

Merkataritzako bigarren Mahaia / Segunda Mesa de Comercio

TOKIA / LUGAR: Durangoko Udaletxea / Ayuntamiento de Durango

EGUNA / FECHA: 2024/2/14

HASIERA / INICIO: 12:00etan

BERTARATUAK / ASISTENTES:

- Jesica Ruiz (Zinegotzia / Concejala).
- Natalia de Naveran (Turismo eta Merkataritza Teknikaria / Técnica de Turismo y Comercio).
- Alex Palacios (Dendak Bai-eko lehendakaria / Presidente de Dendak Bai).
- Amaia Municha (Dendak Bai-eko lehendakariordea / Vicepresidenta de Dendak Bai).
- Miren Garrastazu (Merkataritzako Bulego Teknikoa / Oficina Técnica de Comercio).
- Paule Sánchez (EAJko bozeramailea / portavoz del PNV).
- Iker Urkiza (EH BILDUko bozeramailea / portavoz de EH BILDU).
- Carlos García (PPko bozeramailea / portavoz del PP).
- Jorge Varela (Herriaren Eskubideako bozeramailea / portavoz de Herriaren Eskubidea).
- Juanjo Pérez (Asistencia Técnica).

GAI-ZERREN DA / ORDEN DEL DÍA

- 2024rako "Durango Bonua" ren ezaugarrien definizioa / Definición de las características de "Durango Bonua" para 2024.
- Hornidura-azokako plaza dinamizatzeko ideiak / Ideas para la dinamización de la plaza de mercado de abastos.
- Beste Batzuk / Otros temas...

Bilkura honetako gai-zerrenda osatzen duten gaiak aztertu dira; honakoak:

Se pasa a tratar los temas que componen el Orden del Día de la presente sesión y que son los siguientes:

1. 2024rako "Durango Bonua" ren ezaugarrien definizioa

Lehenik eta behin, aurreko mahaian gai horri buruz izan ziren jarrerak errepasatu dira:

- Udalak 2024ko Durango Bonuak Euskadi Bonuaren antzeko ezaugarriak izatea proposatu zuen, Durangori dagozkion elementu batzuk gehituz: zorra egiaztatzea, saltoki bakoitzeko bonu kopuru maximoa sartzea, pertsona batek eros ditzakeen bonu kopurua murriztea... Izan ere, teknologiaren ikuspegitik arazo gutxiago sortuko dituen formatua dela uste da.
- Hala ere, Dendak Bai-en jarrera, egungo formatuarekin jarraitzeaz, sortzen ari diren arazo teknologikoak murrizteko beharrezko aldaketak denbora nahikoarekin eginez.

Bonuak nola kontsumitzen diren jakiteko, Merkataritza Arloko arduradunak 2023ko Bonuei buruzko txosten bat eman du. Hona hemen datu aipagarri batzuk:

- Apirileko kanpainan 131 saltokik eman zuten izena, eta azarokoan, 135ek.
- Apirileko kanpainan, 4 saltokik 300 bonu baino gehiago trukatu zituzten; eta azarokoan, 3.
- Apirileko kanpainan, 10 saltokik 200 bonu baino gehiago trukatu zituzten; eta azarokoan, 13.

Dendak Bai-ren arabera, Durango Bonuen helburu nagusia tokiko merkataritza dinamizatzen laguntzea izan beharko litzateke: bezeroak erakartzea eta atxikitzea. Bonoak irtenbide ona direla dirudien arren, ez dira hainbeste. Hainbat argudio azaltzen dira:

- Salmentak gelditu egin ziren aurreko asteetan, eta bonuak iritsi zirenean berpiztu egin ziren. Uste da zenbaketa orokorrean salmentak ez direla handitzen.
- Merkataritza arduratu behar da kanpaina finantzatzeaz, bonuen kobrantza atzeratzen baita.
- Aplikazioaren akatsek kalitatea kentzen diote saltokiek eskaintzen duten zerbituari..

1. Definición de las características de "Durango Bonua" para 2024

Primeramente se hace repaso a los posicionamientos que sobre este tema hubo en la Mesa anterior:

- Desde el Ayuntamiento se proponía que el Bono Durango de 2024 tuviera unas características similares a las del Bono Euskadi, incorporando algunos elementos propios de Durango: comprobación de deuda, introducir un número máximo de bonos por comercio, reducir el número de bonos que pueda adquirir una persona... Todo ello, porque se cree que es un formato que desde el punto de vista tecnológico va a generar menos problemas.
- Sin embargo, desde Dendak Bai la postura era la de continuar con el formato actual, introduciendo, con el tiempo suficiente, los cambios necesarios para reducir los problemas tecnológicos que se están produciendo.

Para conocer mayores detalles de cómo se consumen los bonos, la responsable del Área de Comercio hace entrega de un informe sobre los Bonos 2023. Algunos datos destacables son los siguientes:

- En la campaña de abril hubo 131 comercios apuntados y en la de noviembre, 135.
- En la campaña de abril, hubo 4 comercios que canjearon más de 300 bonos; y en la de noviembre, 3.
- En la campaña de abril, hubo 10 comercios que canjearon más de 200 bonos; y en la de noviembre, 13.

Según Dendak Bai, el objetivo principal de los Bonos Durango debería ser ayudar a dinamizar el comercio local: atraer y retener clientela. Aunque los Bonos parecen ser una buena solución, realmente, no lo son tanto. Se exponen diferentes argumentos:

- Las ventas se paralizan las semanas anteriores y se reactivan con la llegada de los bonos. Se cree que en el cómputo general, las ventas no aumentan.
- El comercio tiene que hacerse cargo de financiar la campaña, debido a que se aplaza el cobro de los bonos.
- Los fallos de la aplicación restan calidad al servicio que ofrecen los comercios.

Merkataritza-bonuak, agian, merkataritza dinamizatzeko irtenbiderik onena ez direla ondorioztatzen da; ez dute hasierako inpaktua izaten ari, eta bai merkataritzaren aldetik, bai herritarren aldetik nolabaiteko agorpeena dagoela. Etorkizunean, funtzio hori betetzen duten beste aukera batzuei buruz hausnartu beharko litzateke; hala ere, kontrastatutako beste aukerarik ez dagoen bitartean, apustua egiten, eta formatua hobetzen jarraitu beharko da.

Berriro aipatu dira gorabehera gehien sortzen dituzten alderdiak (nahiz eta aurkeztutako txostenak ez dituen datu horiek jasotzen, aldez aurreko konponbide bat bilatu nahian, gorabeherak nabarmen murriztuko direla uste da):

- Kanpaina bakoitzean pasahitzak aldatzea.
- Bonua erosteko arazoak.
- Arazoak erositako bonua jasotzearekin.
- Aplikazioa blokeatzea, erosketa-bolumen handiagatik lehenengo egunetan.

Udalaren proposamena 2024ko lehen kanpaina formatua aldatzea da, eta behin amaituta, bi formatuak alderatzea, eta merkatarien eta herritarren iritzia kontuan hartuta, zein den gustukoena erabakitzea,.

Dendak Baik erantzun du merkataritzak hausnarketa hori egin duela eta ondorioztatu du Euskadi Bonuaren esperientzia "ez dela ona", honako arrazoi hauengatik:

- Bezero batzuek produktuak erreserbatzea eskatzen dute kanpainaren lehen egunetan erosteko.
- Bonuak erosteko arazoak merkatariei helarazten zaizkie. Formatu horrekin, beraiek eman behar dute aurpegia.
- agortu arteko salmenta guztiak kanpainaren lehen egunetan kontzentratzen dira.
- Formatu horrek duen abantaila bakarra da trukaturako bonuak astero kobratzen direla, eta, hain zuzen ere, Durangoko Udalaren sistemak ezin izango du ordaintzeko maiztasun hori bere gain hartu...

Gorabeherak murrizteko, sistemak erositako bonua zuzenean deskargatzeko aukera ematea proposatzen da. Ildo horretan, azaldu da hasieran hala egiten zela, baina aldatu egin zela, pertsona batzuek Herritarren Kutzazainearen erosten zutelako bonua, eta saioa ixten ez zenean, hurrengo erabiltzaileak kutxazainaren pantailaren argazkia egin zezakeela eta beste pertsona baten bonua trukatu.

Se concluye con que los Bonos comerciales igual no son la mejor solución para dinamizar el comercio; que ya no están teniendo el impacto inicial y que hay cierto grado de agotamiento tanto por parte del comercio como de la ciudadanía. A futuro se debería reflexionar sobre otras posibles opciones que cumplan esta función, si bien, mientras no haya otra alternativa contrastada, habrá que seguir apostando y mejorando el formato.

Se vuelven a mencionar cuáles son los aspectos que generan más incidencias (aunque el informe presentado no recoge estos datos, se cree que, tratando de buscar una solución previa, las incidencias se van a reducir drásticamente):

- Cambio de contraseñas en cada campaña.
- Problemas en el acceso a la compra del bono.
- Problemas con la recepción del bono comprado.
- Bloqueo de la aplicación por el alto volumen de compras durante los primeros días.

La propuesta del Ayuntamiento es cambiar de formato en la primera campaña de 2024 y una vez concluida, comparar los dos formatos y decidir cuál es el preferido teniendo en cuenta la opinión de los comerciantes y la ciudadanía.

Desde Dendak Bai se responde argumentando que el comercio ya ha hecho esa reflexión y concluye que la experiencia del Bono Euskadi "no es buena" por las siguientes razones:

- Hay clientes que solicitan que se reserven artículos para adquirirlos durante los primeros días de la campaña.
- Los problemas de la adquisición de bonos se trasladan a los comerciantes. Con este formato, son ellos los que tienen que dar la cara.
- todas las ventas hasta su agotamiento se concentran durante los primeros días de campaña.
- La única ventaja que tiene este formato es que los bonos canjeados se cobran semanalmente y, precisamente, el sistema del Ayuntamiento de Durango no va a poder asumir esta frecuencia de pago.

Para reducir las incidencias, se propone que el sistema permita descargar directamente el bono adquirido. En este sentido, se explica que inicialmente así se hacía, pero que se modificó porque hubo personas que adquirían el bono en el Cajero Ciudadano y cuando no se cerraba la sesión, el siguiente usuario podía hacer una foto de la pantalla del cajero y canjear el bono de otra persona.

Arazo gehien sortzen duen prozesuetako bat dela egiaztatu ondoren, proposatutako eredura itzultzea planteatzen da, aplikazioak automatikoki ixtea edo erosketa amaitzeko pantaila-mezu bat barne.

Kontuan hartu beharreko beste gai bat da Euskadi Bonuaren formatua aukeratzeko bada, Udalarekiko zorraren azterketa barne, dendariak susma dezakeela, nahiz eta ez izan baztertzeko arrazoi bakarra, zer bezerok izan ditzaketen zorrak Udalarekin, aplikazioak bonuak erostea eragozten duenean. Horrek zalantzan jarriko luke Datuak Babesteko Legean jasotakoa.

Puntu honetara iritsita, Dendak Baik dokumentu bat ematen die Mahaiko kide guztiei, merkataritza-bonuen modalitateen balorazioa jasotzen duena (indarguneak eta ahuleziak). Batzordeko kideekin adostutako hausnarketa horren arabera, Durangoko ereduak da lortu nahi den helburura ondoen egokitzen dena.

Dokumentuak, gainera, Dendak Bai-k 2023, 2022 eta 2021ean erregistratu dituen gertakari motei buruzko lagin bat jasotzen du. Horietako bakoitzerako, aplikatu beharreko hobekuntza-proposamen bat edo batzuk sartu dira.

Mahaian aipatu da udalak bonuetan egiten duen inbertsioa zuzentzeko beste aukera batzuk ere badaudela, hala nola:

- Merkatariek ordaintzen dituzten zergetan deskontua (adibidez, OHZn)
- Aparkalekua doan gastu-ticket batetik abiatuta.

OHZren deskontuari dagokionez, erantzun da batez ere establezimenduen jabeek egiten diela mesede, kasu askotan ez baitira merkatariek eurak, gehienak alokairuko lokaletan baitaude.

Bonuen ordezkari jarduerak batzuk egitea, 2024 urte osoan egin beharreko hausnarketa da. Horregatik, Dendak Bai egungo sistemari eustearen aldekoa da, batez ere, datorren urtean udal-bonu komertzialik ez egitea aurreikusiz.

Merkataritzak aukera hori defendatzen duela kontuan hartuta, informatikaren arloari premiaz galdetuko zaio aplikazioan arazo gehien sortu dituzten prozesuetan aldaketarik egin daitekeen, gorabeherak murrizteko eta, horrela, egungo formatuari eusteko.

Habiendo comprobado que este es uno de los procesos que más problemas generan, se plantea volver al modelo propuesto, incluyendo un cierre automático por parte de la aplicación o un mensaje de pantalla para finalizar la compra.

Otro tema para tener en cuenta es que si se opta por el formato de Bono Euskadi, incluyendo el chequeo de la deuda con el Ayuntamiento, el comerciante podría sospechar, aunque no sea la única razón de rechazo, sobre qué clientes pudieran tener deudas pendientes con el Ayuntamiento cuando la aplicación impida la compra de bonos. Lo cual pondría en entredicho lo recogido en la Ley de protección de datos.

Llegados a este punto, Dendak Bai hace entrega a todos los miembros de la Mesa de un documento que recoge la valoración (fortalezas y debilidades) de los diferentes modalidades de bonos comerciales. Esta reflexión, consensuada con los miembros de su Junta, concluye que el modelo de Durango es el que mejor se ajusta a la finalidad perseguida.

El documento incluye además una tabla con una muestra respecto al tipo de incidencias que Dendak Bai ha registrado en 2023, 2022 y 2021. Para cada una de ellas, se ha incluido una o varias propuestas de mejora a aplicar.

En la Mesa se comenta que existen otras alternativas a las que dirigir la inversión que el Ayuntamiento realiza en los bonos como:

- Descuento en los impuestos que pagan los comerciantes (por ejemplo en el IBI)
- Parking gratis a partir de un ticket de gasto.

En cuanto al descuento en el IBI, se responde que es una actuación que sobre todo favorece a los dueños de los establecimientos que, en muchos casos, no son los propios comerciantes, ya que la mayoría están en locales en alquiler.

La sustitución de los bonos por otro tipo de actuaciones es una reflexión que habrá que ir haciendo durante todo el 2024. Es por ello, por lo que Dendak Bai es partidario de mantener el actual sistema, sobre todo, previendo que el próximo año ya no haya bonos comerciales municipales.

Teniendo en cuenta que esta es la opción que defiende el Comercio, se acuerda que se va a consultar de forma urgente al Área informática si se pueden introducir cambios en los procesos que más problemas han generado en la aplicación para reducir las incidencias y mantener, de esta manera, el actual formato.

2024an bonuek izango dituzten ezaugarrietako batzuk adostu dira:

- Lehenengo kanpainaren hasiera maiatzaren 1etik 31ra.
- Gehienez, 4 bonu pertsonako.
- Saltoki batek gehienez ere 200 bonu truka ditzake.
- Lehen astean bonuak Durangon erroldatutakoek bakarrik erosi ahal izango dituzte (Durangon erroldatuta ez dauden pertsonak zenbat bonu erosten dituzten jakitea interesgarria izango litzatekeela proposatzen da).

2. Hornidura-azokako plaza dinamizatzeko ideiak

Hasiera batean Abastos plazan inbertsio handia egitea aurreikusita zegoen arren, Udalak Merkatu plaza birgaitzeko azterlan bat kontratatu zuen, baina hori oraindik ezin izan da gauzatu eta, bitartean, baliabide mugatuekin plaza dinamizatzen lagunduko duten ideia batzuk proposatu nahi dira.

Une honetan 6 lokal baino ez daude martxan, eta litekeena da datozen urteetan erretiroren bat egotea. Une honetan, lokalen tamainaren arabera, lanpostuen erabileraren kostua 1.633 eta 3.436 euro artekoa da urtean.

Laguntza teknikoak hainbat proposamen jaso ditu dokumentu batean (ondoren erantsi da), modalitate eta ohar hauekin:

- Sustapen-materialarekin lotutako jarduerak.
- Komunikazio-jarduerak.
- Fidelizazio-jarduketak.
- Prestakuntza- eta sentsibilizazio-ekintzak.
- Jendea erakartzeko ekimenak.
- Eraberritzeak/konponketak azpiegitura komunetan.
- Zerbitzu osagarriak.
- Postu eta espazio libreen okupazioa: ekintzaile berriak eta jarduera ekonomikoa erakartzea.

Mahaian komentatu da publikoa erakartzeko ekimenek inbertsio txiki bat eskatuko dutela hutsik dauden lokaletan, eta aldaketak egin beharko direla lokal horien erabilerari buruzko ordenantzan..

..

Se acuerdan algunas de las características que van a tener los bonos en 2024:

- Inicio de la primera campaña del 1 al 31 de mayo.
- Máximo, 4 bonos por persona.
- Limitar a 200 el máximo de bonos que puede canjear un comercio.
- La primera semana los bonos solo los podrán adquirir las personas empadronadas en Durango (se propone que, sería interesante conocer cuál es el número de bonos que son adquiridos por personas no empadronadas en Durango).

2. Ideas para la dinamización de la plaza de mercado de abastos.

Aunque inicialmente estaba previsto hacer una gran inversión en la plaza de Abastos y de hecho, el Ayuntamiento contrató un estudio para rehabilitar la plaza del Mercado, esto todavía no se ha podido llevar a cabo y, mientras tanto, se quieren proponer algunas ideas que, con recursos limitados, ayuden a dinamizar la plaza.

Ahora mismo solo hay 6 locales en funcionamiento y es posible que durante los próximos años haya alguna jubilación. En estos momentos, dependiendo del tamaño de los locales, el coste por uso de los puestos oscila entre 1.633 y 3.436 euros al año.

La asistencia técnica ha recogido en un documento (que posteriormente se adjunta) diferentes propuestas con sus modalidades y observaciones:

- Actuaciones relacionadas con Material promocional.
- Actuaciones de comunicación.
- Actuaciones de fidelización.
- Acciones formativas y sensibilizadoras.
- Iniciativas para atraer público.
- Reformas/arreglos en infraestructuras comunes.
- Servicios complementarios.
- Ocupación de puestos y espacios libres: atraer a nuevos emprendedores y actividad económica.

En la Mesa se comenta que las iniciativas para atraer público van a requerir de una pequeña inversión en los locales que están vacíos y de cambios en la Ordenanza sobre el uso de esos locales.

Hainbat ekimen azaltzen dira:

- Sarreratik gertu dauden lokal itxietako bi eraberritzea, erakusketak egiteko gune gisa prestatzeko; bilera-gela, tailerrak... Ildo horretan, interesgarria izango litzateke obra honek ekar dezakeenaren gutxi gorabeherako kostua ezagutzea.
- Komunikazio-jardueri dagokienez, sare sozialetan plazaren profil bat sortzea proposatzen da, herritarrek postuen eskaintzaren berri izan dezaten.
- Fidelizazio-jardueri dagokienez, kanpoko saltokiek Merkatu Plazan soilik kontsumitzeko txartelak eskaintzea proposatzen da (adibidez, Durango Txartela txartelarekin ordainduta). Horrela, normalean joaten ez diren pertsonak merkatura joatea lortuko da.
- Lanpostuen okupazioari dagokionez: espazioak egokitzea; Ordenantzan aldaketak egitea; ekintzaileentzako laguntzen barruan sartzea; saltokien haztegia sortzea (oso baldintza onetan lokal bat eskaini nahi dioten saltoki berriei zuzendua), coworking bat sortzea...

Definitzen diren proposamen guztiak lanpostuen arduradunekin baliozkotu beharko dira.

Alderdi bakoitzak aurkeztutako jarduketari buruzko balorazio bat egitea proposatzen da, eta hurrengo Merkataritza Mahaiari egin beharreko jardueri lehentasuna ematea.

3. Beste Batzuk

Dendak Bai, martxorako "Debdak Bai Fest" azoka antolatzen ari da. Gainera, txarteldegia digitalak sustatzeko, Taduko aparkalekuan totem bat jartzeko eskatu dio Udalari.

14:00etan bilkura amaitutzat eman da eta 2024ko martxoaren 20an, 12:00etan, egingo den Merkataritza Mahaiari dei egin zaio.

Se exponen diferentes iniciativas:

- Reformar dos de los locales cerrados que están cerca de la entrada para habilitarlos como espacio para realizar exposiciones; sala de reuniones, talleres.... En este sentido, sería interesante conocer un coste aproximado de lo que puede suponer realizar esta obra.
- En cuanto a las actuaciones de comunicación, se propone crear en redes sociales un perfil de la Plaza para que la ciudadanía conozca la oferta de puestos.
- En cuanto a actividades de fidelización, se propone que los comercios de fuera ofrezcan vales para consumir exclusivamente en la Plaza del Mercado (por ejemplo, a través del pago con la tarjeta Durango Txartela). Con esto se va a conseguir que personas que no acuden habitualmente vayan al Mercado.
- En cuanto a la ocupación de puestos: habilitación de espacios; cambios en la Ordenanza; incluirlos dentro de las ayudas a emprendedores; crear un vivero de comercios (dirigido a comercios nuevos que quieran se le ofrezca un local en condiciones muy favorables), crear un coworking...

Todas las propuestas que se vayan definiendo tendrán que ser validadas con las personas responsables de los puestos.

Se propone que cada una de las partes haga una valoración sobre las actuaciones presentadas, y que en la próxima Mesa de Comercio se puedan priorizar las actuaciones a realizar.

3. Otros temas...

Dendak Bai está organizando para marzo la feria "Dendak Bai Fest". Además, para promocionar las taquillas digitales ha solicitado al Ayuntamiento la colocación de un totem en el parking de Tadu

A las 14:00 se da por cerrada la sesión y se emplaza a la siguiente Mesa de Comercio que se celebrará el 20 de marzo de 2024, a las 12:00.