

**BASQUETOUR, TURISMOAREN EUSKAL AGENTZIA-
AGENCIA VASCA DE TURISMO, S.A.**

**INFORME DE AUDITORÍA,
CUENTAS ANUALES E INFORME DE GESTIÓN**

ATTEST

BASQUETOUR, TURISMOAREN
EUSKAL AGENTZIA-
AGENCIA VASCA DE TURISMO, S.A.

CUENTAS ANUALES E INFORME DE GESTIÓN DEL
EJERCICIO 2011, JUNTO CON
EL INFORME DE AUDITORÍA

ATTEST

Henao, 18 - 1º
48009 BILBAO

INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES

Al Accionista de BASQUETOIR, TURISMOAREN EUSKAL
AGENTZIA - AGENCIA VASCA DE TURISMO, S.A.

1. Hemos auditado las cuentas anuales de BASQUETOIR, TURISMOAREN EUSKAL AGENTZIA - AGENCIA VASCA DE TURISMO, S.A., que comprenden el balance al 31 de diciembre de 2011, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha. Los Administradores son responsables de la formulación de las cuentas anuales de la Sociedad, de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable a la Entidad (que se identifica en la Nota 2 de la memoria adjunta) y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las citadas cuentas anuales en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, que requiere el examen, mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de las cuentas anuales y la evaluación de si su presentación, los principios y criterios contables utilizados y las estimaciones realizadas, están de acuerdo con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación.

2. En nuestra opinión, las cuentas anuales del ejercicio 2011 adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de BASQUETOIR, TURISMOAREN EUSKAL AGENTZIA - AGENCIA VASCA DE TURISMO, S.A. al 31 de diciembre de 2011, así como de los resultados de sus operaciones y de sus flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

3. El informe de gestión adjunto del ejercicio 2011 contiene las explicaciones que los Administradores consideran oportunas sobre la situación de la Sociedad, la evolución de sus negocios y sobre otros asuntos y no forma parte integrante de las cuentas anuales. Hemos verificado que la información contable que contiene el citado informe de gestión concuerda con la de las cuentas anuales del ejercicio 2011. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificación del informe de gestión con el alcance mencionado en este mismo párrafo y no incluye la revisión de información distinta de la obtenida a partir de los registros contables de la Sociedad.

ATTEST



Manuel Gardeazabal

30 de marzo de 2012

BASQUETOUR, TURISMOAREN
EUSKAL AGENTZIA-
AGENCIA VASCA DE TURISMO, S.A.

CUENTAS ANUALES E INFORME DE GESTIÓN DEL
EJERCICIO 2011

**BASQUETOUR, TURISMOAREN AGENTZIA -
AGENCIA VASCA DE TURISMO, S.A.**

BALANCES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011 Y 2010.

(Euros)

<u>ACTIVO</u>	<u>2011</u>	<u>2010</u>	<u>PATRIMONIO NETO Y PASIVO</u>	<u>2011</u>	<u>2010</u>
ACTIVO NO CORRIENTE:			PATRIMONIO NETO:		
Inmovilizado intangible (Nota 5)-			Fondos propios (Nota 10)-		
Aplicaciones informáticas	83.453	-	Capital-		
Inmovilizado material (Nota 6)-			Capital escriturado	90.000	90.000
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	463.011	63.817	Resultados de ejercicios anteriores	(34.734)	(26.052)
Inversiones financieras a largo plazo			Resultado del ejercicio	(8.733)	(8.682)
Otros activos financieros	8.172	-		46.533	55.266
Total Activo No Corriente	554.636	63.817	Subvenciones, donaciones y legados recibidos (Notas 11)	503.096	11.718
			Total Patrimonio Neto	549.629	66.984
			PASIVO NO CORRIENTE:		
ACTIVO CORRIENTE:			Provisiones a largo plazo (Notas 12 y 14)	1.214	3.350
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar (Nota 7)-			Total Pasivo No corriente	1.214	3.350
Clientes por ventas y prestación de servicios (Nota 15)	11.095	-	PASIVO CORRIENTE:		
Deudores varios	-	20.060	Dudas a corto plazo (Notas 11 y 12)-		
Personal	2.358	910	Otros pasivos financieros	121.028	-
Activos por impuesto corriente (Nota 16)	1.179	4.050	Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar (Nota 12)-		
Otros créditos con las Administraciones Públicas (Notas 11 y 16)	620.000	-	Proveedores	847.170	2.877.321
Periodificaciones a corto plazo (Nota 17)	202.829	7.711	Acreedores varios	4.804	5.270
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes (Nota 9)-			Otras deudas con las Administraciones Públicas (Nota 16)	133.862	285.039
Tesorería	290.039	3.141.416	Periodificaciones a corto plazo (Nota 17)	24.429	-
Total Activo Corriente	1.127.500	3.174.147	Total Pasivo Corriente	1.131.293	3.167.630
TOTAL ACTIVO	1.682.136	3.237.964	TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	1.682.136	3.237.964

Las Notas 1 a 20 incluidas en la memoria adjunta forman parte integrante del balance al 31 de diciembre de 2011.

**BASQUETOUR, TURISMOAREN EUSKAL AGENTZIA -
AGENCIA VASCA DE TURISMO, S.A.**

**CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES
TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2011 Y 2010**

(Euros)

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
OPERACIONES CONTINUADAS:		
Otros ingresos de explotación-		
Ingresos accesorios y otros ingresos de gestión (Nota 15)	56.411	39.129
Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio (Notas 11 y 17)	<u>12.245.726</u>	<u>12.098.822</u>
	12.302.137	12.137.951
Gastos de personal-		
Sueldos, salarios y asimilados	(617.034)	(613.390)
Cargas sociales (Nota 17)	<u>(181.518)</u>	<u>(169.938)</u>
	(798.552)	(783.328)
Otros gastos de explotación-		
Servicios exteriores (Nota 17)	(11.541.493)	(11.375.937)
Amortización del inmovilizado (Notas 5 y 6)	(20.950)	(16.633)
Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras (Nota 11)	<u>12.218</u>	<u>7.951</u>
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	<u>(46.640)</u>	<u>(29.996)</u>
Ingresos financieros-		
De valores negociables y otros instrumentos financieros- De terceros (Nota 9)	<u>37.907</u>	<u>21.314</u>
RESULTADO FINANCIERO	<u>37.907</u>	<u>21.314</u>
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	<u>(8.733)</u>	<u>(8.682)</u>
Impuestos sobre beneficios (Nota 16)	-	-
RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS	<u>(8.733)</u>	<u>(8.682)</u>
RESULTADO DEL EJERCICIO	<u>(8.733)</u>	<u>(8.682)</u>

Las Notas 1 a 20 incluidas en la memoria adjunta forman parte integrante de la cuenta de pérdidas y ganancias correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2011.

**ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CORRESPONDIENTE A LOS EJERCICIOS
ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2011 Y 2010**

**A) ESTADO DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS
CORRESPONDIENTE A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL
31 DE DICIEMBRE DE 2011 Y 2010**

	Euros	
	2011	2010
Resultado de la cuenta de pérdidas y ganancias	(8.733)	(8.682)
Ingresos y gastos imputados directamente al patrimonio neto- Subvenciones, donaciones y legados (Nota 11)	503.596	-
Total ingresos y gastos imputados directamente en el patrimonio neto	503.596	-
Transferencias a la cuenta de pérdidas y ganancias- Subvenciones, donaciones y legados (Nota 11)	(12.218)	(7.951)
Total transferencias a la cuenta de pérdidas y ganancias	(12.218)	(7.951)
Total de ingresos y gastos reconocidos	482.645	(16.633)

**B) ESTADO TOTAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO
CORRESPONDIENTE A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE
DICIEMBRE DE 2011 Y 2010**

	Euros				Total
	Capital Escriturado	Resultados ejercicios anteriores	Resultado del ejercicio	Subvenciones, donaciones y legados	
Saldo al 31 de diciembre de 2009	90.000	(17.370)	(8.682)	19.669	83.617
Total ingresos y gastos reconocidos-	-	-	(8.682)	(7.951)	(16.633)
Distribución del resultado del ejercicio 2009	-	(8.682)	8.682	-	-
Saldo al 31 de diciembre de 2010	90.000	(26.052)	(8.682)	11.718	66.984
Total ingresos y gastos reconocidos-	-	-	(8.733)	491.378	482.645
Distribución del resultado del ejercicio 2010	-	(8.682)	8.682	-	-
Saldo al 31 de diciembre de 2011	90.000	(34.734)	(8.733)	503.096	549.629

Las Notas 1 a 20 incluidas en la memoria adjunta forman parte integrante del estado de cambios en el patrimonio neto correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2011.

**ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES
TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2011 Y 2010**

(Euros)

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN:		
Resultado del ejercicio antes de impuestos (Nota 3)	(8.733)	(8.682)
Ajustados al resultado-		
Amortización del inmovilizado (Notas 5 y 6)	20.950	16.633
Variación de provisiones	(2.136)	(9.722)
Imputación de subvenciones (Nota 11)	(12.218)	(7.951)
Ingresos financieros	<u>(37.907)</u>	<u>(21.314)</u>
	(31.311)	(22.354)
Cambios en el capital corriente-		
Deudores y otras cuentas a cobrar	7.517	2.305.818
Otros activos corrientes	(195.118)	138.345
Acreedores y otras cuentas a pagar	(2.177.170)	(1.513.913)
Otros pasivos corrientes	<u>24.429</u>	<u>(15.637)</u>
	(2.340.342)	914.613
Otros flujos de efectivo de las actividades de explotación-		
Cobros de intereses	36.728	17.264
Cobros por impuesto sobre beneficios	<u>4.050</u>	<u>9.627</u>
	<u>40.778</u>	<u>26.891</u>
	<u>(2.339.608)</u>	<u>910.468</u>
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:		
Pagos por inversiones-		
Inmovilizado intangible (Nota 5)	(84.612)	-
Inmovilizado material (Nota 6)	(418.985)	-
Otros activos financieros	(8.172)	-
	<u>(511.769)</u>	<u>-</u>
AUMENTO (DISMINUCIÓN) NETA DEL EFECTIVO O EQUIVALENTES	<u>(2.851.377)</u>	<u>910.468</u>
Efectivo o equivalentes al comienzo del ejercicio	3.141.416	2.230.948
Efectivo o equivalentes al final del ejercicio	290.039	3.141.416

Las Notas 1 a 20 incluidas en la memoria adjunta forman parte integrante del estado de flujos de efectivo correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2011.

BASQUETOUR, TURISMOAREN EUSKAL AGENTZIA-
AGENCIA VASCA DE TURISMO, S.A.
MEMORIA CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ANUAL
TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2011

(1) Naturaleza y Actividad de la Sociedad

BASQUETOUR, TURISMOAREN EUSKAL AGENTZIA - AGENCIA VASCA DE TURISMO, S.A. se constituyó el 11 de octubre de 2006 al amparo del Decreto 159/2006, de 26 de julio.

El objeto de la Sociedad tiene un doble objetivo:

- Ejecutar las acciones de promoción, comercialización y publicidad necesarias para la promoción de Euskadi en los mercados estatales e internacionales que sean prioritarios y estratégicos de acuerdo con la coyuntura de mercado y en cuantos foros y lugares le encomiende el órgano de Gobierno de la Comunidad Autónoma Vasca competente en materia turística.
- Impulsar, poner en marcha y ejecutar las acciones necesarias para la mejora de la competitividad del sector turístico vasco, diseñadas y planificadas por el órgano de la Comunidad Autónoma Vasca competente en materia turística.

La Sociedad tiene su domicilio social y fiscal en Alameda Urquijo, 36 5º planta, Bilbao, en un edificio propiedad del Gobierno Vasco.

Al 31 de diciembre de 2011, la totalidad de las acciones de la Sociedad son propiedad de la Administración Autónoma de Euskadi (Nota 10), por lo que la misma tiene carácter unipersonal. De acuerdo con el artículo 13 del texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, la Sociedad tiene inscrita tal condición en el Registro Mercantil.

La Sociedad obtiene los recursos financieros precisos para la realización de sus actividades, por medio de subvenciones concedidas por su accionista único (Nota 11).

Al cierre del diciembre de 2011 la Sociedad no está obligada, de acuerdo con el contenido del artículo 42 del Código de Comercio, a formular cuentas anuales consolidadas.

Las presentes cuentas anuales se presentan en euros, que es la moneda funcional y de presentación de la Sociedad.

(2) Bases de Presentación de las Cuentas Anuales

2.1 *Imagen fiel-*

Las cuentas anuales del ejercicio 2011 han sido obtenidas de los registros contables de la Sociedad, y han sido formuladas por los Administradores de la misma con objeto de mostrar, mediante la aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados recogidos en la legislación mercantil en vigor, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la Sociedad al 31 de diciembre de 2011, así como de los resultados de sus operaciones y de sus flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha.

Dichas cuentas anuales, que han sido formuladas por los Administradores de la Sociedad con fecha 29 de marzo de 2012, se encuentran pendientes de aprobación por la Junta General de Accionistas. No obstante, los Administradores de la Sociedad no esperan que se produzcan modificaciones significativas en el proceso de ratificación. Por su parte, las cuentas anuales del ejercicio 2010 fueron aprobadas por la Junta General de Accionistas de la Sociedad en su reunión ordinaria de 31 de mayo de 2011.

2.2 *Principios contables-*

Para la elaboración de las cuentas anuales del ejercicio 2011 se ha seguido la legislación mercantil vigente, recogida en el Código de Comercio y en el Plan General de Contabilidad aprobado por el Real Decreto 1514/2007, de 16 de noviembre y las modificaciones al mismo introducidas por el Real Decreto 1159/2010, de 17 de septiembre y, especialmente se han seguido las normas de registro y valoración descritas en la Nota 4. No existe ningún principio contable obligatorio que, siendo significativo su efecto, se haya dejado de aplicar en la elaboración de estas cuentas anuales.

2.3 *Aspectos críticos de la valoración-*

La preparación de las cuentas anuales requiere llevar a cabo estimaciones contables relevantes y la realización de juicios, estimaciones e hipótesis en el proceso de aplicación de las políticas contables por parte de la Dirección de la Sociedad. Las hipótesis adoptadas están basadas en experiencias históricas y en otros factores que son razonables bajo las circunstancias existentes.

En las cuentas anuales correspondientes al ejercicio 2011 se han utilizado ocasionalmente juicios y estimaciones realizadas por la Dirección de la Sociedad, ratificadas posteriormente por sus Administradores, para cuantificar algunos de los activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos que figuran registrados en ellas. En este sentido, los aspectos que han implicado un mayor grado de juicio o complejidad durante el proceso de formulación de estas cuentas anuales no tienen efectos significativos en los importes reconocidos en las mismas.

Si bien las citadas estimaciones se han realizado en función de la mejor información disponible en cada fecha sobre los hechos analizados, es posible que acontecimientos que puedan tener lugar en el futuro obliguen a su modificación (al alza o a la baja) en los próximos ejercicios, lo que se realizaría, en su caso, de forma prospectiva.

2.4 Comparación de la información-

Las cuentas anuales presentan a efectos comparativos, con cada una de las partidas del balance, de la cuenta de pérdidas y ganancias, del estado de cambios en el patrimonio neto y del estado de flujos de efectivo, además de las cifras del ejercicio 2011, las correspondientes al ejercicio anterior. Asimismo, la información contenida en esta memoria referida al ejercicio 2010 se presenta, a efectos comparativos con la información del ejercicio 2011.

2.5 Cambios en criterios contables-

Durante el ejercicio 2011 no se han producido cambios significativos de criterios contables respecto de los criterios aplicados en el ejercicio 2010.

2.6 Corrección de errores-

En la elaboración de las cuentas anuales adjuntas no se ha detectado ningún error significativo que haya supuesto la reexpresión de los importes incluidos en las cuentas anuales del ejercicio anterior.

2.7 Importancia relativa-

Al determinar la información a desglosar en la presente memoria sobre las diferentes partidas de los estados financieros u otros asuntos, la Sociedad, de acuerdo con el Marco Conceptual del Plan General de Contabilidad, ha tenido en cuenta la importancia relativa en relación con las cuentas anuales del ejercicio 2011.

(3) Aplicación de Resultados

La propuesta de aplicación del resultado del ejercicio 2011 formulada por los Administradores de la Sociedad y que se someterá a la aprobación de la Junta General de Accionistas, así como la aplicación del resultado del ejercicio 2010, aprobado por la Junta General de Accionistas el 31 de mayo de 2011, son las siguientes:

	Euros	
	2011	2010
Base de reparto- Pérdidas del ejercicio	<u>(8.733)</u>	<u>(8.682)</u>
Distribución- A Resultados negativos de otros ejercicios	<u>(8.733)</u>	<u>(8.682)</u>

(4) Normas de Registro y Valoración

A continuación se resumen las normas de registro y valoración más significativas que se han aplicado en la preparación de las cuentas anuales del ejercicio 2011:

a) *Inmovilizado intangible-*

Como norma general, el inmovilizado intangible se valora inicialmente por su precio de adquisición o coste de producción. Posteriormente, se valora a su valor de coste minorado por la correspondiente amortización acumulada, calculada en función de su vida útil y, en su caso, por el importe acumulado de las correcciones valorativas por deterioro reconocidas.

La amortización de los inmovilizados intangibles con vidas útiles finitas se realiza distribuyendo de forma lineal el importe amortizable de forma sistemática a lo largo de su vida útil. A estos efectos se entiende por importe amortizable el coste de adquisición menos, en caso de ser aplicable, su valor residual.

La Sociedad revisa el valor residual, la vida útil y el método de amortización de los inmovilizados intangibles al cierre de cada ejercicio. Las eventuales modificaciones en los criterios inicialmente establecidos se reconocen como un cambio de estimación.

Los criterios para el reconocimiento de las pérdidas por deterioro de estos activos, se describen en la Nota 4.c.

Los Administradores de la Sociedad consideran que el valor contable de los activos no supera el valor recuperable de los mismos, calculando éste en base a lo explicado en la Nota 4.c.

El cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias abreviada del ejercicio 2011 por el concepto de amortización del inmovilizado intangible ascendió a 1.159 euros (Nota 5).

Aplicaciones informáticas-

Los costes incurridos en la adquisición y desarrollo de programas informáticos se valoran por los importes satisfechos para su adquisición o para el derecho al uso de los mismos, siempre y cuando se prevea que su utilización abarcará varios ejercicios, y se presentan netos de su correspondiente amortización acumulada, calculada según el método lineal sobre un periodo de tres años y, en su caso, de las correcciones valorativas por deterioro reconocidas.

Los gastos de mantenimiento de estas aplicaciones informáticas se imputan directamente como gastos del ejercicio en que se producen.

b) Inmovilizado material-

Los bienes comprendidos en el inmovilizado material son valorados inicialmente por su precio de adquisición o su coste de producción, y posteriormente se valoran a su valor de coste neto de su correspondiente amortización acumulada y de las eventuales pérdidas por deterioro que hayan experimentado.

La cuantía de los impuestos indirectos que gravan los elementos del inmovilizado material sólo se incluyen en el precio de adquisición cuando no son recuperables directamente de la Hacienda Pública.

Los costes de renovación, ampliación o mejora de los bienes de inmovilizado material son incorporados al activo como mayor valor del bien en la medida en que supongan un aumento de su capacidad, productividad, o alargamiento de su vida útil, con el consiguiente retiro contable de los elementos sustituidos o renovados.

Los gastos de mantenimiento, conservación y reparación que no mejoran la utilización ni prolongan la vida útil de los activos, se imputan a resultados, siguiendo el principio del devengo, como coste del ejercicio en que se incurren.

La Sociedad amortiza su inmovilizado material siguiendo el método lineal, distribuyendo su coste de adquisición menos, en su caso, su valor residual entre los años de vida útil estimada, según los siguientes porcentajes:

	<u>Porcentajes</u>
Otras instalaciones	33%
Mobiliario	10%-33%
Equipos para procesos de información	25%-33%

El cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio 2011 por el concepto de amortización del inmovilizado material ascendió a 19.791 euros, (Nota 6).

Los Administradores de la Sociedad consideran que el valor contable de los activos no supera el valor recuperable de los mismos, calculando éste en base a lo explicado en la Nota 4.c.

Los criterios para el reconocimiento de las pérdidas por deterioro de estos activos y, en su caso, de las recuperaciones de las pérdidas por deterioro registradas en ejercicios anteriores, se describen en la Nota 4.c.

c) Deterioro de valor del inmovilizado material-

La Sociedad evalúa al menos al cierre de cada ejercicio si existen indicios de pérdidas por deterioro de valor de su inmovilizado intangible y material, que reduzcan el valor recuperable de dichos activos a un importe inferior al de su valor en libros. A estos efectos se entiende por importe recuperable el mayor importe entre su valor razonable menos los costes de venta y su valor en uso.

En base a la Orden EHA/733/2010, de 25 de marzo, por la que se aprueban aspectos contables de empresas públicas que operan en determinadas circunstancias, los elementos que forman el inmovilizado de la Sociedad pueden considerarse *Activos no generadores de flujos de efectivo* dado que se poseen con una finalidad distinta a la de generar un rendimiento comercial, como pueden ser los flujos económicos sociales que generan dichos activos y que benefician a la colectividad.

De acuerdo con las disposiciones de dicha Orden, salvo mejor evidencia, el valor en uso de un activo no generador de efectivo o unidad de explotación o servicio, se determinará por referencia a su coste de reposición depreciado. Consecuentemente, los Administradores de la Sociedad consideran que el valor contable de los activos no supera el valor recuperable de los mismos, por lo que, en el ejercicio 2011 la Sociedad no ha registrado pérdidas por deterioro del inmovilizado material.

Las correcciones valorativas por deterioro de los activos no generadores de flujos de efectivo, se reconocerán, en su caso, como un gasto, en la cuenta de pérdidas y ganancias.

d) Arrendamientos-

Los arrendamientos se clasifican como arrendamientos financieros siempre que de las condiciones de los mismos se deduzca que se transfieren al arrendatario sustancialmente los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad del activo objeto del contrato. Los demás arrendamientos se clasifican como arrendamientos operativos.

Los gastos derivados de los acuerdos de arrendamiento operativo se cargan a la cuenta de pérdidas y ganancias en el ejercicio en que se devengan.

e) *Instrumentos financieros-*

Un instrumento financiero es un contrato que da lugar a un activo financiero en una empresa y, simultáneamente, a un pasivo financiero o a un instrumento de patrimonio en otra empresa.

Los instrumentos financieros se clasifican en el momento de su reconocimiento inicial como un activo financiero, un pasivo financiero o un instrumento de patrimonio propio, de conformidad con el fondo económico del acuerdo contractual y con las definiciones de activo financiero, pasivo financiero o de instrumento de patrimonio.

A efectos de su valoración, los instrumentos financieros se clasifican en las categorías de préstamos y partidas a cobrar, activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, otros activos y pasivos financieros a valor razonable con cambios en la cuenta de pérdidas y ganancias, inversiones mantenidas hasta el vencimiento, activos financieros disponibles para la venta, y débitos y cuentas a pagar. La clasificación en las categorías anteriores se efectúa atendiendo a las características del instrumento y a las intenciones de la Dirección en el momento de su reconocimiento inicial.

Los instrumentos financieros se reconocen cuando la Sociedad se convierte en una parte obligada del contrato o negocio jurídico conforme a las disposiciones del mismo.

Activos financieros

Clasificación y valoración-

Los activos financieros que posee la Sociedad se corresponden con la siguiente categoría:

1. Préstamos y partidas a cobrar:

Corresponden a activos financieros originados en la venta de bienes o en la prestación de servicios por operaciones de tráfico de la empresa (créditos por operaciones comerciales), o los que no teniendo un origen comercial, no son instrumentos de patrimonio ni derivados y cuyos cobros son de cuantía determinada o determinable y no se negocian en un mercado activo (créditos por operaciones no comerciales).

Estos activos financieros se registran inicialmente por su valor razonable que corresponde, salvo evidencia en contrario, al precio de la transacción, que equivale al valor razonable de la contraprestación entregada más los costes de la transacción que sean directamente atribuibles. Posteriormente estos activos se valoran por su coste amortizado. Los intereses devengados se contabilizan en la cuenta de pérdidas y ganancias aplicando el método del tipo de interés efectivo.

No obstante, los créditos por operaciones comerciales con vencimiento no superior a un año y que no tengan un tipo de interés contractual, cuyo importe se espera recibir en el corto plazo, se valoran por su valor nominal cuando el efecto de no actualizar los flujos de efectivo no es significativo.

La Sociedad sigue el criterio de efectuar, al menos al cierre del ejercicio, las correcciones valorativas necesarias siempre que existe evidencia objetiva de que el valor de un crédito se ha deteriorado como resultado de uno o más eventos que hayan ocurrido después de su reconocimiento inicial y que ocasionen una reducción o retraso en los flujos de efectivo estimados futuros, que pueden venir motivados por la insolvencia del deudor. En tal caso, en general, el importe de la pérdida por deterioro del valor es la diferencia entre el valor en libros del activo financiero y el valor actual de los flujos de efectivo futuros estimados, descontados al tipo de interés efectivo calculado en el momento de su reconocimiento inicial.

Las correcciones valorativas por deterioro, así como su reversión cuando el importe de la pérdida disminuye como consecuencia de un evento posterior se reconocen como un gasto o un ingreso en la cuenta de pérdidas y ganancias. La reversión del deterioro tiene como límite el valor en libros que hubieran tenido los activos, si no se hubiera registrado la pérdida por deterioro de valor.

Baja de activos financieros-

La Sociedad da de baja los activos financieros cuando expiran o se han cedido los derechos sobre los flujos de efectivo del correspondiente activo financiero y se han transferido sustancialmente los riesgos y beneficios inherentes a su propiedad. En el caso concreto de cuentas a cobrar se entiende que este hecho se produce, en general, si se han transmitido los riesgos de insolvencia y mora.

Cuando el activo financiero se da de baja, la diferencia entre la contraprestación recibida neta de los costes de transacción atribuibles y el valor en libros del activo, más cualquier importe acumulado que se haya reconocido directamente en el patrimonio neto, determina la ganancia o pérdida surgida al dar de baja dicho activo, que forma parte del resultado del ejercicio en que ésta se produce.

Pasivos financieros

Los pasivos financieros de la Sociedad se incluyen en la categoría de "Débitos y partidas a pagar" y corresponden a aquellos pasivos financieros que se han originado en la compra de bienes y servicios por operaciones de tráfico de la empresa (débitos por operaciones comerciales), o también aquéllos que sin tener un origen comercial, no pueden ser considerados como instrumentos financieros derivados (débitos por operaciones no comerciales).

Los débitos y partidas a pagar se valoran inicialmente por su valor razonable que corresponde, salvo evidencia en contrario, al precio de la transacción, que equivale al valor razonable de la contraprestación recibida

ajustado por los costes de la transacción que le sean directamente atribuibles. Posteriormente estos activos se valoran por su coste amortizado. Los intereses devengados se contabilizan en la cuenta de pérdidas y ganancias aplicando el método del tipo de interés efectivo.

No obstante, los débitos por operaciones comerciales con vencimiento no superior a un año y que no tengan un tipo de interés contractual, cuyo importe se espera pagar en el corto plazo, se valoran por su valor nominal cuando el efecto de no actualizar los flujos de efectivo no es significativo.

La Sociedad da de baja los pasivos financieros cuando se extinguen las obligaciones que los han generado.

Fianzas entregadas

Los depósitos o fianzas constituidas en garantía de determinadas obligaciones, se valoran por el importe efectivamente satisfecho, que no difiere significativamente de su valor razonable.

Valor razonable

El valor razonable es el importe por el que puede ser intercambiado un activo o liquidado un pasivo, entre partes interesadas y debidamente informadas, que realicen una transacción en condiciones de independencia mutua.

Se asume que el valor en libros de los créditos y débitos por operaciones comerciales se aproxima a su valor razonable.

f) Efectivo y otros activos líquidos equivalentes-

El efectivo y otros activos líquidos equivalentes incluyen el efectivo en caja y los depósitos bancarios a la vista en entidades de crédito, así como también otras inversiones a corto plazo de alta liquidez siempre que sean convertibles en efectivo, para las que no existe un riesgo significativo de cambios de valor y formen parte de la política de gestión normal de la tesorería de la empresa. A estos efectos se incluyen las inversiones con vencimientos de menos de tres meses desde la fecha de adquisición.

g) Provisiones-

Los Administradores de la Sociedad en la formulación de las cuentas anuales diferencian entre:

- Provisiones: saldos acreedores que cubren obligaciones actuales, ya sean legales, contractuales, implícitas o tácitas, derivadas de sucesos pasados, cuya cancelación es probable que origine una salida de recursos, pero

que resultan indeterminados en cuanto a su importe y/o momento de cancelación.

- Contingencias: obligaciones posibles surgidas como consecuencia de sucesos pasados, cuya materialización futura está condicionada a que ocurra, o no, uno o más eventos futuros independientes de la voluntad de la Sociedad.

Las cuentas anuales recogen todas las provisiones con respecto a las cuales se estima que la probabilidad de que se tenga que atender la obligación es mayor que de lo contrario y que se pueda realizar una estimación razonable del importe de las mismas. Su dotación se efectúa al nacimiento de la responsabilidad o de la obligación con cargo al epígrafe de la cuenta de resultados que corresponda según la naturaleza de la obligación.

Las contingencias no se reconocen en las cuentas anuales, sino que se informa sobre las mismas en las notas de la memoria, en la medida en que no sean consideradas como remotas.

Las provisiones se valoran por el valor actual de la mejor estimación posible del importe necesario para cancelar o transferir la obligación, teniendo en cuenta la información disponible sobre el suceso y sus consecuencias, y registrándose los ajustes que surjan por la actualización de dichas provisiones como un gasto financiero conforme se va devengando. No obstante, tratándose de provisiones con vencimiento inferior o igual a un año, y el efecto financiero no es significativo, no se lleva a cabo ningún tipo de descuento.

Las provisiones revierten en resultados cuando es menor la posibilidad de ocurrencia de que exista una salida de recursos para cancelar tal obligación que de lo contrario.

h) *Impuesto sobre beneficios-*

El gasto o ingreso por impuesto sobre beneficios comprende la parte relativa al gasto o ingreso por el impuesto corriente y la parte correspondiente al gasto o ingreso por impuesto diferido.

El impuesto corriente es la cantidad que la Sociedad satisface como consecuencia de las liquidaciones fiscales del impuesto sobre el beneficio relativas a un ejercicio. Las deducciones y otras ventajas fiscales en la cuota del impuesto, excluidas las retenciones y pagos a cuenta, así como, en su caso, las pérdidas fiscales compensables de ejercicios anteriores y aplicadas efectivamente en éste, dan lugar a un menor importe del impuesto corriente. Los activos o pasivos por impuesto sobre beneficios corriente, se valoran por las cantidades que se espera pagar o recuperar de las autoridades fiscales, utilizando la normativa y tipos impositivos vigentes o aprobados y pendientes de publicación en la fecha de cierre del ejercicio.

El gasto o el ingreso por impuesto diferido se corresponde con el reconocimiento y la cancelación de los activos y pasivos por impuesto diferido. Estos

incluyen las diferencias temporarias, que se identifican como aquellos importes que se prevén pagaderos o recuperables derivados de las diferencias entre los importes en libros de los activos y pasivos y su valor fiscal, así como, en su caso, las bases imponibles negativas pendientes de compensación y los créditos por deducciones fiscales no aplicadas fiscalmente. Dichos importes se registran aplicando a la diferencia temporaria o crédito que corresponda el tipo de gravamen al que se espera recuperarlos o liquidarlos, según la normativa que esté vigente o aprobada y pendiente de publicación al cierre del ejercicio.

Tanto el gasto o ingreso por impuesto sobre beneficios corriente como el diferido se reconocen en resultados.

Los activos por impuestos diferidos solamente se reconocen en el caso de que se considere probable que la Sociedad vaya a tener en el futuro suficientes ganancias fiscales contra las que poder hacerlos efectivos.

Los activos y pasivos por impuesto diferido no se descuentan y se reconocen en el balance como activos o pasivos no corrientes, independientemente de la fecha esperada de realización o liquidación.

El Impuesto sobre Sociedades para el ejercicio 2011 se ha liquidado según la Norma Foral, 3/1996, de 26 de junio, del Impuesto sobre Sociedades.

i) Ingresos y gastos-

Los ingresos y gastos se imputan en función del criterio de devengo, es decir, cuando se produce la corriente real de bienes y servicios que los mismos representan, con independencia del momento en que se produzca la corriente monetaria o financiera derivada de ellos. Dichos ingresos se valoran por el valor razonable de la contraprestación a recibir y representan los importes a cobrar por los bienes entregados y los servicios prestados en el marco ordinario de la actividad, menos descuentos, devoluciones, impuesto sobre el valor añadido y otros impuestos relacionados con las ventas.

En cuanto a los ingresos por prestación de servicios, éstos se reconocen considerando el grado de realización de la prestación a la fecha de balance, siempre y cuando el resultado de la transacción pueda ser estimado con fiabilidad.

j) Subvenciones, donaciones y legados-

Las subvenciones, donaciones y legados no reintegrables se contabilizan, con carácter general, como ingresos reconocidos directamente en patrimonio neto cuando se obtiene, en su caso, la concesión oficial de las mismas y se han cumplido las condiciones para su concesión o no existen dudas razonables sobre la recepción de las mismas, y se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias como ingresos de forma correlacionadas con los gastos derivados de las mismas. Las subvenciones de capital se imputan al resultado del ejercicio en proporción a la amortización

correspondiente a los activos financiados con las mismas o en su caso, cuando se produzca la enajenación, baja o corrección valorativa por deterioro de los mismos.

Las subvenciones, donaciones y legados de carácter monetario se valoran por el valor razonable del importe concedido y las de carácter no monetario por el valor razonable del activo recibido.

La imputación a resultados de las subvenciones, donaciones y legados no reintegrables se realiza atendiendo a su finalidad.

Las subvenciones que se conceden para financiar gastos específicos se imputan a ingresos en el ejercicio que se devengan los gastos financiados. Los importes monetarios recibidos sin asignación a una finalidad específica se imputan como ingresos en el ejercicio.

k) *Indemnizaciones por despido-*

De acuerdo con la legislación vigente, la Sociedad está obligada al pago de indemnizaciones a aquellos empleados con los que, bajo determinadas condiciones, rescinda sus relaciones laborales. Por tanto, las indemnizaciones por despido susceptibles de cuantificación razonable se registran como gasto en el ejercicio en el que se adopta la decisión del despido. En las cuentas anuales adjuntas no se ha registrado provisión alguna por este concepto, ya que no están previstas situaciones de esta naturaleza.

La Sociedad no prevé que se vayan a producir en el futuro despidos o rescisiones de importancia, por lo que no se ha registrado provisión alguna por este concepto en el balance al 31 de diciembre de 2011 adjunto.

l) *Pasivos por retribuciones a largo plazo al personal-*

La Sociedad tiene asumido con sus empleados el compromiso de realizar una aportación definida para la contingencia de jubilación, incapacidad permanente, fallecimiento o desempleo de larga duración consistente en un porcentaje sobre su salario, a una Entidad de Previsión Social Voluntaria-E.P.S.V.

Las aportaciones efectuadas por la Sociedad por este concepto en cada ejercicio se registran en el epígrafe "Gastos de Personal - Cargas sociales " de la cuenta de pérdidas y ganancias (Nota 17).

m) *Elementos patrimoniales de naturaleza medioambiental-*

Se consideran activos de naturaleza medioambiental los bienes que son utilizados de forma duradera en la actividad de la Sociedad, cuya finalidad principal es la minimización del impacto medioambiental y la protección y mejora del medioambiente, incluyendo la reducción o eliminación de la contaminación futura.

Debido al tipo de actividad de la Sociedad no existen riesgos ni elementos significativos de naturaleza medioambiental.

n) *Transacciones con partes vinculadas-*

A efectos de presentación de las cuentas anuales, se entenderá que otra empresa forma parte del grupo cuando ambas estén vinculadas por una relación de control, directa o indirecta, análoga a la prevista en el artículo 42 del Código de comercio para los grupos de sociedades o cuando las empresas estén controladas por cualquier medio por una o varias personas físicas o jurídicas que actúen conjuntamente o se halle bajo dirección única por acuerdos o cláusulas estatutarias.

En la preparación de las cuentas anuales, se han considerado como saldos con empresas del grupo, aquellos mantenidos con la Administración Autónoma de Euskadi, accionista único de la Sociedad, y con las entidades públicas y privadas pertenecientes a su ámbito de influencia.

Se consideran partes vinculadas a la Sociedad, adicionalmente a las empresas del grupo, asociadas y multigrupo, al personal clave de la Sociedad o de su dominante (personas físicas con autoridad y responsabilidad sobre la planificación, dirección y control de las actividades de la empresa, ya sea directa o indirectamente), entre la que se incluyen los Administradores y los Directivos, junto a sus familiares próximos, así como a las entidades sobre las que las personas mencionadas anteriormente puedan ejercer una influencia significativa.

En general, la Sociedad realiza todas sus operaciones con partes vinculadas a precios de mercado. Los Administradores de la Sociedad consideran que no existen riesgos significativos por este aspecto de los que puedan derivarse pasivos de consideración en el futuro.

o) *Clasificación de activos y pasivos entre corriente y no corriente-*

En el balance adjunto, los saldos se clasifican en no corrientes y corrientes. Los corrientes comprenden aquellos saldos que la Sociedad espera vender, consumir, desembolsar o realizar en el transcurso del ciclo normal de explotación. Aquellos otros que no correspondan con esta clasificación se consideran no corrientes.

(5) Inmovilizado Intangible

Los movimientos habidos durante el ejercicio 2011 en las diferentes cuentas incluidas en el epígrafe "Inmovilizado intangible" del balance adjunto, han sido los siguientes:

	Euros		
	Saldo al 13.10.2010	Adiciones o Dotaciones	Saldo al 31.12.2010
COSTE-			
Aplicaciones informáticas	-	84.612	84.612
AMORTIZACIÓN ACUMULADA-			
Aplicaciones informáticas	-	(1.159)	(1.159)
NETO-			
Aplicaciones informáticas	-	83.453	83.453
	<u>-</u>	<u>83.453</u>	<u>83.453</u>

Las principales adiciones realizadas por la Sociedad en el ejercicio 2011 se corresponden a aplicaciones informáticas destinadas a la oficina de turismo instalada en el aeropuerto de Loiu (Bizkaia) (Nota 6).

(6) Inmovilizado Material

Los movimientos habidos durante los ejercicios 2011 y 2010 en las diferentes cuentas incluidas en el epígrafe "Inmovilizado material" de los balances adjuntos, han sido los siguientes:

Ejercicio 2011:

	Euros		
	Saldo al 31.12.2010	Adiciones o Dotaciones	Saldo al 31.12.2011
COSTE:			
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material-			
Otras instalaciones	-	144.610	144.610
Mobiliario	97.775	33.538	131.313
Equipos para procesos de información	27.426	240.837	268.263
	<u>125.201</u>	<u>418.985</u>	<u>544.186</u>
AMORTIZACIÓN ACUMULADA:			
Instalaciones técnicas, y otro inmovilizado material-			
Otras instalaciones	-	(1.984)	(1.984)
Mobiliario	(37.810)	(10.671)	(48.481)
Equipos para procesos de información	(23.574)	(7.136)	(30.710)
	<u>(61.384)</u>	<u>(19.791)</u>	<u>(81.175)</u>
NETO:			
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material-			
Otras instalaciones	-	142.626	142.626
Mobiliario	59.965	22.867	82.832
Equipos para procesos de información	3.852	233.701	237.553
	<u>63.817</u>	<u>399.194</u>	<u>463.011</u>

Ejercicio 2010:

	Euros		
	Saldo al 31.12.2009	Adiciones o Dotaciones	Saldo al 31.12.2010
COSTE:			
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material-			
Mobiliario	97.775	-	97.775
Equipos para procesos de información	27.426	-	27.426
	<u>125.201</u>	<u>-</u>	<u>125.201</u>
AMORTIZACIÓN ACUMULADA:			
Instalaciones técnicas, y otro inmovilizado material-			
Mobiliario	(28.033)	(9.777)	(37.810)
Equipos para procesos de información	(16.718)	(6.856)	(23.574)
	<u>(44.751)</u>	<u>(16.633)</u>	<u>(61.384)</u>
NETO:			
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material-			
Mobiliario	69.742	(9.777)	59.965
Equipos para procesos de información	10.708	(6.856)	3.852
	<u>80.450</u>	<u>(16.633)</u>	<u>63.817</u>

Las principales adiciones realizadas por la Sociedad en el ejercicio 2011 se corresponden a las instalaciones, mobiliario y equipos informáticos de la oficina de turismo instalada en el aeropuerto de Loiu (Bizkaia). El local en el que se ubica dicha oficina se encuentra cedido por parte de AENA, Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea al

Departamento de Industria, Innovación, Comercio y Turismo del Gobierno Vasco (accionista única de la sociedad), en base a un convenio de colaboración firmado entre las partes el 22 de marzo de 2011 y que establece como fecha límite de vigencia de dicha cesión el 31 de diciembre de 2014.

La Sociedad tiene contratadas varias pólizas de seguro para cubrir los riesgos a que están sujetos los elementos del inmovilizado material. La cobertura de estas pólizas se considera suficiente.

Al 31 de diciembre de 2011 la Sociedad tenía equipos para procesos informáticos totalmente amortizados que seguían en uso por importe de 23.546 euros (no existían elementos totalmente amortizados al 31 de diciembre de 2010).

(7) Activos Financieros por Categorías

Categorías de activos financieros-

Al 31 de diciembre de 2011 y 2010, la clasificación de los activos financieros por categorías y clases, sin considerar el efectivo y otros activos equivalentes (Nota 9), así como el valor en libros de los mismos, se detalla a continuación:

Categoría	Euros	
	Corriente	
	31.12.2011	31.12.2010
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	
Préstamos y partidas a cobrar	13.453	20.970

Los Administradores de la Sociedad consideran que el importe en libros de los activos financieros detallados en el cuadro anterior constituye una aproximación aceptable de su valor razonable.

Los activos financieros desglosados anteriormente tienen un vencimiento inferior a 12 meses.

Por otra parte, durante los ejercicios 2011 y 2010 no se habían producido pérdidas y/o ganancias netas procedentes de los activos financieros detallados anteriormente aplicando el método del tipo de interés efectivo.

(8) Información Sobre la Naturaleza y Nivel de Riesgo de los Instrumentos Financieros

La gestión de los riesgos financieros de la Sociedad está centralizada en la Dirección de la misma, la cual tiene establecidos los mecanismos necesarios para controlar la exposición a las variaciones en los tipos de interés y tipos de cambio, así como a los riesgos de crédito y liquidez. A continuación se indican los principales riesgos financieros que impactan a la Sociedad.

a) Riesgo de crédito:

Los principales activos financieros de la Sociedad son saldos de caja y efectivo y otras cuentas a cobrar, que representan la exposición máxima de la Sociedad al riesgo de crédito en relación con los activos financieros.

El riesgo de crédito de la Sociedad es atribuible principalmente a sus deudas comerciales.

Por otra parte, la Sociedad mantiene su tesorería en entidades financieras de elevado nivel crediticio.

b) Riesgo de liquidez:

Se refiere al riesgo de la eventual incapacidad de la Sociedad para hacer frente a los pagos ya comprometidos, y/ o los compromisos derivados de nuevas inversiones.

Con el fin de asegurar la liquidez y poder atender todos los compromisos de pago que se derivan de su actividad, la Sociedad dispone de la tesorería que muestra su balance.

La Dirección realiza un seguimiento de las previsiones de la reserva de liquidez de la Sociedad (que comprende las disponibilidades de crédito y el efectivo) en función de los flujos de efectivo esperados.

c) Riesgo de mercado

Este riesgo incluye el riesgo de tipo de interés, de tipo de cambio y otros riesgos de precio.

La tesorería de la Sociedad, está expuesta al riesgo de tipo de interés, el cual podría tener un efecto adverso en los resultados financieros y en los flujos de caja.

(9) Efectivo y Otros Activos Líquidos Equivalentes

La composición del saldo de este epígrafe de los balances al 31 de diciembre de 2011 y 2010 adjuntos, es la siguiente:

	Euros	
	31.12.11	31.12.10
Caja	4.178	2.850
Bancos e instituciones de crédito	285.861	3.138.566
	<u>290.039</u>	<u>3.141.416</u>

La cuenta corriente, de libre disposición, está contratada a tipos de interés de mercado referenciados al Euribor, habiéndose devengado en el ejercicio 2011 unos ingresos financieros por importe de 37.907 euros (21.314 euros en el ejercicio 2010) que figuran registrados en el epígrafe "Ingresos financieros-De valores negociables y otros instrumentos financieros-De terceros" de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta.

(10) Fondos Propios

El movimiento habido en los epígrafes del capítulo "Fondos Propios" durante los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2011 y 2010, ha sido el siguiente:

Ejercicio 2011:	Euros		
	Capital Suscrito	Resultados de ejercicios anteriores	Resultado del Ejercicio
Saldos al 31 de diciembre de 2010	90.000	(26.052)	(8.682)
Aplicación del resultado del ejercicio 2010	-	(8.682)	8.682
Pérdidas del ejercicio 2011	-	-	(8.733)
Saldos al 31 de diciembre de 2011	<u>90.000</u>	<u>(34.734)</u>	<u>(8.733)</u>

Ejercicio 2010:	Euros		
	Capital Suscrito	Resultados de ejercicios anteriores	Resultado del Ejercicio
Saldos al 31 de diciembre de 2009	90.000	(17.370)	(8.682)
Aplicación del resultado del ejercicio 2009	-	(8.682)	8.682
Pérdidas del ejercicio 2010	-	-	(8.682)
Saldos al 31 de diciembre de 2010	<u>90.000</u>	<u>(26.052)</u>	<u>(8.682)</u>

Capital escriturado

Al 31 de diciembre de 2011 y 2010, el capital social de la Sociedad estaba representado por 90 acciones nominativas, de 1.000 euros de valor nominal cada una, totalmente suscritas y desembolsadas por la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

(11) Subvenciones, Donaciones y Legados Recibidos

Los movimientos del epígrafe “Subvenciones, donaciones y legados” de los balances adjuntos durante los ejercicios 2011 y 2010, han sido los siguientes:

Ejercicio 2011:	Euros				
	Importe concedido	Saldo al 31.12.2010	Adiciones del ejercicio	Imputación a resultados en el ejercicio	Saldo al 31.12.2011
Gobierno Vasco	<u>658.368</u>	<u>11.718</u>	<u>503.596</u>	<u>(12.218)</u>	<u>503.096</u>

Ejercicio 2010:	Euros			
	Importe concedido	Saldo al 31.12.2009	Imputación a resultados en el ejercicio	Saldo al 31.12.2010
Gobierno Vasco	<u>38.368</u>	<u>19.669</u>	<u>(7.951)</u>	<u>11.718</u>

Durante el ejercicio 2011, la Sociedad ha recibido por parte del Gobierno Vasco subvenciones de capital por importe total de 620.000 euros, cuantía que, al encontrarse pendiente de cobro al cierre del ejercicio, figura registrada en el epígrafe “Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar – Otros créditos con las Administraciones Públicas” del activo corriente del balance adjunto. Al cierre del ejercicio 2011, el importe de dichas

subvenciones pendiente de aplicación que asciende a 116.403 euros que será destinado en el ejercicio 2012 a la financiación de inversiones, figura registrado en el epígrafe “Deudas a corto plazo – Otros pasivos financieros” del pasivo corriente del balance adjunto.

Por otra parte, la Sociedad ha registrado con abono al epígrafe “Otros ingresos de explotación – Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio” de la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio 2011 un importe de 12.165.486 euros (12.098.822 euros en el ejercicio 2010), en concepto de subvenciones de explotación devengadas durante el ejercicio.

(12) Pasivos Financieros por Categorías

Categorías de pasivos financieros-

Al 31 de diciembre de 2011 y 2010, la clasificación de los pasivos financieros por categorías y clases, así como el valor en libros de los mismos, se detalla a continuación:

31.12.11:	Euros		
	Deudas a corto plazo	Acreeedores comerciales y otras cuentas a pagar	Total
Categoría			
Débitos y partidas a pagar-			
No corriente	-	-	-
Corriente	121.028	851.974	973.002
	<u>121.028</u>	<u>851.974</u>	<u>973.002</u>

31.12.10:	Euros
	Acreeedores comerciales y otras cuentas a pagar
Categoría	
Débitos y partidas a pagar-	
No corriente	-
Corriente	2.882.591
	<u>2.882.591</u>

Los Administradores de la Sociedad consideran que el importe en libros de los “Débitos y partidas a pagar” se aproxima a su valor razonable.

Al 31 de diciembre de 2011 y 2010, todos los pasivos financieros con vencimiento determinado o determinable tienen su vencimiento en el corto plazo.

Por otra parte, durante los ejercicios 2011 y 2010 no se habían producido pérdidas y/o ganancias netas procedentes de los pasivos financieros aplicando el tipo de interés efectivo.

(13) Información sobre los Aplazamientos de Pago Efectuados a Proveedores

De acuerdo con lo establecido en la Ley 15/2010, de 5 de julio, de modificación de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, se detalla a continuación la información sobre los aplazamientos de pago efectuados a los proveedores durante los ejercicios 2011 y 2010:

	Pagos realizados y pendientes de pago en la fecha de cierre del balance			
	2011		2010	
	Euros	%*	Euros	%*
** Dentro del plazo máximo legal	11.086.985	81,69%	(n/a)	(n/a)
Resto	2.485.116	18,31%	(n/a)	(n/a)
TOTAL PAGOS DEL EJERCICIO	13.572.101	100%	(n/a)	(n/a)
Plazo medio ponderado excedido (días) de pagos	28,52	(n/a)	(n/a)	(n/a)
Aplazamientos que a la fecha de cierre sobrepasan el plazo máximo legal	118.527	(n/a)	45.826	(n/a)

* Porcentaje sobre el total.

** El plazo máximo legal de pago será, en cada caso, el que corresponda en función de la naturaleza del bien o servicio recibido por la empresa de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 15/2010, de 5 de julio, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

(14) Provisiones a Largo Plazo

Al 31 de diciembre de 2011 y 2010, la Sociedad tenía registrada una provisión en concepto de aportación a una E.P.S.V. por el personal con una antigüedad inferior a dos años. Los movimientos de esta cuenta de los balances adjuntos, son los siguientes:

Ejercicio 2011:	Euros			
	31/12/2010	Dotaciones	Aplicaciones	31/12/2011
Provisiones a largo plazo	3.350	944	(3.080)	1.214

Ejercicio 2010:	Euros			
	31/12/2009	Dotaciones	Aplicaciones	31/12/2010
Provisiones a largo plazo	13.072	3.295	(13.017)	3.350

(15) Operaciones y Saldos con Partes Vinculadas

Saldos y operaciones con empresas del grupo-

Las principales operaciones y saldos de la Sociedad con entidades vinculadas se corresponden con las subvenciones de capital y explotación recibidas del Gobierno Vasco.

Por otra parte, el importe correspondiente al epígrafe "Otros ingresos de explotación- Ingresos accesorios y otros ingresos de gestión" de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta recoge la prestación de servicios realizada por la Sociedad en los ejercicios 2011 y 2010 a la mercantil vinculada Parque Tecnológico, S.A. Asimismo, la Sociedad ha recibido servicios de dicha mercantil por importe de 61.251 euros (39.973 euros en el ejercicio 2010) que figuran registrados en el epígrafe "Otros gastos de explotación - Servicios exteriores" de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta.

Al 31 de diciembre de 2011, el epígrafe "Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar- Clientes por ventas y prestación de servicios" recoge el importe pendiente de cobro por parte del Parque Tecnológico derivado de los servicios recibidos mencionados.

Retribuciones y otras prestaciones a los Administradores y a la alta dirección-

Durante el ejercicio 2011, la Sociedad ha registrado con cargo al epígrafe "Gastos de Personal" de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta, un importe de 67.087 euros (70.615 euros durante el ejercicio 2010), como retribuciones devengadas por la alta dirección en concepto de sueldos y salarios. Por otra parte, los Administradores de la Sociedad no tienen concedidos anticipos o créditos y no se han asumido obligaciones por cuenta de ellos a título de garantía. Asimismo, la Sociedad no tiene contraídas obligaciones en materia de pensiones y de seguros de vida con respecto a los Administradores ni al personal de la alta dirección.

Participaciones y cargos de los Administradores en otras sociedades-

De acuerdo con lo previsto en los artículos 229 y 230 del texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, los Administradores de la Sociedad manifiestan la inexistencia de situaciones de conflicto, directo o indirecto, con el interés de la Sociedad. Por otra parte, a continuación se mencionan las sociedades con el mismo, análogo o complementario género de actividad al que constituye el objeto social de la Sociedad, en cuyo capital participan

directamente o indirectamente los Administradores o las personas vinculadas a ellos, así como los cargos o funciones que en ellas ejercen o han ejercido durante el ejercicio:

Ejercicio 2011:

Administrador	Entidad	% de participación	Cargos
Bernabé Unda Barturen	SPRI	-	Presidente
Pilar Zorrilla Calvo	SPRI	-	Consejera

Ejercicio 2010:

Administrador	Entidad	% de participación	Cargos
Luis Cañas Herrera	Bodegas Luis Cañas, S.A.	91%	Administrador
Luis Cañas Herrera	Selecciones Herrera, S.L.	57%	Administrador
Luis Cañas Herrera	Bodegas Amamen, S.L.U.	100%	Administrador
Luis Cañas Herrera	Dominio de Cair, S.L.	35%	Consejero Delegado
Bernabé Unda Barturen	SPRI	-	Presidente
Pilar Zorrilla Calvo	SPRI	-	Consejera

Adicionalmente, los Administradores de la Sociedad no realizan por cuenta propia o ajena, el mismo, análogo o complementario género de actividad del que constituye el objeto social.

(16) Situación Fiscal

Al 31 de diciembre de 2011 y 2010, los saldos con las Administraciones Públicas presentan los siguientes conceptos:

	Euros			
	31.12.11		31.12.10	
	Deudores	(Acreedores)	Deudores	(Acreedores)
Corriente-				
Activos por impuesto corriente	1.179	-	4.050	-
Otros créditos (deudas) con las Administraciones Públicas-				
Hacienda Pública por subvenciones (Nota 11)	620.000	(74.162)	-	(215.775)
Hacienda Pública, por IVA	-	(2.538)	-	(7.043)
Retenciones practicadas por el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas	-	(41.713)	-	(48.140)
Organismos de la Seguridad Social	-	(15.449)	-	(14.081)
	<u>620.000</u>	<u>(133.862)</u>	<u>-</u>	<u>(285.039)</u>
	<u>621.179</u>	<u>(133.862)</u>	<u>4.050</u>	<u>(285.039)</u>

Los saldos generados con la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi por las subvenciones pendientes de cobro/pago se muestra a continuación:

Ejercicio 2011:		Euros		
Año	Saldo al 31/12/2010	Importe cobrado	Gastos reconocidos (Nota 17)	Saldo al 31/12/2011
2011	<u>(215.775)</u>	<u>(12.062.234)</u>	<u>12.203.847</u>	<u>(74.162)</u>

Ejercicio 2010:		Euros			
Año	Saldo neto al 31/12/2009	Importe cobrado	Importe devuelto	Gastos reconocidos (Nota 17)	Saldo al 31/12/2010
2010	<u>752.227</u>	<u>(15.731.692)</u>	<u>2.700.565</u>	<u>12.063.125</u>	<u>(215.775)</u>

La Sociedad tiene abiertos a inspección fiscal, con carácter general, los cuatro últimos ejercicios para todos los impuestos que le son aplicables.

Los beneficios de la Sociedad, determinados conforme a la legislación fiscal, están sujetos a un tipo de gravamen sobre la base imponible que para los ejercicios 2011 y 2010 es del 28%.

Las conciliaciones entre el importe neto de los ingresos y gastos de los ejercicios 2011 y 2010 con la base imponible del Impuesto sobre Sociedades de dichos ejercicios, se muestran a continuación:

Ejercicio 2011:

	Euros		
	Cuenta de pérdidas y ganancias	Ingresos y gastos imputados al patrimonio neto	Total
Saldo de ingresos y gastos del ejercicio	(8.733)	503.596	494.863
Impuesto sobre sociedades	-	-	-
Disminuciones por diferencias temporarias con origen en el ejercicio-			
Subvenciones, donaciones y legados	-	(503.596)	(503.596)
Base imponible (Resultado fiscal)	<u>(8.733)</u>	<u>-</u>	<u>(8.733)</u>

Ejercicio 2010:

	Euros		
	Cuenta de pérdidas y ganancias	Ingresos y gastos imputados al patrimonio neto	Total
Saldo de ingresos y gastos del ejercicio	(8.682)	(7.951)	(16.633)
Impuesto sobre sociedades	-	-	-
Disminuciones por diferencias temporarias con origen en el ejercicio-			
Subvenciones, donaciones y legados	-	7.951	7.951
Base imponible (Resultado fiscal)	<u>(8.682)</u>	<u>-</u>	<u>(8.682)</u>

El detalle de los cálculos efectuados en relación con el saldo de la cuenta "Hacienda Pública Deudora, por Impuesto sobre Sociedades" al 31 de diciembre de 2011 y 2010, es el siguiente:

	Euros	
	31.12.11	31.12.10
Base imponible (resultado fiscal)	(8.733)	(8.682)
Cuota al 28%	-	-
Retenciones y pagos a cuenta	1.179	4.050
Impuesto sobre sociedades a cobrar	<u>1.179</u>	<u>4.050</u>

El importe de las bases imponibles negativas pendientes de compensar, para las que no existe plazo legal máximo de compensación, se muestra a continuación:

<u>Año de origen</u>	<u>Euros</u>
2007	8.683
2008	8.687
2009	8.682
2010	8.682
2011	8.733
	<u>43.467</u>

Al 31 de diciembre de 2011 y 2010, los activos por impuesto diferido relativos a los créditos fiscales anteriores no han sido registrados en el balance adjunto, al considerar que no es probable una recuperación futura.

Según establece la legislación vigente, los impuestos no pueden considerarse definitivamente liquidados hasta que las declaraciones presentadas hayan sido inspeccionadas por las autoridades fiscales, o haya transcurrido el plazo de prescripción de cuatro años. Los Administradores de la Sociedad no esperan que en caso de inspección, surjan pasivos adicionales de importancia.

(17) Ingresos y Gastos

A continuación se desglosa el contenido de algunos epígrafes de la cuenta de pérdidas y ganancias correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2011:

Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio-

Al 31 de diciembre de 2011 y 2010, el detalle de este epígrafe de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta, es el siguiente:

<u>Concepto</u>	<u>Euros</u>	
	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Subvenciones recibidas del Gobierno Vasco (Notas 11 y 15)	12.203.847	12.063.125
Subvenciones recibidas de la Unión Europea (Ernest)	20.212	35.697
Subvenciones recibidas del Gobierno Estatal (OMT)	21.667	-
	<u>12.245.726</u>	<u>12.098.822</u>

El importe registrado como "Subvenciones recibidas de la Unión Europea" corresponde a las ayudas recibidas para la financiación del programa ERNEST (European Research Network en Sustainable Tourism) con un montante total de 176.456 euros, de los

cuales 105.307 euros se correspondían a gastos elegibles devengados en ejercicios anteriores. En el ejercicio 2011 la Sociedad ha cobrado un importe de 64.701 euros relativos a esta subvención de los que 20.060 euros corresponden al importe pendiente de cobro al 31 de diciembre de 2010, 20.212 euros corresponden a los gastos elegibles devengados en el ejercicio 2011 y 24.429 euros se encuentran registrados en epígrafe "Periodificaciones a corto plazo" del pasivo corriente balance adjunto.

Cargas sociales-

El importe de las cargas sociales incluidas en el epígrafe "Gastos de personal" de las cuentas de pérdidas y ganancias de los ejercicios 2011 y 2010 presenta la siguiente composición:

	Euros	
	2011	2010
Cargas sociales-		
Seguridad Social a cargo de la Empresa	153.970	149.961
Aportación sistema complementario de pensiones (Nota 4.I.)	8.609	11.280
Otros gastos sociales	18.939	8.697
	<u>181.518</u>	<u>169.938</u>

Otros gastos de explotación-

Al 31 de diciembre de 2011 y 2010, el detalle de este epígrafe de la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta es el siguiente:

	Euros	
	2011	2010
Arrendamientos y cánones	16.532	12.621
Reparación y conservación	-	569
Servicios de profesionales independientes	3.980.476	4.774.904
Primas de seguros	1.857	2.290
Servicios bancarios y similares	277	201
Publicidad, propaganda y relaciones públicas	7.242.914	5.978.071
Otros servicios	299.437	607.281
	<u>11.541.493</u>	<u>11.375.937</u>

Al 31 de diciembre de 2011 el saldo del epígrafe "Periodificaciones a corto plazo" del activo corriente del balance adjunto recoge los gastos contabilizados que corresponden al ejercicio siguiente, relativos principalmente, a la asistencia a la feria de turismo que se celebra en IFEMA – Madrid en enero de 2012.

(18) Información sobre Medio Ambiente

Dadas las actividades a las que se dedica la Sociedad, ésta no tiene responsabilidades, gastos, activos ni provisiones o contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados de la compañía. Por este motivo, no se incluyen los desgloses específicos en esta memoria.

(19) Otra Información

Plantilla-

El número medio de personas empleadas en el curso de los ejercicios 2011 y 2010, distribuido por categorías, es el siguiente:

<u>Categoría profesional</u>	<u>Nº medio de empleados</u>	
	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Director General (Alta Dirección)	1	1
Responsable Marketing	1	1
Responsable Competitividad	1	1
Técnico Competitividad	4	4
Técnico Marketing	3	3
Técnico Comunicación	1	1
Responsable	1	1
Secretaria	1	1
	<u>13</u>	<u>13</u>

Adicionalmente, a continuación se indica la distribución por sexos, al 31 de diciembre de 2011 y 2010, del personal de la Sociedad y del Órgano de Administración, desglosado por categorías:

31.12.11:

Categoría profesional	Nº de personas		
	Hombres	Mujeres	Total
Consejo de Administración	3	4	7
Director General	-	1	1
Responsable Marketing	-	1	1
Responsable	1	-	1
Técnico competitividad	2	3	5
Técnico marketing	1	2	3
Técnico comunicación	-	1	1
Secretaria	-	1	1
	<u>7</u>	<u>13</u>	<u>20</u>

31.12.10:

Categoría profesional	Nº de personas		
	Hombres	Mujeres	Total
Consejo de Administración	3	4	7
Director General	-	1	1
Responsable Marketing	-	1	1
Responsable	1	-	1
Técnico competitividad	2	2	4
Técnico marketing	1	2	3
Técnico comunicación	-	1	1
Secretaria	-	1	1
	<u>7</u>	<u>12</u>	<u>19</u>

Honorarios de auditoría-

Los honorarios correspondientes a la auditoría de las cuentas anuales del ejercicio 2011 han ascendido a 4.600 euros (4.500 euros en el ejercicio 2010). Adicionalmente, una empresa vinculada a la firma auditora prestó servicios de consultoría a lo largo del ejercicio 2010 por importe de 4.000 euros.

(20) Información sobre los Derechos de Emisión de Gases de Efecto Invernadero

La Sociedad durante los ejercicios 2011 y 2010 no ha dispuesto de derechos de emisión de gases de efecto invernadero.

BASQUETOUR, TURISMOAREN
EUSKAL AGENTZIA -
AGENCIA VASCA DE TURISMO, S.A.

INFORME DE GESTIÓN DEL EJERCICIO 2011

INFORME DE GESTIÓN CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ANUAL

TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2011

(1) Área de Administración

- Plan de Prevención de Riesgos Laborales, seguimiento del programa anual elaborado por el SPA y realización de la Memoria Anual de actividades.
- Registro de Marcas y dominios.
- Elaboración del presupuesto para el año 2012.
- Creación de la página web.
- Cumplimiento de la LCSP.
- Cumplimiento de la LOPD

(2) Gestión

- Desarrollo del Plan de Competitividad e Innovación del Turismo Vasco 2010-2013 (PCITV).

De acuerdo a los ejes del PCITV 2010-2013, las acciones desarrolladas a lo largo del ejercicio anual cerrado el 31 de diciembre de 2011 son:

Eje 1. Personas, formación y gestión del conocimiento

- *Implicar a los organismos competentes para adecuar la oferta a las necesidades del sector y consolidar un espacio que permita trasladar las necesidades y orientar la formación*
 - o Elaboración del Mapa de Formación de Turismo de Euskadi.
- *Contribución a la profesionalización del sector.*
 - o Participación e Implantación del Proyecto Cultura del Detalle (Capital Humano) y Destino en Detalle: más de 1.600 participantes.
 - o Plan de Acción de Embellecimiento Urbano: experiencia piloto (Getaria)
- *Impulso a la generación de conocimiento estratégico y su transferencia al sistema productivo.*
 - o Puesta en marcha del Observatorio Turístico de Euskadi (Fase I).

Eje 2. Calidad y accesibilidad como elementos referenciales del destino.

- *Extensión y consolidación de la implantación de la gestión de la calidad a través de diferentes programas.*
 - o Participación estratégica en Comités de Normalización Estatal: CTN 183 Alojamientos Rurales, CTN 187 Servicios Turísticos Municipales, CTN 167 Servicios de Restauración, CTN 302 Turismo Industrial y CTN 188 Turismo Activo.
 - o Participación estratégica en Comités de Normalización Internacional (Grupo de Trabajo): ISOTC 228 WG3 Oficinas de Turismo.
 - o Participación estratégica en Reuniones de Comunidades Autónomas (bimensuales).
 - o Participación estratégica en el estado en los diferentes Grupos de Trabajo Permanente (GTP) derivados del Programa Destinos: GTP Satisfacción del Cliente, GTP Acervo Metodológico, GTP Plataforma de Gestión, GTP Marketing y Productos Turísticos y GTP Vigilancia de la Marca.
 - o Desarrollo de Jornadas/Conferencias/Apoyos en las diferentes Comunidades Autónomas relacionadas con el ámbito de la Calidad y Formación: Madrid.
 - o Implantación y promoción del Programa de Buenas Prácticas MACT (12 establecimientos distinguidos) y SICTED (555 establecimientos distinguidos) en 19 destinos turísticos.
 - o Implantación y promoción del Programa Q de Calidad Turística: 280 establecimientos certificados.
 - o Implantación y promoción del Programa de Modelo de Excelencia Turística: 14 organizaciones participantes y 2 Q de Plata obtenidas.
 - o Participación en los Comités de Certificación según diferentes segmentos turísticos: CCS 150 Servicios Turísticos Municipales (Convention Bureau, Palacios de Congresos, Oficinas de Turismo y Espacios Naturales Protegidos).
 - o Valoración de la satisfacción de los programas de calidad, en base a encuestas realizadas a los participantes en los programas con resultado global superior a 7,5 puntos: Programa Destinos 8,5, Programa Sectores 7,5 y EFQM 8,4.
 - o Desarrollo e implantación de una Plataforma de gestión de Programas de Calidad y de medición de la satisfacción del cliente.
 - o Realización de auditorías mediante el sistema de Cliente Misterioso a 400 establecimientos distinguidos.
- *Mejora de la notoriedad de la Q turística y del Compromiso de Calidad Turística.*
 - o Desarrollo de los programas de sensibilización: 6 jornadas de difusión.
 - o Desarrollo de campaña anual de promoción de la calidad turística, a público general y al sector turístico.

Eje 3. Innovación y desarrollo tecnológico de la industria turística

- *Sensibilización hacia la innovación de los agentes del sistema, fomentando la cultura innovadora entre los mismos.*
 - o Participación de 76 empresas en los Foros de Agenda de Innovación en el Programa de Buenas Prácticas de Calidad.

- Participación de 25 empresas en los Foros de Innovación y Cooperación.
 - Difusión y gestión de la Innovación: 29 empresas participantes en el Barnetegi Tecnológico de Turismo.
 - Elaboración de videos con Buenas Prácticas en innovación con la participación de 10 empresas.
 - Participación en 7 Jornadas en pro de la innovación.
- *Fomento de la utilización de las TIC's por parte de la industria turística vasca en los distintos eslabones de la cadena de valor.*
 - Programa de Buenas Prácticas en el Uso de las TICs: 10 empresas participantes.
 - Asesoramiento técnico a empresas que asocien tecnología y turismo.
 - Publicación en web del Catálogo de Proveedores Tecnológicos
 - *Mejora de la articulación-cooperación de las estructuras propias de la Red Vasca de Ciencia y Tecnología en relación al turismo, acercamiento al sector y transferencia de innovaciones al mismo.*
 - Seguimiento y coordinación de la estrategia de I+D+i para el turismo con el CICtourGUNE. Proyectos: eGISTUR, SRiT, T-Iytics, ...
 - Seguimiento y participación en proyectos innovadores derivados de la Asociación Empresarial Innovadora (AEI): CRMTour, Living Lab Euskadi.

Eje 4. Fortalecimiento empresarial, nuevos modelos de negocio y cooperación

- *Fortalecimiento de la cadena de valor y desarrollo de nuevas iniciativas empresariales*
 - 10 empresas que reciben apoyo y/o desarrollo de iniciativas turísticas.

Eje 5. Marketing estratégico e inteligencia de mercados

Implementación del Plan de Marketing del Turismo Vasco 2010-2013

- *Desarrollo de estrategias de producto*
 - Realización de un Plan de Producto para conocer la situación actual del Turismo Cultural.
 - Mantenimiento y desarrollo de un sistema sofisticado de experiencias memorables: identificación de experiencias (48), playgrounds (8) y circuitos.
 - Desarrollo de conceptos "Euskadi fin de semana" (12 propuestas), Euskadi Puentes" (19 propuestas) y "Euskadi Vacaciones" (5 propuestas).
 - Asesoramiento para la creación de DMCs "eno-gastro".
- *Desarrollo de estrategias de comunicación*
 - Fortalecimiento de la marca turística de Euskadi al nuevo posicionamiento: Euskadi Saboréala

- Realización de creativities genéricas y específicas para el programa experiencial: gráficas, vídeos, banners, microsite, etc.
 - Realización de PreTest y Post Tests de la campaña.
 - Ejecución del Plan de Medios (TV, Radio, Prensa, Internet, Acciones especiales, ...)
 - Acuerdos de promoción: RACC
 - Participación en redes sociales: creación del perfil “Yo también soy Embajador/a de Euskadi” en Facebook, con más de 2.800 fans.
 - 43 Fam Trips, viajes de familiarización en el destino para los agentes y TTOO
 - Actualización de la presencia de Euskadi en guías de viaje: 16 guías corregidas.
 - Creación de material promocional: guías (Euskadi, Escapadas Urbanas, Gastronomía, Naturaleza y Costa Vasca).
 - Realización de monográficos de Euskadi (Conde Nast Traveler Italia y UK).
 - Mantenimiento de web colaborativa y participativa www.euskadisaboreala.com y perfil de Facebook con más de 4.000 “Embajadores de Euskadi”.
- *Apuesta decidida por la web para la comercialización del destino y sus productos*
 - Acuerdos con comercializadoras on-line: Last Minute, Rumbo, Edreams, ...
- *Fortalecimiento de presencia/mayor penetración en mercado español y extranjero*
 - Asistencia a ferias estatales e internacionales: presencia en las principales ferias estatales (Madrid y Barcelona), las celebradas en Euskadi (Sevatur y Expovacaciones), ferias especializadas en productos de Naturaleza (Mendiexpo, Exponatur) y en las principales ferias internacionales (Utrecht, Milán, Londres, Berlín, Dubai...).
 - Acciones especiales en mercados prioritarios: EEUU, Francia, Alemania, Italia y Reino Unido.
 - Convenio con Turespaña para la promoción en mercados internacionales prioritarios: EEUU, Alemania, Francia y Reino Unido.
- *Desarrollo y optimización de sistemas y herramientas de Inteligencia de Mercados*
 - Elaboración de informes de coyuntura de carácter mensual, trimestral y anual.
 - Colaboración en proyectos innovadores para la mejora de los datos: SRiT y eGISTUR.
 - Controlar las conversaciones online.
 - Finalización de estudio de campo en relación al turista de ocio IBILTUR.
 - Análisis cualitativos y cuantitativos a diferentes agentes del sector (profesionales y consumidor final) tanto nacionales como internacionales para testar el nivel de conocimiento y comprensión de la marca (claim) y del mensaje asociado a la campaña general.
 - Realización de un press clipping para contabilizar y medir las inserciones realizadas en medios de comunicación.
 - Adecuación a la estrategia global y desarrollo del banco de imágenes y filmico.

Eje 6. Dinamización turística y articulación de agentes en el territorio.

- *Fortalecimiento de los entes de cooperación turística.*
 - Creación y fortalecimiento de Mesas de Turismo.

- *Adecuación de herramientas e instrumentos para una gestión turística del territorio sostenible y orientada al mercado*
 - Ejecución del Plan Operativo Camino de Santiago 2011.
 - Desarrollo del producto Naturaleza y Aventura:
 - Consolidación del producto Centros BTT Euskadi
 - Consolidación y desarrollo de senderismo (Senderismo Euskadi)
 - Consolidación y desarrollo del producto Surf (Surfing Euskadi)
 - Desarrollo del producto Gastronomía y Vinos:
 - Elaboración de Manuales de Producto y guías de implantación.
 - Desarrollo del Plan de Formación del Turismo Gastronómico.
 - Desarrollo del Plan de Marketing de Turismo Gastronómico.
 - Realización de diagnósticos.
 - Puesta en marcha e implantación del Plan Director de la Costa Vasca:
 - Consolidación de la Mesa de Turismo de la Costa Vasca.
 - Desarrollo de acciones contempladas en el Plan de Acción 2011
 - Seguimiento y participación en redes europeas como NECSTouR (Network of European Regions for a Sustainable and Competitive Tourism)
 - Seguimiento y participación en proyectos innovadores como: Proyecto “ERNEST” (European Research Network in Sustainable Tourism)

Eje 7. GOBERNANZA: Liderazgo y Cooperación

- *Mejora de la comunicación y coordinación con el sector e impulso a la cooperación público-privada*
 - Puesta en marcha de los Clubs de Producto “Surfing Euskadi” y “Gastronomía”.

- *Adecuar programas y ayudas a la nueva política turística*
 - Diseño de protocolos para la alineación de ayudas de la Viceconsejería con la política turística definida.

Por otra parte, no se ha efectuado transacción alguna con acciones propias durante el ejercicio 2011.

Por último, no se ha producido ningún acontecimiento de importancia con posterioridad al cierre del ejercicio y hasta la fecha del presente informe que pueda afectar significativamente a las cuentas anuales al 31 de diciembre de 2011.

Durante el ejercicio 2011 la Sociedad no ha realizado actividades en materia de investigación y desarrollo.

La situación de la Sociedad permite afirmar que en estos momentos no se enfrenta a riesgos e incertidumbres especiales que merezcan ser descritos en este informe de gestión.

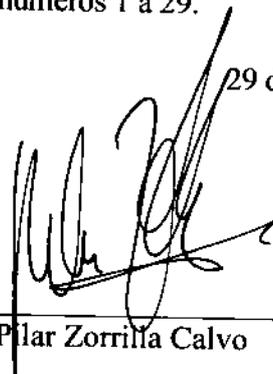
BASQUETOUR, TURISMOAREN EUSKAL AGENTZIA, -
AGENCIA VASCA DE TURISMO, S.A.
FORMULACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES
DEL EJERCICIO 2011

En cumplimiento de lo dispuesto por la legislación vigente los Administradores de BASQUETOUR TURISMOAREN EUSKAL AGENTZIA,- AGENCIA VASCA DE TURISMO, S.A., han formulado las cuentas anuales (balance de situación, cuenta de pérdidas y ganancias, estado de cambios en el patrimonio neto, estado de flujos de efectivo y memoria) de la Sociedad correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2011.

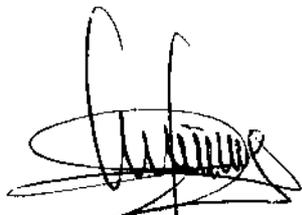
Asimismo, declaran firmado de su puño y letra los citados documentos, mediante la suscripción del presente folio anexo a la Memoria, que se extiende en las páginas números 1 a 29.



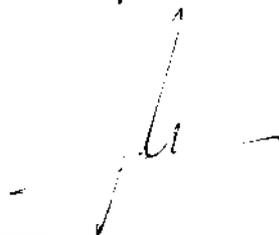
D. Bernabé Unda Barturen



Dña. Pilar Zorrilla Calvo



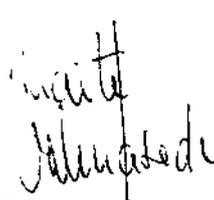
D. Juan Luis Cañas Herrera



Dña. Mercedes de Miguel Heras



Dña. Isabel Muela López



Dña. Miren Maite Valmaseda Mocoroa



D. Koldo Hualde Mayo

29 de marzo de 2012

FORMULACIÓN DE INFORME DE GESTIÓN POR EL ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto por la legislación vigente los administradores de BASQUETOUR TURISMOAREN EUSKAL AGENTZIA-AGENCIA VASCA DE TURISMO, S.A., han formulado el informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2011.

Asimismo, declaran firmado de su puño y letra el citado documento, mediante la suscripción del presente folio anexo al mismo, que se extiende en 5 páginas.

29 de marzo de 2012

D. Bernabé Unda Barturen

Dña. Pilar Zorrilla Calvo

D. Juan Luis Cañas Herrera

Dña. Mercedes de Miguel Heras

Dña. Isabel Muela López

Dña. Miren Maite Valmaseda Mocoeroa

D. Koldo Hualde Mayo

**BASQUETOIR, TURISMOAREN EUSKAL AGENTZIA-
AGENCIA VASCA DE TURISMO, S.A.**

**LIQUIDACIÓN DE LOS PRESUPUESTOS
DE CAPITAL Y DE EXPLOTACIÓN**

MEMORIA DE CUMPLIMIENTO PRESUPUESTARIO Y DE LEGALIDAD CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2011

1.- PRESUPUESTOS DE EXPLOTACIÓN Y DE CAPITAL, ASÍ COMO OBJETIVOS PREVISTOS

A continuación se presenta el detalle de los Presupuestos de Explotación y de Capital para el ejercicio 2011 y su realización, así como la explicación sobre las principales desviaciones habidas.

PRESUPUESTO DE EXPLOTACIÓN

	Euros				Desviación Aumento (Disminución)
	Presupuesto Inicial	Modificaciones	Presupuesto Actualizado	Realización	
	Euros				
GASTOS:					
Gastos de personal	825.729	-	825.729	798.552	(27.177)
Otros gastos de explotación	12.244.007	(1.000.000)	11.244.007	11.541.492	297.485
Amortización de inmovilizado	21.000	-	21.000	20.950	(50)
	<u>13.090.736</u>	<u>(1.000.000)</u>	<u>12.090.736</u>	<u>12.360.994</u>	<u>270.258</u>
INGRESOS:					
Otros ingresos de explotación	13.062.236	(1.000.000)	12.062.236	12.302.137	239.901
Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero	-	-	-	12.217	12.217
Ingresos financieros	7.500	-	7.500	37.907	30.407
Resultados del ejercicio (Pérdida)	21.000	-	21.000	8.733	(12.267)
	<u>13.090.736</u>	<u>(1.000.000)</u>	<u>12.090.736</u>	<u>12.360.994</u>	<u>270.258</u>

PRESUPUESTO DE CAPITAL

	Euros				Desviación Aumento (Disminución)
	Presupuesto Inicial	Modificaciones	Presupuesto Actualizado	Realización	
	Euros				
INVERSIONES:					
Pagos por inversiones-					
Inmovilizado intangible	-	-	-	84.612	84.612
Inmovilizado material	20.000	600.000	620.000	418.985	(201.015)
Inversiones financieras a largo plazo	-	-	-	8.172	8.172
Ajustes por amortizaciones y correcciones por deterioro	-	-	-	1.160	1.160
	<u>20.000</u>	<u>600.000</u>	<u>620.000</u>	<u>512.929</u>	<u>(107.071)</u>
Pagos por instrumentos de patrimonio	-	-	-	8.683	8.683
	<u>20.000</u>	<u>600.000</u>	<u>620.000</u>	<u>521.612</u>	<u>(98.388)</u>
FINANCIACION:					
Flujos de efectivo de las actividades de explotación	-	-	-	(2.963.073)	(2.963.073)
Cobros por instrumentos de patrimonio-					
Emisión de instrumentos de patrimonio	-	-	-	8.683	8.683
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	20.000	600.000	620.000	491.380	(128.620)
Ajustes por imputación de subvenciones	-	-	-	12.217	12.217
	<u>20.000</u>	<u>600.000</u>	<u>620.000</u>	<u>512.280</u>	<u>(107.720)</u>
Cobros por emisión de instrumentos de pasivo financiero	-	-	-	121.028	121.028
Disminución neta del efectivo o equivalentes	-	-	-	2.851.377	2.851.377
	<u>20.000</u>	<u>600.000</u>	<u>620.000</u>	<u>521.612</u>	<u>(98.388)</u>

**BASQUETOIR, TURISMOAREN EUSKAL AGENTZIA-
AGENCIA VASCA DE TURISMO, S.A.**

**MEMORIA DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO
DE LOS OBJETIVOS PROGRAMADOS**

OBJETIVOS PREVISTOS

A continuación se efectúa el análisis del cumplimiento de los principales objetivos generales contenidos en la Memoria Explicativa de los Presupuestos de BASQUETOUR, TURISMOAREN EUSKAL AGENTZIA- AGENCIA VASCA DE TURISMO, S.A. para el ejercicio 2011:

Un total de 2.465.167 personas se alojaron el año pasado en los hoteles y casas rurales de Euskadi, lo que significa que 2011 fue el mejor ejercicio de la historia en el Turismo vasco. Superó en más de 107.000 viajeros, es decir, un +4,6%, al hasta ahora mejor año del sector, 2010.

Según los datos publicados por el Eustat (Instituto Vasco de Estadística), las pernoctaciones también han experimentado un crecimiento del +4,8%, hasta alcanzar los 4,7 millones.

Basquetour ha cumplido con la mayor parte de los objetivos propuestos según lo establecido en el Plan de Competitividad e Innovación del Turismo Vasco 2010-2013, en lo que a las iniciativas a desarrollar en este ejercicio respecta. Distribuidas por ejes, estas son las principales acciones ejecutadas:

OBJETIVO	Magnitud Presup.	Magnitud Obtenida	Desviación
PERSONAS, FORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO			
1. ADECUACIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA			
<ul style="list-style-type: none"> Elaboración del Mapa de Formación en Turismo de Euskadi 			
1. % elaboración del Mapa de Formación	50	100	
2. PROFESIONALIZACIÓN DEL SECTOR			
<ul style="list-style-type: none"> Colaboración para generar programas de formación: Participación e Implantación del Proyecto Cultura del Detalle (Capital Humano) 			
1. Nº de asistentes en jornadas de formación	2.000	1.713	Captación inferior a la prevista un 14,35 %.
2. Nº de destinos participantes en proyecto	24	24	
3. Nº módulos formativos impartidos del catálogo estatal	10	10	

3. IMPULSO A LA GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO ESTRATÉGICO Y SU TRANSFERENCIA LA SISTEMA PRODUCTIVO			
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar e implantar un Observatorio Turístico 			
1. Implantación del Observatorio Turístico. Fase 1	N.E.	100 %	Se ha priorizado la puesta en marcha de esta iniciativa por su importancia en la toma de decisiones estratégicas.
CALIDAD Y ACCESIBILIDAD COMO ELEMENTOS REFERENCIALES DEL DESTINO			
1. EXTENSIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD A TRAVÉS DE DIFERENTES PROGRAMAS			
<ul style="list-style-type: none"> Revisión, Adecuación y Mejora de los programas 			
1. N° revisión de los Manuales de Gestión de Calidad de los 3 programas	1	1	
2. N° revisión del Plan formativo de los programas	1	1	
<ul style="list-style-type: none"> Realización jornadas de sensibilización dirigidas a destinos, asociaciones, establecimientos y profesionales. 			
1. N° de charlas/actos dirigidos al sector	50	50	
2. N° de soportes de difusión	5	5	
3. N° de actos en Semana Europea de Calidad	2	2	
<ul style="list-style-type: none"> Potenciación de la implantación y promoción del Programa de Buenas Prácticas MACT 			
1. N° de establecimientos distinguidos en MACT	24	12	El programa MACT ha dejado de desarrollarse. La empresas de MACT se están integrando en destinos SICTED
<ul style="list-style-type: none"> Potenciación de la implantación y promoción del Programa de Buenas Prácticas SICTED 			
1. N° de destinos participantes	19	19	
2. N° de establecimientos distinguidos	600	505	La captación no pudo iniciarse hasta

			otoño en alguns destinos y por tanto los establecimientos no han podido distinguirse en 2011.
3. Nº sectores no turísticos a incorporar	2	2	
• Potenciación de la implantación y promoción del Programa Q de Calidad Turística			
1. Nº de establecimientos certificados	320	280	La disminución se debe principalmente a bajas de establecimientos ya certificados, en su mayoría por el coste económico.
2. Nº de nuevos certificados	30	24	La coyuntura económica no facilita la captación de nuevos establecimientos.
3. Nº de visitas de apoyo en pre/postauditoria	15	35	
4. Nº de Planes de Acciones Correctivas comprobadas	95	102	
• Potenciación de la implantación y promoción del Programa de Modelo de Excelencia Turística			
1. Nº de empresas totales participantes	24	19	La coyuntura económica no facilita la captación de nuevos establecimientos y el avance de los ya certificados.
2. Nº de empresas con Diploma de compromiso de Excelencia	2	2	
3. Nº de empresas con Q de Plata	2	2	
• Establecer y apoyar instrumentos y herramientas clave relacionadas con calidad			
1. Nº Diseño y desarrollo de una Plataforma de gestión del programa SICTED, así como de gestión de resultados de los diferentes programas de calidad.	2	2	
2. % cumplimiento de los diferentes apartados de la plataforma (utilidad)	60	100	Se ha considerado prioritaria para la gestión del territorio en relación a los programas.
• Participación estratégica en Comités			

de Normalización Estatal			
1. Nº de reuniones de Comités de Normalización Estatal	13	15	
2. Nº de Comités de Normalización Estatal en los que se participa	4	5	
• Participación estratégica en Comités de Normalización Internacional			
1. Nº de reuniones de Comités de Normalización Internacional	5	5	
2. Nº de Comités de Normalización Internacional en los que se participa	1	1	
• Participación estratégica en Reuniones de Comunidades Autónomas			
1. Nº de reuniones Grupo de Trabajo de Calidad Turística (GTCT) Comunidades Autónomas	4	2	Las convocatorias las realiza el gobierno central y se acudió a todas las convocatorias.
2. Nº de presentaciones de proyectos llevadas a cabo por Euskadi en los GTCT	2	4	
• Participación estratégica en el estado en los diferentes Grupos de Trabajo Permanente (GTP) derivados del Programa Destinos			
1. Nº de reuniones de GTP del Estado	8	2	Se ha acudido a todas la reuniones celebradas.
2. Nº Grupos de Trabajo Permanente en los que se participa	4	5	
• Participación estratégica en el Comité Interdestinos estatal (CI) derivados del Programa Destinos			
1. Nº de reuniones del CI del Estado	4	3	Se ha acudido a todas la reuniones celebradas.
• Participación en los Comités de Certificación según diferentes segmentos turísticos			
1. Nº de apoyos en reuniones de Comités de Certificación	5	5	
2. Nº de Comités de Certificación en los que se participa	1	1	
2. MEJORA DE NOTORIEDAD DE LA Q Y DE COMPROMISO CON LA CALIDAD TURÍSTICA			
• Desarrollar campaña de promoción de la calidad turística en consumidor/a final			

1. % cumplimiento del planning	100	100	
• Valoración del impacto de los programas de calidad			
1. Índice de satisfacción del empresariado en programas SICTED	7	8,5	
2. Índice de satisfacción del empresariado en programa Q de Calidad Turística	7	7,5	
3. Índice de satisfacción del empresariado en programas EFQM	7	8,5	
3. IMPULSO A IMPLANTACIÓN DEL MODELO DE ACCESIBILIDAD TURÍSTICA			
• Sensibilización del sector turístico y otros agentes implicados			
1. Nº de actos de sensibilización	6	-	Iniciativa desarrollada desde la Dirección de Turismo
2. Nº diagnósticos	60	-	Iniciativa desarrollada desde la Dirección de Turismo
3. Desarrollo de destinos para todos	3	-	Iniciativa desarrollada desde la Dirección de Turismo
4. Nº grupos de formación a empresarios y agentes	5	-	Iniciativa desarrollada desde la Dirección de Turismo
4. EXTENSIÓN DE LA CULTURA DE SOSTENIBILIDAD AL SECTOR TURÍSTICO			
• Establecer líneas de trabajo para la implantación de la gestión ambiental			
1. Nº reuniones con instituciones y organismos competentes	2	2	
• Seguimiento y participación en la Red Europea NECSTouR (Network of European Regions for a Sustainable and Competitive Tourism).			
1. Participación en Asamblea general.	1	1	
2. Participación en ponencias	1	1	
• Apoyo a iniciativas de turismo sostenible			
1. Nº de iniciativas	5	3	Entre las iniciativas valoradas se optó por las que mayor

			continuidad ofrecen.
INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO DE LA INDUSTRIA TURÍSTICA			
1. SENSIBILIZACIÓN HACIA LA INNOVACIÓN DE AGENTES DEL SISTEMA, FOMENTANDO LA CULTURA INNOVADORA ENTRE LOS MISMOS			
<ul style="list-style-type: none"> Diagnóstico de la situación de la innovación, en vectores que sean estratégicos en la industria turística vasca. 			
1. Realización de diagnósticos	1	-	Iniciativa pospuesta al ejercicio 2012
<ul style="list-style-type: none"> Jornadas de sensibilización hacia la innovación práctica entre agentes del sector 			
1. Realización de talleres/foros de Innovación	10	11	
2. nº de establecimientos turísticos / año participando en talleres de innovación	N.E.	140	
<ul style="list-style-type: none"> Difusión de la innovación al sector 			
1. Publicación de un boletín electrónico	1	1	
2. IMPULSO A LA REALIZACIÓN DE PROYECTOS DE INNOVACIÓN EN LA INDUSTRIA TURÍSTICA			
<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento y participación en proyectos innovadores derivados de la Asociación Empresarial Innovadora (AEI) 			
1. Nº de proyectos	1	2	
<ul style="list-style-type: none"> Apoyar la innovación en las empresas del sector turístico 			
1. Nº de proyectos apoyados	2	2	
3. FOMENTO DE LA UTILIZACIÓN DE LAS TIC'S EN LA INDUSTRIA TURÍSTICA			
<ul style="list-style-type: none"> Evaluar y depurar el programa de innovación en TICs 			
1. Despliegue y evaluación del programa de innovación en TICs en los establecimientos de la Industria Turística	10	9	Baja voluntaria de un empresario.

4. ACERCAMIENTO AL SECTOR DE LA RVCYT Y TRANSFERENCIA DE INNOVACIONES AL MISMO			
<ul style="list-style-type: none"> Actuar como punto de encuentro entre agentes de la RVCyT y las empresas y organizaciones del sector 			
1. Reuniones periódicas	12	11	Reuniones mensuales, no se celebró durante el periodo vacacional.
<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo y/o impulso a la participación de la Industria Turística en consorcios internacionales de I+D+i (orientada al turismo): 			
1. Participación en Reuniones Periódicas y Grupos de Trabajo en la red NECSTOUR	4	4	
2. Participación en Reuniones Periódicas en el proyecto Europeo "ERNEST" (European Research Network in Sustainable Tourism).	4	4	
3. Lanzamiento Convocatoria Conjunta en el proyecto Europeo "ERNEST" (European Research Network in Sustainable Tourism)	1	1	
4. nº de Buenas Prácticas introducidas en la plataforma NETJAC en el proyecto Europeo "ERNEST"	N.E.	3	
FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL. NUEVOS MODELOS Y COOPERACIÓN			
1. DESARROLLAR NUEVAS INICIATIVAS EMPRESARIALES			
<ul style="list-style-type: none"> Apoyo a las empresas en la implantación de nuevos modelos de negocio 			
1. Nº de empresas con nuevos productos o mercados	10	-	Área sin actividad por falta de recursos.
2. Nº de empresas con nuevos procesos y tecnologías	5	-	Área sin actividad por falta de recursos
2. COOPERACIÓN INTEREMPRESARIAL			
<ul style="list-style-type: none"> Fomento de la cultura cooperativa y asociativa 			
1. Nº de fórmulas de cooperación desarrolladas	2	1	Área sin actividad por falta de recursos
2. Nº de manuales de clubs de producto	4	4	Se han elaborado 3 manuales tipo para

			el Club de Producto Gastronomía (en función de la tipología) que servirán de modelo para otros productos y otro específico de Surfing Euskadi.
3. Nº de jornadas de sensibilización	6	2	
MARKETING ESTRATÉGICO E INTELIGENCIA DE MERCADOS			
1. DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE PRODUCTOS			
• Desarrollar un sistema sofisticado de experiencias			
1. Creación de experiencias memorables (acumulado)	20	48	
2. Desarrollar el programa experiencial de las capitales	3	3	
3. Playgrounds y circuitos top de Euskadi	10	11	
• Desarrollar propuestas que induzcan a más visitas de mayor duración			
1. Euskadi breaking, puentes y vacaciones (creación de ofertas específicas dentro del contexto temporal)	20	35	
2. Publicar la guía mensual "disfrutar de Euskadi"	12	-	Ver iniciativa "Emplear intensivamente las relaciones públicas".
• Mejorar la información y atención al cliente en destino			
1. Publicar la guía Zagat Euskadi.	1	1	
• Desarrollar un grupo de <i>Destination Management Company</i> (DMC)			
1. Nº de "DMC eno-gastro" creadas	2	1	Hasta la aprobación de la Ley Omnibus no puede desarrollarse el Decreto que permita la creación de este tipo de sociedades .
2. Fomentar La creación de DMC "MICE" (Reuniones, Incentivos, Congresos y Férias)	2	-	Hasta la aprobación de la Ley Omnibus no puede desarrollarse el Decreto que permita la creación de este

			tipo de sociedades .
2. DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN			
• Desplegar un sistema de comunicación interna y personal en destino			
1. Cambio de imagen y contenido de los folletos turísticos.	7	5	Se han priorizado los folletos generales y de productos prioritarios, por el volumen de horas que conlleva la realización de cada folleto.
2. Soportes promocionales de experiencias en alojamientos de 3, 4 y 5 estrellas.	1	1	
• Emplear intensivamente las relaciones públicas			
1. Lanzar programas de RRPP	1	1	
2. Press Trips y viajes de familiarización en el destino	20	68	
3. Newsletter a la prensa generalistas y del sector	12	45	
4. % de ejecución del plan de mejora de la presencia en guías de viaje.	100	100	
• Desarrollar un sistema sofisticado de medios sociales			
1. Penetrar en las principales redes sociales	2	1	Se trabaja en una red social (Facebook) quedando en manos de la Dirección de Turismo otras redes.
2. Crear y gestionar foro "Euskadi Saborela"	1	1	
3. Controlar conversaciones on-line	1	1	
• Emplear publicidad (on y off) muy selectiva y enfocada			
1. % Ejecución del Plan de Medios	100	80	Reducción presupuestaria
2. Realización de campañas haciendo referencia a las estaciones, puentes, cocina vasca	4	4	
3. Desarrollo de campaña viral	1	1	
4. Realización de clips temáticos	10	6	Reducción presupuestaria

3. DESARROLLO DE SISTEMAS DE VENTA			
• Desarrollar un proyecto de recomendación			
1. Desarrollar acciones de "Ojalá estuvieras aquí"	1	1	
• Desplegar un potente sistema de comercio electrónico			
1. Establecer acuerdos con intermediarios online	1	7	
• Implantar un sistema de ventas al trade			
1. Participación muy selectiva en ferias	15	18	
2. Webinars y cursos de e-learning para el sector	2	1	Se ha desarrollado una experiencia piloto en dos mercados.
• Implantar un sofisticado sistema de CRM			
1. Creación de una base de datos de consumidoras/es	1	0,15	Se reduce la inversión por falta de presupuesto.
2. Crear el CRM a profesionales y medios(% ejecutado)	1	0	Descartado por falta de presupuesto.
• Marketing in House			
1. Promover la venta de productos turísticos - experiencias	N.E.	48	
2. Realizar acciones conjuntas con los Convention Bureau	1	1	
4. FORTALECIMIENTO/MAYOR PRESENCIA EN MERCADOS			
• Reforzar la posición en mercados geográficos de proximidad y prioritarios			
1. Convenios y acciones especiales	6	9	
2. Organización de work-shops con empresariado vasco	2	5	
5. NOTORIEDAD DE EUSKADI COMO DESTINO TURÍSTICO			
• Promocionar la marca Euskadi como marca maestra			
1. Acciones de especial relevancia para potenciar la marca Euskadi como marca maestra	5	5	

<ul style="list-style-type: none"> Promocionar las marcas de productos: Euskadi Meetings, Cocina Vasca, ... 			
1. Participación en ferias y eventos de interés	1	5	
6. DESARROLLO DE SISTEMAS DE INTELIGENCIA DE MERCADOS			
<ul style="list-style-type: none"> Realizar investigaciones de mercado para el diseño de las estrategias de Marketing 			
1. Nº de estudios	2	3	
2. Comunicaciones al sector sobre los estudios realizados en años anteriores y durante el mismo ejercicio.	4	4	Formación al sector sobre la utilización del Observatorio Turístico de Euskadi.
<ul style="list-style-type: none"> Poner a disposición del sector empresarial y profesionales del sector la información y los estudios realizados. 			
1. Acceso a la información a través de la web del Observatorio Turístico de Euskadi (%)	N.E.	100	
DINAMIZACIÓN TURÍSTICA Y ARTICULACIÓN DE AGENTES EN EL TERRITORIO			
1. FORTALECIMIENTO DE LOS ENTES DE COOPERACIÓN TURÍSTICA			
<ul style="list-style-type: none"> Propiciar el trabajo en red, la coordinación y cooperación en el desarrollo de planes y proyectos específicos. 			
1. Nº entes de Cooperación turística con participación del sector privado	8	23	
2. ADECUACIÓN DE HERRAMIENTAS E INSTRUMENTOS PARA UNA GESTIÓN TURÍSTICA DEL TERRITORIO SOSTENIBLE Y ORIENTADA AL MERCADO EJECUTANDO LOS PLANES DIRECTORES Y DE PRODUCTO			
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar el producto Euskadi Meetings (Reuniones, Incentivos, Congresos y Ferias - MICE) 			
1. Diagnóstico y plan de desarrollo del producto MICE de Euskadi	1	1	
2. Nº de reuniones entre agentes implicados	15	15	
<ul style="list-style-type: none"> Puesta en marcha del plan de producto Gastronomía 			

1. Realización de actividades fijadas en el plan	3	3	
• Puesta en valor de los recursos e integración bajo el marco común de naturaleza			
1. Nº de estudios	1	0	Acción pospuesta a 2012 por tratarse de productos B.
• Desarrollo del plan de producto Camino de Santiago			
1. % Realización de actividades fijadas en el plan 2011	100	100	
• Desarrollar el Plan del producto Cultura			
1. Diagnóstico y plan de desarrollo del producto Cultura	1	1	
• Puesta en marcha del plan director de Costa Vasca			
1. % Realización de acciones fijadas en el plan 2011	100	90	Se corresponden con acciones asumidas por otros entes o departamentos.
GOBERNANZA: LIDERAZGO Y COOPERACIÓN			
1. RECONOCIMIENTO SOCIAL E INSTITUCIONAL DEL TURISMO.			
• Acciones para el reconocimiento del turismo			
1. Realización de campañas de promoción para el reconocimiento del turismo	1	1	
2. Organización de eventos para el reconocimiento del turismo	1	1	
2. MEJORA DE LA COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN CON EL SECTOR E IMPULSO A LA COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA			
• Impulsar los Clubes de Producto			
1. Nº de Clubs de Producto impulsados	1	1	
3. MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA			
• Adecuar programas y ayudas a la nueva política turística			
1. Nº de órdenes analizadas para su modificación.	5	5	