excursiones municipales subvencionadas. De este modo los habitantes de Valdegovía tienen la posibilidad de pasar un día en compañía de sus vecinos visitando puntos de interés turístico de municipios y provincias cercanas. A lo largo del año 2013 se han organizado un total de 6 excursiones, 4 de una jornada y dos de varios días a Valencia en primavera y a Galicia en otoño.

## **2.8. Reuniones Patronato de Turismo de Valdegovía**

El personal de la Oficina de Turismo se encarga de convocar, informar, asistir, dirigir las reuniones ordinarias y extraordinarias del Patronato de Turismo de Valdegovía, de facilitar cuantos datos precisen los vocales e invitados de estas reuniones y de divulgar sus actas a los proveedores de la oferta en destino.

## **2.9. Campaña de la Trufa**

En diciembre de 2013, coincidiendo con el inicio de la temporada de recogida de la trufa negra, la empresa NOSCO, desde la Oficina de Turismo, lanza como cada año la “Campaña de Visitas Guiadas para descubrir la Trufa”. Esta edición será ya la VIII de este producto turístico y tiene una duración de tres meses, de diciembre a febrero.

Se ha hecho promoción de la actividad junto con la oferta turística de Valdegovía en diversos medios de comunicación, con entrevistas en radio, televisión, periódicos...

## **2.10. Página web**

La página web del Patronato de Turismo de Valdegovía [www.valdegovía.com](http://www.valdegovía.com) es una herramienta muy útil a la hora de dar a conocer nuestro municipio, así como para ayudar a diseñar sus vacaciones a la gente que ya ha decidido que Valdegovía será su próximo destino turístico.

Se actualiza periódicamente la información de la parte dinámica de la página: servicios, noticias, romerías y fiestas. Además este año se ha modificado y ampliado información en la misma.

## **2.11. Participación en cursos y jornadas**

Se sigue participando en los cursos y jornadas relacionadas con el turismo. Así, a lo largo de 2013 el personal de la Oficina de Turismo de Valdegovía ha participado en cursos relacionados con las nuevas tecnologías, idiomas y con la excelencia en la atención al público dentro del programa “Anfitriones” y “Buenas Prácticas” y ha asistido a todas jornadas organizadas desde la Cuadrilla de Añana y el ADR.

## **2.13. Aprovisionamiento Bidireccional**

La relación con los proveedores de la oferta en destino es muy intensa, sobre todo desde la creación de la “Asociación de Turismo y Hostelería de Valdegovía”, vía e-mail, telefónica y mediante las reuniones ordinarias de la asociación.

Debido a que las reuniones de la asociación sirven de punto de encuentro y foro para intercambiar impresiones y materiales, no se ven necesarias las visitas periódicas a la oferta turística, dejándolas únicamente para cuando hay alguna nueva apertura o cambio en alguno de los servicios, atendiendo también a razones de sostenibilidad pues mediante las reuniones y las nuevas tecnologías suplimos los desplazamientos.

Añadir también que la asociación dispone de una página web [www.valdegovia.org](http://www.valdegovia.org) con apartados dinámicos en los que cada establecimiento puede colgar noticias y ofertas propias.

La oferta de alojamiento en Valdegovía cuenta con las siguientes plazas:

- Alquiler de casas completas: 70 plazas
- Casas Rurales y Agroturismos: 65 habitaciones dobles (130 plazas)
- Albergue: 42 plazas
- Camping: 420 parcelas y 35 plazas en bungalow