PROGRAMA	***PROGRAMA***
4431 KONTSUMOA	*4431 CONSUMO*
ARDURADUNA	***RESPONSABLE***
09 TURISMOA, MERKATARITZA ETA KONTSUMOA SAILBURUA	*09 TURISMO, COMERCIO Y CONSUMO CONSEJERA*

HELBURUA

Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak aldeztearen eta babestearen arloan Jaurlaritzaren politikak zehaztea, planifikatzea, bultzatzea eta betearaztea dira Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutuaren helburuak.

OBJETIVO

Los objetivos de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo son definir, planificar, impulsar y ejecutar las políticas del Gobierno Vasco en materia de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias.

BETETZE MAILA

Programaren helburuak honako legean zehaztu dira: ekainaren 29ko 9/2007 Legean, Kontsumobide-Kontsumoko Euskal Institutua sortzekoa.

Garapen osoa Erakunde Autonomoen atalean jaso da.

GRADO DE CUMPLIMIENTO

Los objetivos del programa vienen fijados en la Ley 9/2007, de 29 de junio, de creación de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

El desarrollo completo queda incluido en el apartado de los Organismos Autónomos.

PROGRAMA	*PROGRAMA*
7510 TURISMOA, MERKATARITZA ETA KONTSUMOA. EGITURA ETA LAGUNTZA	*7510 ESTRUCTURA Y APOYO DE TURISMO, COMERCIO Y CONSUMO*
ARDURADUNA	***RESPONSABLE***
09 TURISMOA, MERKATARITZA ETA KONTSUMOA	*09 TURISMO, COMERCIO Y CONSUMO*
ZERBITZU ZUZENDARIA	*DIRECTORA DE SERVICIOS*

HELBURUA

LAGUNTZA JURIDIKOA.

AURREKONTUEN AURRE-PROIEKTUA PRESTATU, KUDEATU ETA BETETZEN DELA BEGIRATZEA.

ADMINISTRAZIO KONTRATAZIOAREN KUDEAKETA.

GIZA BALIABIDEEN KUDEAKETA.

INFORMAZIO SISTEMAK.

BERDINTASUNEKO ADMINISTRAZIO UNITATEA.

SAILEKO ESTATISTIKA ORGANOAK SAILAREN ESTATISTIKA LANAK EGITEA.

HIZKUNTZA NORMALKUNTZA.

OBJETIVO

ASISTENCIA JURÍDICA.

ELABORACIÓN DEL ANTEPROYECTO DE PRESUPUESTOS, GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE SU EJECUCIÓN.

GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA.

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

UNIDAD ADMINISTRATIVA DE IGUALDAD.

ELABORACIÓN DE LA ESTADÍSTICA DEPARTAMENTAL A TRAVÉS DEL ÓRGANO ESTADÍSTICO.

NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA.

BETETZE MAILA

LAGUNTZA JURIDIKOA.

Saileko organoek eskatutako aholkularitza juridikoaren zerbitzua emateko xedea lortu da. Aholkularitza juridikoaren esparruan, ondoko jarduerak gauzatu dira 2019. urtean zehar, eta honelakoak izan dira batez ere:

Txosten juridikoak egitea:

- Xedapen orokorren izapidetzea: 3
- Diru-laguntzak ematea: 22
- Hitzarmenak: 4
- Beste batzuk: 8

Errekurtsoen ebazpen-proposamenak:

- Diru-laguntzak ematea: 204
- Kontsumo: 76
- Beste batzuk: 9

Beste administrazio-egintzak egitea:

- Saileko organoen ebazpenak: 54

Prozedura judizialen koordinazioa eta jarraipena: 36

GRADO DE CUMPLIMIENTO

ASISTENCIA JURÍDICA.

Se ha cumplido el objetivo de prestar el servicio de asesoría jurídica que los distintos órganos del Departamento han requerido. Desde la asesoría jurídica se han llevado a cabo durante el año 2019 las siguientes actuaciones:

Elaboración de los siguientes informes jurídicos:

- *Tramitación de disposiciones normativas de carácter general: 3*
- *Concesión de subvenciones: 22*
- *Convenios: 4*
- *Otros: 8*

Propuestas de resolución de recursos:

- *Concesión de subvenciones: 204*
- *Consumo: 76*
- *Otros: 9*

Elaboración de otros actos administrativos:

- *Resoluciones de los órganos del departamento: 54*

Coordinación y seguimiento de procedimientos

Zehapen-prozeduren instrukzioa egitea: 124

Kontsultei erantzutea. 6

AURREKONTUEN AURRE-PROIEKTUA PRESTATU, KUDEATU ETA BETETZEN DELA BEGIRATZEA.

Jarduera guztiak egin dira 2020ko aurrekontu orokorrak prestatzeko, Jaurlaritzaren Kontseiluak onartutako Jarraibide Ekonomiko eta Teknikoen arabera.

Aurrekontuen 2020. urteko aurreproiektua egitea.

Legeko artikuluak aztertzea: 1

2019rako programaturiko helburuen betetze-mailari buruzko txostena: 4

Memoriak bete ditugu 2020an egingo ditugun ekintzen aurreikuspenarekin: 4

Sailari 2019an esleitutako aurrekontua kudeatu da, baita hari atxikitako erakundeen eta sozietate publikoen aurrekontuen jarraipena egin. Horretarako, behar izan diren aurrekontu-aldaketa, kreditu transferentzia, kontabilitate dokumentu eta aurreratutako funtsen banku transferentzia guztiak egin dira.

Izapidetutako kudeaketa-dokumentuen kopurua: 4.200

Aurrekontuaren aldaketak: 40

Aurreratutako funtsa arruntak aplikazioaren bitartez egindako ordainketak:

Apunte zenbakia: 516

Transferentzia kopurua: 33

Sailaren zuzendaritzekin hainbat bilera antolatu dira gastuaren segimendu eraginkor bat burutzeko.

ADMINISTRAZIO KONTRATAZIOAREN KUDEAKETA.

Zuzendaritzek 2019 ekitaldirako zehaztu dituzten helburuak betetzeko eskatutako kontratazio administratiboko espediente guztiak izapidetu dira, eta aholkularitza jarraitua eman da arlo horretan, bai esleitu aurreko fasean, bai eta kontratua kudeatzeko hurrengo fasean ere. Guztira:

Kontratu txikiak eta babesletzak: 84

Administrazio kontratuak: 8

EJIE S.A.rekin bi enkargu egin dira: orokorra (1) eta berariazkoa (1).

judiciales: 36

Instrucción de procedimientos sancionadores: 124

Respuesta a consultas: 6

ELABORACIÓN DEL ANTEPROYECTO DE PRESUPUESTOS, GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE SU EJECUCIÓN.

Se han realizado todas las actuaciones recogidas en las Directrices Económicas y Técnicas aprobadas por el Consejo de Gobierno para la elaboración de los Presupuestos Generales de la CAE para 2020.

Elaboración anteproyecto anual de presupuestos 2020.

Análisis del articulado de la Ley: 1

Se han elaborado las memorias de grado de cumplimiento de objetivos programados para 2019: 4

Se han cumplimentado las memorias con la previsión de las acciones a realizar durante el 2020: 4

Asimismo, se ha tramitado, y realizado el seguimiento del Presupuesto 2019 asignado al Departamento, así como el de los Entes y Sociedades Públicas adscritos al mismo, tramitándose cuantas modificaciones presupuestarias, transferencias de crédito, documentos contables y transferencias bancarias de fondos anticipados han sido precisas para ello.

Número de documentos de gestión tramitados: 4.200

Modificaciones presupuestarias: 40

Pagos a través de la aplicación de Fondos Ordinarios Anticipados:

Número de apuntes: 516

Número de transferencias: 33

Con el objetivo de realizar un seguimiento eficaz de la ejecución del gasto se han llevado a cabo reuniones periódicas con las Direcciones del Departamento.

GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA.

Se han tramitado cuantos expedientes de contratación administrativa han sido demandados por las distintas direcciones a fin de cumplir sus respectivos objetivos para el ejercicio 2019, con el asesoramiento continuo en esta materia, tanto en la fase previa a la adjudicación como en la subsiguiente fase de gestión del contrato. En total han sido:

Contratos menores y patrocinios: 84

Contratos administrativos: 8

Tramitación de dos encargos con EJIE S.A.: uno general y otro específico.

GIZA BALIABIDEEN KUDEAKETA.

Giza baliabideen administrazioaren eta kudeaketaren arloan, lanpostuen zerrendak egokitzeko hainbat espediente izapidetu dira:

Goi-kargudunak izendatzea: 5

Goi-kargudunak kargutik kentzea: 5

Behin-behineko langileak izendatzea: 6

Behin-behineko langileak kargutik kentzea: 6

Plazak izendapen askearen bidez betetzea: 2

Zeregin-pilaketagatik kontratatutako langileak: 5

Ordezkapenetarako plazak betetzea: 6

Zerbitzu-eginkizunetako plazak betetzea: 5

Plaza poltsen bidez betetzea: 3

"Turismoaren Ikuskaritza Indartzea" izeneko programa: 10

Funtzioen behin-behineko esleipena: 1

Lan egutegiaren betetze maila kontrolatzea.Sailera atxikitako langileen presentzia kontrola egiteko beharrezkoak diren ekintzak eraman dira aurrera, laneko gaixotasunen eta istripuen ondoriozko lizentziak izapidetu dira,oporrak,baimenak, lanaldi-aldaketak eta abar izapidetu dira.

Prestakuntza: 2019rako Prestakuntza lana gauzatu da. Plan horretan, Sailaren funtzio-arloetako zereginak egiteko prestakuntza jasotzen zen, bai zeharkakoa, IVAPek eskainitako ikastaroen bidez, bai prestakuntza espezializatua.

Zeharkako prestakuntza:

Orokorrak: 32 ikastaro, 7 gizon eta 48 emakume.

Berdintasuna: 9 ikastaro, gizon 1 eta 11 emakume.

Euskara: 3 ikastaro, gizon 1 eta 2 emakume.

Berariazko prestakuntza:

3 ikastaro, guztira 40 pertsona.

INFORMAZIO SISTEMAK.

Saileko informazio-sistemen kudeaketan ondoko ekintzak egin dira:

Saileko diru-laguntzak eta zehapenak garatzen eta ezartzen jarraitzea, izapidetze elektronikoa erabiliz (TRAMITAGUNE) eta eskabideak eta negozio-aplikazioetako txostenak egokitu dira: 1

Sailaren webgunean Merkataritzako behatokiaren web-orria garatu dugu: 1

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

En el ámbito de la administración y gestión de los recursos humanos se han tramitado diferentes expedientes para la adecuación de las relaciones de puestos de trabajo:

Nombramiento de Altos Cargos: 5

Cese de Altos Cargos: 5

Nombramiento de Personal Eventual: 6

Cese de personal Eventual: 6

Cobertura de plazas a través de libre designación: 2

Personal contratado por acumulación de tareas: 5

Cobertura de plazas por sustitución: 6

Cobertura de plazas en Comisión de Servicios: 5

Cobertura de plaza a través de bolsas: 3

Programa denominado "Refuerzo de Inspección de Turismo": 10

Asignación provisional de funciones: 1

Control de cumplimiento del calendario laboral. Se han llevado a cabo las acciones necesarias para el control de presencia del personal adscrito al departamento, se han tramitado licencias por enfermedad y accidente laboral, se han tramitado vacaciones, permisos, cambios de jornada, etc.

Formación: Se ha ejecutado el plan de Formación para el ejercicio 2019, que recogía, tanto la formación transversal, desarrollada a través de los cursos ofrecidos por el IVAP, como la formación especializada para el desempeño de tareas en las distintas áreas funcionales del departamento.

Formación Transversal:

Generales: 32 cursos realizados por 7 hombres y 48 mujeres.

Igualdad: 9 cursos realizados por 1 hombre y 11 mujeres.

Euskera: 3 cursos realizados por 1 hombre y 2 mujeres.

Formación específica:

3 cursos realizados por 40 personas.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

Se han desarrollado las operaciones siguientes relativas a la gestión de los sistemas de información del Departamento:

Continuar con el desarrollo e implantación de ayudas y sanciones del Departamento, utilizando la tramitación electrónica (TRAMITAGUNE) adecuando formularios e informes de la aplicación de negocio: 1

Desarrollo de la página web del Observatorio de comercio en la web del departamento: 1

Tramitagune erabiliz, Itourbask turismo bulegoen sareko atxikitze egiteko prozedurako digitalizazioa: 1

Euskadiko Turismo Enpresen eta Jardueren Erregistroko (REATE) etxebizitzak eta logelen erabilera turistikorako kudeaketa Tramitagune erabiliz. Eta turismoko gainontzeko jarduera turistikoak gehitu dira erregistroan (2019.ko urrian): 1

Tramitagune erabiliz, merkataritzako beherapenak, likidazioko eta noizbehinkako salmentarako jakinarazpenak egiteko izapidetze elektronikoa: 1

Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailari Windows 10 sistemarako egokiak diren ekipo informatikoak erostea: 20

Turismoko eta merkataritzako ikuskapenen prozedura digitalizazioa garatzea, Tramitagune erabiliz: 1

Erabilera turistikorako etxebizitzetako iruzurraren aurkako postontzia sortzea eta kudeatzea (salaketak ez formalak): 1

Digitalización del procedimiento de adhesión a la red de oficinas de turismo (Itourbask) utilizando Tramitagune: 1

Gestión del Registro de Empresas y Actividades turísticas de Euskadi (REATE) para las viviendas y habitaciones turísticas utilizando Tramitagune e inclusión en el registro del resto de actividades turísticas (octubre 2019): 1

Tramitación electrónica de comunicaciones de rebajas, liquidaciones y ventas ocasionales de comercio a través de Tramitagune: 1

Dotar al Departamento de Turismo, Comercio y Consumo de los equipos informáticos adecuados para Windows 10: 20

Digitalización del procedimiento de inspecciones de turismo y comercio a través de Tramitagune: 1

Creación y gestión del buzón del fraude contra las viviendas turísticas ilegales (denuncias no formales): 1

BERDINTASUNEKO ADMINISTRAZIO UNITATEA.

Urtean zehar emakume eta gizonen berdintasuna erraztuko duten neurri espezifikoak- ekintza positiboak diseinatu eta sustatu dira.

Emakunderekin elkarlana VII. Plana gauzatzeko.

Bilerak: 1

Gizon eta emakumeen arteko urteko programazioa prestatu eta haren jarraipena eta ebaluazioa egitea.

Dokumentuak: 1

Berdintasunaren aldeko urteko programazioa prestatu eta haren jarraipena eta ebaluazioa egitea.

Dokumentuak: 3

Berdintasuneko Administrazio Unitatearentzat aurreikusitako ekintzak gauzatzea.

EAE-ko Turismo eta Merkataritza arloetako enpresetan lan-baldintzen eta genero desberdintasunen diagnostikoa osatzeko azterlana diseinatzea eta zuzentzea.

Dokumentuak: 1

Aurrekontuak genero ikuspegitik aztertzeko ikastaroaren antolaketa.

Ikastaroan parte hartu duten emakume kopurua: 6

Ikastaroan parte hartu diten gizon kopurua: 2

Neurriak eta ekintzak proposatzea, arau, politika eta planak begiratu eta ebaluazioa egin. Sailaren eskumen-arloetan berdintasunari buruzko aholkularitza eman, kontsultak atenditu eta gai horri buruzko informazioa zabaltzea.

Bilerak: 12

Txostenak: 12

UNIDAD ADMINISTRATIVA DE IGUALDAD.

A lo largo del año se han diseñado e impulsado medidas de acción positiva que favorezcan la igualdad de mujeres y hombres.

Colaboración con Emakunde para la elaboración del VII Plan de Igualdad.

Número de reuniones: 1

Elaboración del plan de legislatura del Dpto. a favor de la igualdad de mujeres y hombres.

Número de documentos: 1

Elaboración, impulso, seguimiento y evaluación de la programación anual a favor de la igualdad.

Número de documentos: 3

Ejecutar las acciones previstas para la Unidad Administrativa de Igualdad.

Diseñar y dirigir un estudio diagnóstico de las condiciones de trabajo y de las desigualdades de género en las empresas de los sectores Turismo y Comercio de la CAE.

Número de documentos: 1

Organización del curso de presupuestos con enfoque de género.

Número de mujeres participantes: 6

Número de hombres participantes: 2

Proponer medidas y acciones, revisar y evaluar normas, políticas y planes. Asesorar, atender consultas y difundir información sobre igualdad en lo relativo a los ámbitos competenciales del Departamento.

Número de reuniones: 12

Número de informes: 12

Informazio bidalketak: 40

Berdintasun-arloko prestakuntza bultzatzea.

Solaskide tekniko-lanak egitea eta berdintasun egituretan parte hartzea: Sailaren Lantaldea, Sailarteko Lantaldea, Berdintasun Unitateen Sarea, besteak beste.

Bilerak: 12

Sailari atxikita diren Fundazio, Sozietate eta Erakunde Publikoei aholkularitza ematea berdintasun arloaren inguruan.

Aholkularitza ekintzak: 5

Número de envíos de información: 40

Impulsar la formación en materia de igualdad.

Ejercer la interlocución técnica y participar en estructuras de igualdad: Grupo de Trabajo Departamental, Grupo de Trabajo Interdepartamental, red de Unidades de Igualdad, entre otros.

Número de reuniones: 12

Asesoramiento en materia de igualdad a las Fundaciones, Sociedades y Entes Públicos adscritos al Departamento.

Número de asesoramientos: 5

SAILEKO ESTATISTIKA ORGANOAK SAILAREN ESTATISTIKA LANAK EGITEA.

Saileko estatistika eragiketa zehatzak garatu direnak, honako hauek dira:

A) EAEko Estatistika Ofizialeko Programan jasotako eragiketa kopurua: 3

FRONTUR, FAMILITUR eta IBILTUR.

B) Estatistika Ofizialeko Programan jaso ez diren eragiketen kopurua: 5

Turismoarekin lotutako jarduerek sortutako Gizarte Segurantzako afiliazio kopurua.

Turismoko bulegoen jarduera (Itourbask).

Merkataritza jarduerek sortutako Gizarte Segurantzako afiliazio kopurua.

Merkataritza zifratan.

Merkataritza - dentsitatea.

Honako sektore analisi eta koiunturako adierazle hauek burutu dira:

Egindako txostenak: 14

Euskal Estatistika Batzordearen eta Estatistika Kontseiluaren eta lantaldeen bileretan parte hartu da:

Bilerak: 3

Saileko plan estrategikoen ebaluazioan parte hartu da beharrezko datuak emanez.

Merkataritzako behatoki berria sortu da organo estatistikoaren zuzendaritzapean

ELABORACIÓN DE LA ESTADÍSTICA DEPARTAMENTAL A TRAVÉS DEL ÓRGANO ESTADÍSTICO.

Se han desarrollado las siguientes operaciones estadísticas específicas del Departamento:

A) Número de operaciones incluidas en el Programa de Estadística Oficial de la CAE: 3

FRONTUR , FAMILITUR e IBILTUR.

B) Número de operaciones no incluidas en el Programa de Estadística Oficial: 5

Afiliaciones a la Seguridad Social de actividades relacionadas con el turismo.

Actividad en las oficinas de turismo de la red Itourbask.

Afiliaciones a la Seguridad Social del Sector del Comercio.

Cuadro de Mando. Comercio en Cifras.

Análisis de la Densidad Comercial.

Se han elaborado los siguientes análisis sectoriales e indicadores de coyuntura:

Número de informes elaborados: 14

Se ha participado en las reuniones de la Comisión y Consejo de Estadística de Euskadi y Grupos de Trabajo:

Número de reuniones: 3

Se ha participado en la evaluación de los planes estratégicos departamentales proporcionando los datos necesarios.

Se ha creado el nuevo observatorio de comercio dependiendo del órgano estadístico.

HIZKUNTZA NORMALKUNTZA.

Saileko hizkuntza-normalizazioa sustatu dugu, eta horretarako jarraitu zaio Euskararen Erabilera Normalizatzeko Plana. Halaber, ekintza hauek bete ditugu:

NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA.

Se ha impulsado la normalización lingüística en el Departamento, siguiendo las directrices marcadas por el Plan de Normalización del Uso del Euskera. Asimismo, se han realizado las siguientes acciones:

Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzarekin lankidetzan Saileko Plan Estrategikoa prestatu, VI. Plangintzaldiarekin bat datorrena.

Bilera kopurua: 6

Hizkuntza normalkuntzarako urteko Kudeaketa Plana prestatu eta haren jarraipena eta ebaluazioa egin.

Kudeaketa Planean jasotako ekintza kopurua: 8

Sailaren eskumen-alorretan euskara eta hizkuntza normalkuntzari buruzko aholkularitza eman, kontsultak artatu eta gai horri buruzko informazioa zabaldu.

Informazio-bidalketa kopurua: 20

Bilera kopurua: 20

Saileko itzulpen-eskaerak kudeatu.

Itzulpen-eskaera kopurua: 315

Berariazko prestakuntza euskara arloan:

2 emakumek egindako 2 ikastaro.

Colaboración con la Viceconsejería de Política Lingüística para la elaboración del Plan estratégico del Departamento; VI. Planificación.

Número de reuniones: 6

Elaboración, impulso, seguimiento y evaluación del Plan de Gestión anual para la normalización lingüística.

Número de acciones recogidas en el Plan de Gestión: 8

Asesorar, atender consultas y difundir información sobre el euskera y la normalización lingüística en lo relativo a los ámbitos competenciales del Departamento.

Número de envíos de información: 20

Número de reuniones: 20

Gestión de las solicitudes de traducción del Departamento.

Número de solicitudes de traducción: 315

Formación específica en el ámbito del euskera:

2 cursos realizados por 2 mujeres.

PROGRAMA	*PROGRAMA*
7511 TURISMO ETA OSTALARITZA	*7511 TURISMO Y HOSTELERÍA*
ARDURADUNA	***RESPONSABLE***
09 TURISMOA, MERKATARITZA ETA KONTSUMOA	*09 TURISMO, COMERCIO Y CONSUMO*
TURISMO ETA OSTALARITZAKO ZUZENDARIA	*DIRECTORA DE TURISMO Y HOSTELERÍA*

HELBURUA

TURISMO-ESKAINTZAREN BALIO ERANTSIA AREAGOTZEA, EUSKADI ABERASTASUNA ETA KALITATEZKO ENPLEGUA SORTZEKO GAITASUN HANDIAGOA DUEN KALITATE ETA BIKAINTASUNEKO HELMUGA IZAN DADIN.

INGURUNEAREKIKO ERRESPETUARI, AURRERAPEN EKONOMIKOARI ETA GIZARTE-JUSTIZIARI BURUZKO IRIZPIDEAK SENDOTZEA TURISMO-POLITIKETAN

ESPERIENTZIA-TURISMOAREN BALIOA SENDOTZEA EUSKADI HELMUGA BEREIZTEKO ETA HAREN BALIOA NABARMENTZEKO.

EUSKADI BASQUE COUNTRY MARKA ETA DAGOKION CLAIMA SENDOTZEA EUSKADIKO TURISMO-POLITIKAREN KUDEAKETA-ESTRATEGIA KOORDINATUA LAGUNDUZ.

OBJETIVO

INCREMENTAR EL VALOR AÑADIDO DE LA OFERTA TURÍSTICA, PARA SITUAR A EUSKADI COMO UN DESTINO DE CALIDAD Y DE EXCELENCIA CON MAYOR CAPACIDAD PARA GENERAR RIQUEZA Y EMPLEO DE CALIDAD.

FORTALECER LOS CRITERIOS DEL RESPETO AL ENTORNO, PROGRESO ECONÓMICO Y JUSTICIA SOCIAL A LAS POLÍTICAS TURÍSTICAS

FORTALECER EL VALOR DEL TURISMO EXPERIENCIAL EN EL OBJETIVO DE DIFERENCIAR Y DAR VALOR AL DESTINO EUSKADI.

POTENCIAR LA MARCA EUSKADI BASQUE COUNTRY Y SU CLAIM CORRESPONDIENTE, FAVORECIENDO UNA ESTRATEGIA DE GESTIÓN COORDINADA DE LA POLÍTICA TURÍSTICA EN EUSKADI.

BETETZE MAILA

TURISMO-ESKAINTZAREN BALIO ERANTSIA AREAGOTZEA, EUSKADI ABERASTASUNA ETA KALITATEZKO ENPLEGUA SORTZEKO GAITASUN HANDIAGOA DUEN KALITATE ETA BIKAINTASUNEKO HELMUGA IZAN DADIN.

Turismoko Plan Estrategikoa garatzea

Elkarlana bultzatzea turismo-estrategiak garatzeko

2019an, diru-laguntza bat eman zaie Cámaras de Comercio Vascas - Eusko Ganberak erakundeari, jarraipena emateko enpresa-transmisioko «Berriz Enpresa» programari. Merkataritza-enpresak, landetxeak eta ostalaritza-establezimenduak ditu helburu programak.

Bestalde, aurten ere eman zaie laguntza Bizkaiko eta Gipuzkoako ostalaritzako enpresaburuen elkarteei eta SEA Arabako Enpresariak elkarteari, jarduera turistikoaren bikaintasuna bultzatzeko jarduerak gauzatzeko, Euskadiko turismo-industria indartuz.

Turismoko produktu lehiakorren sorrera sustatzea

Turismoko lurralde-proiektuei zuzendutako laguntza-programaren bitartez, bertako 2 jarduera-ildoetara laguntza

GRADO DE CUMPLIMIENTO

INCREMENTAR EL VALOR AÑADIDO DE LA OFERTA TURÍSTICA, PARA SITUAR A EUSKADI COMO UN DESTINO DE CALIDAD Y DE EXCELENCIA CON MAYOR CAPACIDAD PARA GENERAR RIQUEZA Y EMPLEO DE CALIDAD.

Desarrollo del Plan Estratégico de Turismo

Impulsar el trabajo colaborativo para el desarrollo de las estrategias turísticas

En el 2019 se han subvencionado a las Cámaras de Comercio Vascas-Eusko Ganberak para dar continuidad al Programa de Transmisión Empresarial "Berriz Enpresa" de las empresas comerciales, alojamientos rurales y establecimientos hosteleros.

Por otra parte, un año más, se han apoyado a las asociaciones de empresarios de hostelería de Bizkaia y Gipuzkoa y con SEA Empresas Alavesas para la realización de actividades dirigidas a fomentar la excelencia de la actividad turística mediante el fortalecimiento de la industria turística vasca.

Apoyar la creación de productos turísticos competitivos.

A través del programa de ayudas a proyectos territoriales turísticos se han apoyado a 30 entidades que han

eskabideak aurkeztu dituzten 30eri eman zaie laguntza. Hauek dira bi jarduera-ildo horiek: a) destinoen erakargarritasuna hobetzeko turismoko lurralde-proiektuak eta b) berrikuntzaren eta turismo jasangarri eta arduratsuaren bidez destinoen kalitatea eta lehiakortasuna hobetzen duten proiektuak. Guztira 1.360.000 euro eman dira laguntzetan, eta 3.295.897,43 euroko gastuari eman zaio zuzeneko dirulaguntza.

presentado solicitudes de ayuda a las 2 líneas de actuación contempladas en dicho programa: a) Proyectos territoriales turísticos que mejoren el atractivo de los destinos, y b) Proyectos que mejoren la calidad y competitividad de los destinos, mediante la innovación y el desarrollo de un turismo sostenible y responsable. El importe total de ayudas concedidas ha ascendido a 1.360.000 € y el gasto directamente subvencionado a 3.295.897,43 €.

Onartutako proiektuen kopurua, produktu motaren arabera (gastronomia, MICE, natura, kultura eta bestelakoak) 155koa izan da eta turismoko produktuak garatu eta kudeatzeko sortu/mantendutako enplegua (zuzenean edo laguntza teknikoa) 37 pertsonakoa (12 gizon eta 25 emakume).

El número de proyectos aprobados por tipología de productos (gastronómico, MICE, naturaleza, cultural y otros) ha sido de 155 y el empleo creado/mantenido para el desarrollo y gestión de los productos turísticos (directo o asistencia técnica) de 37 personas (12 hombres y 25 mujeres).

Bestalde, Debabarrenean industria-turismoa garatzeko lanean jarraitu da

Por otra parte, se ha continuado trabajando en el desarrollo del turismo industrial en el Bajo Deba.

Turismoa merkaturatzeko eta sustatzeko 2019ko laguntzen programak produktu turistiko berriak garatzen eta merkaturatzen lagundu nahi die turismo-sektoreko enpresei. Bada, 41 proiekturi lagundu zaie egitasmo horren baitan, 1.263.947,92 euroko inbertsio induzituarekin.

En el programa de ayudas a la Comercialización Turística y Promoción (CTP) 2019, destinadas a apoyar a las empresas del sector turístico en el desarrollo de nuevos productos turísticos y su comercialización, se han apoyado a 41 proyectos con una inversión inducida de 1.263.947,92 euros

Jarduera turistikoaren eta ekintzailetzaren eremuan ekimen berritzaileak sustatzea

Incentivar iniciativas innovadoras en el ámbito de la actividad turística y al emprendimiento

Turismo-enpresen sorkuntzari eta lehiakortasunaren hobekuntzari laguntzeko programaren 2019ko deialdian (EMET),bertako 2 jarduera-ildoetara laguntza eskabideak aurkeztu dituzten 187 enpresetatik 99ri eman zaie laguntza. Hauek dira bi jarduera-ildo horiek: a) Turismo-negozioko eredu berriak sortzea (13 proiektu) eta b) turismo-enpresen lehiakortasuna hobetzea (86 proiektu). Guztira 652.000 euro eman dira laguntzetan, eta diruz lagundutako inbertsioa 3.283.193,14 eurokoa izan da.

En la convocatoria 2019 del programa de ayudas de apoyo al emprendimiento y a la mejora de la competitividad de las empresas turísticas (EMET) se han apoyado a 99 de las 187 empresas que han presentado proyectos a las dos líneas de actuación contempladas en dicho programa: a) emprendimiento para la creación de nuevos modelos de negocio turísticos (13 proyectos) y b) mejora de la competitividad de las empresas turísticas (86 proyectos). El importe total de las ayudas concedidas ha ascendido a 652.000 euros y la inversión subvencionada a 3.283.193,14 euros.

Bi ildoetako sortu/mantendutako enplegua 1.278 pertsonakoa izan da (630 gizonezko eta 648 emakumezko).

El empleo creado/mantenido de ambas líneas ha sido de 1.278 personas (630 hombres y 648 mujeres).

Sektorearen profesionalizatzea sustatzea eta turismo-arloko lanbideak babestea.

Fomentar la profesionalización del sector y proteger las profesiones turísticas.

Deustuko Unibertsitatearekin sinatutako prestakuntza-hitzarmenaren esparruan, Deustuko Unibertsitateko Turismo Graduko ikasleek (Bilboko eta Donostiako campusak) honako praktika eta prestakuntza-ekintza hauek egin dituzte: a) Azoketan parte hartzea (6 ikasle Fitur azokan, 2 Sevatur azokan, 2 Hannover azokan, 2 Expovacaciones azokan eta 2 Donostiako Gabonetako Azokan); b) Itourbaskekin lankidetzan aritzea (13 ikaslek praktikak egin zituzten Loiuko aireportuko informazio-bulegoan, eta 4 ikaslek Getxoko gurutzaontzien kaiaren bulegoan); c) Turismoko Graduko 4. mailako 3 ikaslek, Turismoko eta Ostalaritzako zuzendariaren laguntzarekin, eTurismoko berrikuntza kudeatzeko ibilbidean planteatutako erronkak ebatzi dituzte Mice turismoari, erosketa-turismoari eta industria-turismoari buruz; eta d) Abenduaren 4an egin zen San Frantzisko Xabierkoaren IX. Jardunaldian parte hartu zuten. Jardunaldi horretan gaurkotasuneko gai hau planteatu zen: "Turismoa eta enplegua: joerak eta aukerak". Laburbilduz, Turismoko Graduko 157 ikaslek parte hartu dute 2019an prestakuntza-

En el marco del Convenio de formación con la Universidad de Deusto los estudiantes del Grado en Turismo de la Universidad de Deusto (campus Bilbao y Donostia-San Sebastián) han realizado las siguientes prácticas y acciones de formación: a) Participación en Ferias (6 estudiantes en Fitur, 2 en Sevatur, 2 en Hannover, 2 en Expovacaciones y 2 en la Feria de Navidad de Donostia-San Sebastián); b) Colaboración con Itourbask (13 estudiantes realizaron prácticas en la Oficina de Información del aeropuerto de Loiu y 4 en la Oficina del Muelle de Cruceros de Getxo); c) 3 estudiantes de 4. curso del Grado en Turismo han resuelto, con la colaboración del Director de Turismo y Hostelería, los retos planteados en el itinerario de Gestión de la Innovación en eTurismo sobre Turismo MICE, Turismo de Compras y Turismo Industrial; y d) Participación en la IX Jornada San Francisco Javier, que tuvo lugar el 4 de diciembre, donde se planteó el siguiente tema de actualidad: "Turismo y Empleo: tendencias y oportunidades". En resumen, el total de estudiantes del Grado en Turismo que durante 2019 ha participado en

hitzarmenean aurreikusitako jardueretako batean.

alguna de las actuaciones previstas en el Convenio de formación asciende a 157.

Turismoko produktu lehiakorren sorrera sustatzea

Apoyar la creación de productos turísticos competitivos.

Turismoko lurralde-proiektuei zuzendutako laguntza-programaren bitartez, bertako 2 jarduera-ildoetara laguntza eskabideak aurkeztu dituzten 30eri eman zaie laguntza. Hauek dira bi jarduera-ildo horiek: a) destinoen erakargarritasuna hobetzeko turismoko lurralde-proiektuak eta b) berrikuntzaren eta turismo jasangarri eta arduratsuaren bidez destinoen kalitatea eta lehiakortasuna hobetzen duten proiektuak. Guztira 1.360.000 euro eman dira laguntzetan, eta 3.295.897,43 euroko gastuari eman zaio zuzeneko dirulaguntza.

A través del programa de ayudas a proyectos territoriales turísticos se han apoyado a 30 entidades que han presentado solicitudes de ayuda a las 2 líneas de actuación contempladas en dicho programa: a) Proyectos territoriales turísticos que mejoren el atractivo de los destinos, y b) Proyectos que mejoren la calidad y competitividad de los destinos, mediante la innovación y el desarrollo de un turismo sostenible y responsable. El importe total de ayudas concedidas ha ascendido a 1.360.000 € y el gasto directamente subvencionado a 3.295.897,43 €.

Onartutako proiektuen kopurua, produktu motaren arabera (gastronomia, MICE, natura, kultura eta bestelakoak) 155koa izan da eta turismoko produktuak garatu eta kudeatzeko sortu/mantendutako enplegua (zuzenean edo laguntza teknikoa) 37 pertsonakoa (12 gizon eta 25 emakume).

El número de proyectos aprobados por tipología de productos (gastronómico, MICE, naturaleza, cultural y otros) ha sido de 155 y el empleo creado/mantenido para el desarrollo y gestión de los productos turísticos (directo o asistencia técnica) de 37 personas (12 hombres y 25 mujeres).

Bestalde, Debabarrenean industria-turismoa garatzeko lanean jarraitu da

Por otra parte, se ha continuado trabajando en el desarrollo del turismo industrial en el Bajo Deba.

Turismoa merkaturatzeko eta sustatzeko 2019ko laguntzen programak produktu turistiko berriak garatzen eta merkaturatzen lagundu nahi die turismo-sektoreko enpresei. Bada, 41 proiekturi lagundu zaie egitasmo horren baitan, 1.263.947,92 euroko inbertsio induzituarekin.

En el programa de ayudas a la Comercialización Turística y Promoción (CTP) 2019, destinadas a apoyar a las empresas del sector turístico en el desarrollo de nuevos productos turísticos y su comercialización, se han apoyado a 41 proyectos con una inversión inducida de 1.263.947,92 euros

Jarduera turistikoaren eta ekintzailetzaren eremuan ekimen berritzaileak sustatzea

Incentivar iniciativas innovadoras en el ámbito de la actividad turística y al emprendimiento

Turismo-enpresen sorkuntzari eta lehiakortasunaren hobekuntzari laguntzeko programaren 2019ko deialdian (EMET),bertako 2 jarduera-ildoetara laguntza eskabideak aurkeztu dituzten 187 enpresetatik 99ri eman zaie laguntza. Hauek dira bi jarduera-ildo horiek: a) Turismo-negozioko eredu berriak sortzea (13 proiektu) eta b) turismo-enpresen lehiakortasuna hobetzea (86 proiektu). Guztira 652.000 euro eman dira laguntzetan, eta diruz lagundutako inbertsioa 3.283.193,14 eurokoa izan da.

En la convocatoria 2019 del programa de ayudas de apoyo al emprendimiento y a la mejora de la competitividad de las empresas turísticas (EMET) se han apoyado a 99 de las 187 empresas que han presentado proyectos a las dos líneas de actuación contempladas en dicho programa: a) emprendimiento para la creación de nuevos modelos de negocio turísticos (13 proyectos) y b) mejora de la competitividad de las empresas turísticas (86 proyectos). El importe total de las ayudas concedidas ha ascendido a 652.000 euros y la inversión subvencionada a 3.283.193,14 euros.

Bi ildoetako sortu/mantendutako enplegua 1.278 pertsonakoa izan da (630 gizonezko eta 648 emakumezko).

El empleo creado/mantenido de ambas líneas ha sido de 1.278 personas (630 hombres y 648 mujeres).

Sektorearen profesionalizatzea sustatzea eta turismo-arloko lanbideak babestea.

Fomentar la profesionalización del sector y proteger las profesiones turísticas.

Deustuko Unibertsitatearekin sinatutako prestakuntza-hitzarmenaren esparruan, Deustuko Unibertsitateko Turismo Graduko ikasleek (Bilboko eta Donostiako campusak) honako praktika eta prestakuntza-ekintza hauek egin dituzte: a) Azoketan parte hartzea (6 ikasle Fitur azokan, 2 Sevatur azokan, 2 Hannover azokan, 2 Expovacaciones azokan eta 2 Donostiako Gabonetako Azokan); b) Itourbaskekin lankidetzan aritzea (13 ikaslek praktikak egin zituzten Loiuko aireportuko informazio-bulegoan, eta 4 ikaslek Getxoko gurutzaontzien kaiaren bulegoan); c) Turismoko Graduko 4. mailako 3 ikaslek, Turismoko eta Ostalaritzako zuzendariaren laguntzarekin, eTurismoko berrikuntza kudeatzeko ibilbidean planteatutako erronkak ebatzi dituzte Mice turismoari,

En el marco del Convenio de formación con la Universidad de Deusto los estudiantes del Grado en Turismo de la Universidad de Deusto (campus Bilbao y Donostia-San Sebastián) han realizado las siguientes prácticas y acciones de formación: a) Participación en Ferias (6 estudiantes en Fitur, 2 en Sevatur, 2 en Hannover, 2 en Expovacaciones y 2 en la Feria de Navidad de Donostia-San Sebastián); b) Colaboración con Itourbask (13 estudiantes realizaron prácticas en la Oficina de Información del aeropuerto de Loiu y 4 en la Oficina del Muelle de Cruceros de Getxo); c) 3 estudiantes de 4º curso del Grado en Turismo han resuelto, con la colaboración del Director de Turismo y Hostelería, los retos planteados en el itinerario de Gestión de la Innovación en eTurismo sobre

erosketa-turismoari eta industria-turismoari buruz; eta d) Abenduaren 4an egin zen San Frantzisko Xabierkoaren IX. Jardunaldian parte hartu zuten. Jardunaldi horretan gaurkotasuneko gai hau planteatu zen: "Turismoa eta enplegua: joerak eta aukerak". Laburbilduz, Turismoko Graduko 157 ikaslek parte hartu dute 2019an prestakuntza-hitzarmenean aurreikusitako jardueretako batean.

Turismo MICE, Turismo de Compras y Turismo Industrial; y d) Participación en la IX Jornada San Francisco Javier, que tuvo lugar el 4 de diciembre, donde se planteó el siguiente tema de actualidad: "Turismo y Empleo: tendencias y oportunidades". En resumen, el total de estudiantes del Grado en Turismo que durante 2019 ha participado en alguna de las actuaciones previstas en el Convenio de formación asciende a 157.

Teknologia berrien sarbidea bultzatzea, eskaintza turistikoan proposamen baliotsu berriak sortzeko

Incentivar la incorporación de las nuevas tecnologías para la configuración de nuevas propuestas de valor de la oferta turística

Urtean zehar, sei landing berri diseinatu dira, responsive design delakoaren printzipioei jarraikiz, eta layouts malguak, irudi berreskalagarriak eta testu optimizatuak erabili dira, mugikorren bidez atarira sartzen diren bisitarien erabiltzaile-esperientzia hobetzeko. Landing eskaintza berria ondorengoa da: - Turismo Industriala - Aste Santua Euskadin - Turismo Arduratsua - Gabonak Euskadin - Hemingway The Basque Route - Euskadi Garraio Publikoa eta Euskadi Autokarabanan (argitaratu gabe) Gainera, Home berri bat diseinatu eta maketatu da, erabiltzailearen esperientziaren azterketan oinarrituta.

A lo largo del año se han diseñado 6 nuevas landings todas ellas, siguiendo los principios del responsive design usando layouts flexibles, imágenes rescalables y textos optimizados que mejoran las experiencias de usuario a los futuros visitantes que acceden al portal a través de su dispositivo móvil. La nueva oferta de landings es la siguiente: - Turismo Industrial - Semana Santa en Euskadi - Turismo Responsable - Navidad en Euskadi - The Hemingway Basque Route - Euskadi Trasporte Público + Euskadi en Autocaravana (todavía no publicado) Además, se ha diseñado y maquetado una nueva Home basada en el análisis de experiencia del usuario

INGURUNEAREKIKO ERRESPETUARI, AURRERAPEN EKONOMIKOARI ETA GIZARTE-JUSTIZIARI BURUZKO IRIZPIDEAK SENDOTZEA TURISMO-POLITIKETAN

FORTALECER LOS CRITERIOS DEL RESPETO AL ENTORNO, PROGRESO ECONÓMICO Y JUSTICIA SOCIAL A LAS POLÍTICAS TURÍSTICAS

Esparru arauemailea eguneratzea

Actualización del marco normativo

Argitaratu dira 59/2019 Dekretua, apirilaren 2koa, Euskadiko Turismo Mahaia sortzen duen Dekretua aldatzen duena, eta 112/2019 Dekretua, uztailaren 16koa, Euskadiko Turismo Enpresen eta Jardueren Erregistroari buruzkoa. Bestalde, Euskadin gaikuntza duten turismo-giden dekretua egiteko prozedura hasi da.

Se ha publicado el Decreto 59/2019, de 2 de abril, de modificación del Decreto por el que se crea la Mesa de Turismo de Euskadi, así como el Decreto 112/2019, de 16 de julio, de registro de empresas y actividades turísticas de Euskadi. Por otra parte, se ha iniciado el procedimiento para la elaboración del Decreto de guías de turismo con habilitación en Euskadi.

Bestalde, turismo-enpresei lotutako prozedurak (altak, bajak, aldaketak, etab.) Tramitaguneren bidez izapidetzeko tresna informatikoen egokitzapena amaitu da.

Por otra parte, se ha finalizado la adecuación de las herramientas informáticas para la tramitación a través de Tramitagune de los procedimientos vinculados a las empresas turísticas (altas, bajas, modificaciones, etc.).

2019an 1.302 turismo-enpresen alta jaso da erregistroan; horietatik, 1.262 dira erabilera turistikoko etxebizitzenak eta etxebizitza partikularretako logelenak. Erregistratutako bajak 407 izan dira; horietatik 400 erabilera turistikoko etxebizitzei eta etxebizitza partikularretako logelei dagozkie

En el 2019 se han registrado 1.302 altas de empresas turísticas, de las que 1.262 corresponden a viviendas y a habitaciones de viviendas particulares para uso turístico. Las bajas registradas han ascendido a 407, de las que 400 corresponden a viviendas y a habitaciones de viviendas particulares para uso turístico.

ESPERIENTZIA-TURISMOAREN BALIOA SENDOTZEA EUSKADI HELMUGA BEREIZTEKO ETA HAREN BALIOA NABARMENTZEKO.

FORTALECER EL VALOR DEL TURISMO EXPERIENCIAL EN EL OBJETIVO DE DIFERENCIAR Y DAR VALOR AL DESTINO EUSKADI.

Jarraipena, kontrola eta balioespena egiteko sistema beten bidez esperientzia-eskaintza kudeatzea

Gestionar la oferta experiencial a través de un sistema de seguimiento, control y valoración

Saio bakar batean bistaratutako web-orrien kopurua %2,12 igo da: 3.453.158 aurten, 3.381.516, iaz. Eta web-orrien bisitak ere %0,39 igo dira; 4.401.704 aurten, 4.384.447, iaz. Dena den, erabiltzaile kopurua % 9,69 igo da; 1.675.198 aurten, 1.527.235, iaz.

El número de páginas vistas únicas ha crecido un 2,12%: 3.453.158 frente a 3.381.516 y el número de visitas a páginas también ha crecido un 0,39% 4.401.704 frente a 4.384.447. El número de usuarios ha aumentado en 9,69% 1.675.198 frente a 1.527.235

Esperientziei beren balioa ematea, sustapen-ekintzen bidez

Poner en valor las experiencias a través de acciones promocionales

Turismo-atarian 139 esperientzia ditugu gaur egun, eta urtean zehar sare sozialetan eta atariko nabarmenetan (bannerrak, subhomeak …) argitaratzen dira.

En el portal de turismo actualmente tenemos 139 experiencias que a lo largo del año se publicitan en las diferentes redes sociales y en destacados del portal (banners, subhomes…)

EUSKADI BASQUE COUNTRY MARKA ETA DAGOKION CLAIM-A SENDOTZEA EUSKADIKO TURISMO-POLITIKAREN KUDEAKETA-ESTRATEGIA KOORDINATUA LAGUNDUZ.

POTENCIAR LA MARCA EUSKADI BASQUE COUNTRY Y SU CLAIM CORRESPONDIENTE, FAVORECIENDO UNA ESTRATEGIA DE GESTIÓN COORDINADA DE LA POLÍTICA TURÍSTICA EN EUSKADI.

Gure helmuga bereizten duten elementuak bultzatzea oinarrizko erreferentziazko elementu gisa, Euskadi Basque Country marka turistikoa kokatzeko

Impulsar aquellos elementos que singularizan nuestro destino como elemento de referencia básica para el posicionamiento de la marca turística Euskadi Basque Country.

2019an Euskadiko Jazzaldiak babesten jarraitu dugu (Gasteizko Jazzaldia, Donostiako Jazzaldia eta Getxoko Jazza) lankidetza-hitzarmenen bidez. Hitzarmen horien bidez gure helmuga berezi egiten duten elementuak sustatu nahi da Euskadi Basque Country marka turistikoa oinarrizko erreferentzia gisa kokatzeko.

A lo largo del año 2019, se ha continuado con el apoyo a los tres Festivales de Jazz de Euskadi (Getxo, Vitoria-Gasteiz, San Sebastián) a través de un Convenio de colaboración que busca fortalecer la marca turística Euskadi/Basque Country a través de aquellos elementos que singularizan nuestro destino frente a otros lugares turísticos.

Turismoa merkaturatzeko eta sustatzeko laguntzen 2019ko programaren esparruan, turismo-arloko enpresek eta elkarteek antolatutako 19 ekitaldi babestu dira; izan ere, horietan parte hartzen duten herritarren kopurua dela-eta, bai eta komunikabideetan duten oihartzunarengatik ere, Euskadiko turismoaren irudia eta lekua sendotzen eta ostatu-gauen kopurua areagotzen laguntzen dute.

En el marco del programa de ayudas a la Comercialización Turística y Promoción (CTP) 2019, se ha apoyado a 19 eventos organizados por empresas y asociaciones turísticas que, por su importancia y relevancia en cuanto al público que participa y su repercusión en medios de comunicación, contribuyen a consolidar la imagen y el posicionamiento turístico de Euskadi así como al incremento del número de pernoctaciones

Era berean, babesletzak egin dira turismo-proiekzio handiko ekitaldiekin, Euskadi-Basque Country marka indartzen lagundu baitute. Hala, 15 ekitaldi babestu dira 2019an.

Así mismo se han formalizado patrocinios con eventos de gran proyección turística, que han contribuido a reforzar la marca Euskadi-Basque Country. Así, han sido 15 los eventos apoyados en el 2019.

Berrikuntzaren, jasangarritasunaren eta ibilbide profesionalaren Euskal Turismoaren Sarien 2019ko deialdiari dagokionez, sariak Mimo San Sebastian Food, Gasteizko Hotel Jardines de Uleta Suites eta Arbelaitz familia Zuberoa jatetxearentzat izan ziren, hurrenez hurren. Bestalde, epaimahaiak aitortza berezia egin dio Itxaslehor enpresari Euskadiko turismoaren bilakaeran funtsezko giltzarri izateagatik, bai plangintzaren arloan, baita turismo-helmugen kudeaketari eta sustapenari dagokionez ere. Sariak Tabakaleran, Donostian, abenduaren 12an egindako ekitaldi publiko batean eman ziren.

En cuanto a la convocatoria 2019 de los Premios al Turismo Vasco en sus modalidades a la innovación, sostenibilidad y trayectoria profesional, los premios fueron para Mimo San Sebastian Food, Hotel Jardines de Uleta Suites de Vitoria-Gasteiz y Familia Arbelaitz Restaurante Zuberoa, respectivamente. Así mismo, señalar el reconocimiento especial del jurado a la empresa Itxaslehor por su importante papel en la evolución del turismo en Euskadi, tanto desde la planificación como desde la gestión y promoción de los destinos turísticos. Los premios fueron otorgados en un acto público celebrado en Tabakalera, en Donostia/San Sebastián, el pasado 12 de diciembre.

Kalitatea, lehiakortasuna eta jasangarritasuna ardatz dituen askotariko eskaintza bereizia bultzatzea.

Impulsar una oferta diversificada y diferenciada de calidad, competitiva y sostenible.

Turismoeuskad.eus webguneko edukien mantenu-lanak egitea. Turismo arloko 1001 baliabide eguneratu dira. Agendako 123 baliabide sortu eta 294 berritu, guztira 417 baliabide argitaratu dira portalean.

Mantenimiento de los contenidos en la web turismoeuskadi.eus. Se han actualizado 1001 recursos turísticos. Generación de 123 recursos de agenda y actualización de 294 con un total de 417 eventos de agenda publicados en el portal.

Turismoeuskadi.eus webgunearentzako baliabide berriak sortu: 168 baliabide berri sortu dira, era desberdinetakoak: berriak, ostatuak, museoak, jatetxeak, ibilbideak, etab. Bestalde, ostatu eta turismo-bulegoetarako Gaurkotu

Creación de nuevos recursos en la web turismoeuskadi.eus. Se han generado 168 nuevos recursos de diferente tipo: noticias, alojamientos, museos, restaurantes, rutas, etc. Por otra parte, se ha continuado

estranetaren mantentze, aholkularitza eta dinamizazio lanekin jarraitu da.

con las labores de mantenimiento, asesoramiento y dinamización de la extranet Gaurkotu para alojamientos y oficinas de turismo.

Euskadi Basque Country marka turismo-produktu gisa saltzen duen turismo-informazio integratzailea eskaintzea

Ofrecer una información turística integradora que venda la marca Euskadi-Basque Country como producto turístico.

Itourbask Turismo Bulegoen Euskadiko Sarea informazio turistiko integralaren sistema gisa finkatu da gure autonomia-erkidegoko turismo-bulegoetan. Turismo Bulegoen Euskadiko Sarera atxikitzeko 40 hitzarmen daude sinatuta gaur egun. Guztira, sareko 50 turismo-bulego daude hitzarmen horietan kokatuta.

Itourbask Red de Oficinas de Turismo de Euskadi se consolida como sistema de información turística integral en las oficinas de turismo de nuestra Comunidad Autónoma. Actualmente son 40 los Convenios de adhesión a la Red Vasca de Oficinas de Turismo firmados. En total, el número de Oficinas de Turismo pertenecientes a la Red encuadradas en los citados convenios es 50.

Bulego horiez gain, Turismo eta Ostalaritzako Zuzendaritza 2 turismo-bulego estrategikoen jabea da, Bilboko aireportuan eta Getxoko kruzeroen kaian.

Además de estas Oficinas, la Dirección de Turismo y Hostelería es titular de 2 Oficinas de Turismo estratégicas que se ubican en el aeropuerto de Bilbao y en el Muelle de Cruceros de Getxo.

2019an, Itourbaskeko zerbitzu teknikoak ofiziozko ikuskapen-lana egin du. Guztira 33 ikuskapen egin dira, bulegoek sareak eskatzen dituen kalitate-estandarrak betetzen dituztela egiaztatzeko.

Durante 2019 el servicio técnico de ITOURBASK ha realizado una labor de inspección de oficio. Se han realizado un total de 33 inspecciones para comprobar que las Oficinas cumplan los estándares de calidad que se exigen desde la Red.

Araudi-esparrua eguneratzeko zenbait lan egin dira: Itourbaskeko prozeduren teletramitazio prozesuak inplementatuz. ITOURBASKen egungo aplikazioa migratzen ari da, Internet ingurune batean kokatua, Eusko Jaurlaritzaren eremu korporatiboan txertatzeko, egokitzapen batzuekin.

Se ha trabajado en la actualización del marco normativo, implementando el proceso de teletramitación de los procedimientos de Itourbask. Se está en proceso de migrar la aplicación actual de ITOURBASK, ubicada en un entorno Internet, para incorporarla dentro del área corporativa del GV, con algunas adaptaciones.

Agence d'attractivité et de Développement Touristiques de Béarne et Pays Basque erakundearekiko harremana indartzen jarraitu da. Harreman hori gauzatzeko, liburuxken azoka bat egin da Crouseillesko Château-n. Azoka horretan ITOURBASK Turismo Bulegoen Euskal Sareko teknikari batek parte hartu zuen, sare hori osatzen duten Turismo Informazioko 50 Bulego eta Guneen ordezkari gisa. ITOURBASKetik Turistaren displayen, giden eta dekalogoen bidalketa koordinatu da Euskadiko Turismo Informazioko Bulego eta Puntu guztietara.

Se ha continuado reforzando el contacto con la Agence d' dáttractivité et de Développement Touristiques de Béarn y Pays Basque. Este contacto se ha materializado en la celebración de un Mercado de Folletos en el Château de Crouseilles en el que participó un Técnico de la Red Vasca de Oficinas de Turismo-ITOURBASK, en representación de las 50 Oficinas y Puntos de Información Turística que integran dicha red. Desde Itourbask se ha coordinado el envío de displays, guías y decálogos del Turista responsable a todas las Oficinas y Puntos de Información turística de Euskadi.

2019an, Itourbasken Turismo Bulegoetara 1.698.557 bisitari izan dira, 2018an baino% 10,82 gutxiago (1.905.036 pertsonak).

El número de visitantes a las Oficinas de Turismo de la Red Itourbask en 2019 ha sido de 1.698.557pax., un 10,82 % de personas menos que el año 2018 que se atendieron 1.905.036 personas.

Liburuxka guztiak argitaratu dira sei hizkuntzatan; gazteleraz, euskaraz , ingelesez, frantsesez, alemanez eta katalanez. Beste liburuxka batzuk eguneratu eta berriro argitaratu dira, eta guztira 490.750 ale atera ditugu. 427.572 liburuxka banatu ditugu, nola turismo-bulegoetan, hala azoketan eta turismoko ostatuetan; 2018arekin alderatuz, berdinak gutxi gora behera.. Horiek guztiak Turismo saileko webgunean argitaratu dira, baita ere.

Se han reeditado, con su correspondiente actualización, todos los folletos turísticos de los que dispone el departamento en 6 idiomas hasta totalizar 490.750 ejemplares. Se han repartido 427.572 folletos, tanto en las oficinas de turismo, como en ferias y alojamientos turísticos: prácticamente los mismos que el año 2018. Todos ellos se han publicado también en la página web de Turismo.

PROGRAMA	*PROGRAMA*
7612 BARNE MERKATARITZA	*7612 COMERCIO INTERIOR*
ARDURADUNA	***RESPONSABLE***
09 TURISMOA, MERKATARITZA ETA KONTSUMOA	*09 TURISMO, COMERCIO Y CONSUMO*
MERKATARITZA ZUZENDARIA	*DIRECTOR DE COMERCIO*

HELBURUA

LEHIAKORTASUNA ETA MODERNIZAZIOA.

EKINTZAILETZA ETA TALENTUA.

HAZKUNDEA, LANKIDETZA ETA MERKATARITZARAKO INTEGRAZIO ESTRATEGIKOA.

OBJETIVO

COMPETITIVIDAD Y MODERNIZACIÓN.

EMPRENDIMIENTO Y TALENTO.

CRECIMIENTO, COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN ESTRATÉGICA COMERCIAL.

BETETZE MAILA

LEHIAKORTASUNA ETA MODERNIZAZIOA.

• **Informazioaren teknologietan sartzea.**

1. Teknologia berrietan sartzeko programa e-commerce: 1

-Diru-laguntza zuzena Euskaldendak konfederazioari, eus-commerce-2019 hobekuntza lehiakorrerako proiektua ezartzeko.

2. Dagoeneko sartuta dauden komertzioei zuzendutako finkatze-programa: 1

-Lankidetza-hitzarmena EAEko Administrazio Orokorraren eta Arabako, Bizkaiko eta Gipuzkoako Ganberen artean, txikizkako merkataritzarako prestakuntza-programa eta teknologia-aholkularitza garatzeko, merkataritza elektronikoa sustatze aldera: 230 ezarpen (2018ko hitzarmenaren jarraipena). 2019ko programarako aurreikusi diren dendak 480 dira. (e-commerce).

3. Laguntza-programak aplikazioen ikerketa- eta garapen-proiektuentzat: 2

-Izendun diru-laguntza Euskaldendak konfederazioari, "Denda Go" proiektua garatzeko, hiriko merkataritzan teknologia berriak sartzeari eta lineako salmentak sustatzeari begira.

-Izendun diru-laguntza Euskaldenda konfederazioari, "Euskal Produktuak" proiekturako. 2.500 euskal ekoizle biltzen dituen web-bilatzailearen bidez tokiko hornitzaileei zuzenean erosteko bidea garatzea da proiektuaren xedea.

• **Modernizazio- eta prestakuntza-ekintzak.**

1. Merkataritza-establezimenduak modernizatzeko programa: 1

GRADO DE CUMPLIMIENTO

COMPETITIVIDAD Y MODERNIZACIÓN.

• ***Incorporación a las tecnologías de la información.***

1. Programa de incorporación a las nuevas tecnologías, e-commerce: 1

- Convenio con Cámaras de Comercio para la implementación de un proyecto de mejora competitiva eus-commerce-2019.

2. Programa de consolidación a los ya iniciados:1

- Convenio de colaboración entre la Administración General de la CAE y las Cámaras de Álava, Bilbao y Gipuzkoa para el desarrollo del programa de formación y asesoramiento tecnológico para el comercio minorista, al objeto de impulsar el comercio electrónico, continuación del convenio de 2018 con 230 implantaciones. Los comercios previstos para este programa para 2019 son 480. (e-commerce).

3. Programas de apoyo a proyectos de investigación y desarrollo de aplicaciones: 2

-Subvención nominativa a Euskaldendak para el desarrollo del "Proyecto Denda Go", introducción de nuevas tecnologías en el comercio urbano y promoción de la venta on line.

-Subvención nominativa a Euskaldendak para el desarrollo del "Proyecto Euskal Produktuak", cuyo objetivo es el desarrollo de un canal directo de compra con proveedores locales, disponen de un buscador web que aglutina a 2.500 productores vascos.

• ***Acciones de modernización y formación.***

1. Programa de modernización de establecimientos comerciales: 1

-Merkataritza-establezimenduk bideragarritasun ekonomikoko eta koherentzia estrategikoko irizpideekin berritzeko eta modernizatzeko inbertsioa sustatzeari begirako diru-laguntzen deialdia. (MEC deialdia). 2019an, 366 diru-laguntza esleitu dira.

-Convocatoria subvencional para promover la inversión en renovación y modernización de los establecimientos comerciales con criterios de viabilidad económica y coherencia estratégica. (Convocatoria MEC).366 subvenciones concedidas en 2019.

2. Prestatzeko eta profesionalizatzeko programa:2

2. Programa de Formación y Profesionalización:2

-Izendun diru-laguntza Euskalit egitasmoari, "Saltokitik enpresara" programa garatzeko, denden enpresa-kudeaketa hobetzeari begira, tresnak, negoziorako jarduera onak eta abar erantsiko dituzten erraztaileen laguntzarekin.

-Subvención nominativa a Euskalit para el desarrollo del programa "Saltokitk empresara", para la mejora en la gestión empresarial de los comercios con apoyo de facilitadores que aportan herramientas, buenas prácticas de negocio, etc

- Retaileko Euskal Eskola martxan jartzea, Merkataritza Ganberekin egindako hitzarmenaren bidez

-Puesta en marcha de la Escuela Vasca del Retail a través de convenio con las Cámaras de Comercio.

3. Kalitatearen arloan prestatzeko programa: 1

3. Programa de formación en el área de calidad: 1

- Diru laguntza izenduna Euskaliti

- Subvención nominativa a Euskalit

• Merkataritza Banaketaren Behatokia: 1

• Observatorio de la distribución comercial: 1

- Merkataritza Ganberekin hitzarmena, Merkataritza Banaketaren Behatokia abian jartzeko

- Convenio con Cámaras de Comercio para la puesta en marcha del Observatorio de la Distribución Comercial

• Diagnostikorako azterketak eta jardunaldiak egitea:1

• Realización de estudios y jornadas de diagnóstico:1

-Administrazio-kontratua, Merkataritzako 2019ko Plan Gidariaren jarraipena ikertzekoa.

-Contratos administrativos para el estudio del seguimiento del Plan director de comercio del ejercicio 2019.

• Sentsibilizaziorako publizitate-kanpainak.

• Campañas publicitarias de sensibilización.

1. Gizartea merkataritzaren balioaz jabetzeko sentsibilizazio-kanpainak: 2

1. Campañas de sensibilización y valoración social del comercio: 2

-Administrazio-kontratua, hurbileko merkataritzari balioa emateko eta horren inguruan sentsibilizatzeko publizitate-kanpaina sortzeari eta hedatzeari begirakoa (komunikabideen plana).

-Contrato administrativo para la creación y la difusión de la campaña publicitaria para la valoración y sensibilización del comercio de cercanía (Plan de medios).

-Publizitate-kanpaina, Kultura Sailaren bidez kudeatutakoa (Adenda-EITB)

- Campaña publicitaria gestionada a través del Departamento de Cultura (Adenda-EITB)

EKINTZAILETZA ETA TALENTUA.

EMPRENDIMIENTO Y TALENTO.

• Enpresa-ekimenari laguntzea.

• Apoyo a la iniciativa empresarial.

1. Ekintzailetzari zuzendutako laguntzaprograma: 1

1. Programa de ayuda al emprendimiento: 1

-Ekintzailetzarako programa berria, diru-laguntzen deialdi baten bidez kudeatutakoa, merkataritza-ekintzailetza babesten duten udalen proiektuetarako eta enpresentzat eta autonomoentzat, negozio berriak abiarazi edo daudenak zabaldu ditzaten. (Esleitutako diru-laguntzak: Udalak: 20; Enpresak: 229).

-Nuevo programa de emprendimiento, gestionado por una convocatoria subvencional, para proyectos de Ayuntamientos que apoyen el emprendimiento comercial y para empresas y autónomos para nuevos negocios o ampliación de los existentes. (Subvenciones concedidas: Ayuntamientos: 20; Empresas: 229).

2. Enpresa-ondorengotzako programa: 1

2. Programa de sucesión empresarial: 1

-Izendun diru-laguntza Gipuzkoako Merkataritza Federazioari, bai ekintzaileen negozio berrien proiektuari eusteko, bai belaunaldi-erreleboko prozesuei aurre egiteko.

-Subvención nominativa a FMG, Federación Mercantil de Gipuzkoa para el sostenimiento del proyecto de nuevos negocios tanto de emprendedores como para afrontar procesos de relevo generacional.

• Ganberekin eta Udalekin hitzartutako proiektuak:1

• Proyectos convenidos con Cámaras y Ayuntamientos:1

-Izendun diru-laguntza merkataritza-ganberei, "Berriz Enpresa" enpresa-transmisiorako programarako.

-Subvención nominativa a las Cámaras de Comercio para el programa de transmisión empresarial Berriz Empresa.

• 2019an euskal merkataritzari emandako SARIAK:

-Enpresa-lankidetza, merkataritzaren berrikuntza, ibilbide profesionala, hiri-inguruneen dinamizazioa eta merkataritza-ekintzailetza: bost saritu eta aipamen berezi bat merkataritzari egindako ekarpenarengatik.

• PREMIOS al comercio vasco 2019:

-Cooperación empresarial, innovación comercial, trayectoria profesional, dinamización de entornos urbanos y emprendimiento comercial, cinco premiados y una mención especial por la dedicación al comercio.

HAZKUNDEA, LANKIDETZA ETA MERKATARITZARAKO INTEGRAZIO ESTRATEGIKOA.

• Lankidetzarako, dinamizaziorako eta lehiakortasunerako zonakako estrategiak.

1. Udal-eremuko lankidetza publiko-pribatuko hitzarmenak: 61

-Hiriko merkataritzako lankidetzarako, dinamizaziorako eta lehiakortasunerako estrategia zonalak bultzatzeko diru-laguntzen programa, "Hirigune" izenekoa, lankidetza-hitzarmenetan oinarritutako lankidetza publiko-pribatuaren bidezkoa. 2019an, 66 hitzarmen sinatu dira, eta 67 elkarteri esleitu zaizkie diru-laguntzak.

2. Hiri-kudeaketak: 3

-Lankidetza-hitzarmenak sailaren, merkataritza-plataformen, hiru hiriburuetako udalen eta merkataritza-ganberen artean, merkataritza dinamizatzeko eta sustatzeko xedez (hitzarmen bana lurralde historikoko).

3. Hurbileko merkataritza sustatzeko elkarrekiko inbertsio-proiektuak: 4 -"Hirigune" programaren barruan, udalek ikerketak egiteko diru-laguntzen programa (4 ikerketa 2019rako).

4. Azpiegitura publikoak sortzea eta hobetzea: 1

-"Hirigune" programa, udalek hiriko merkataritza-guneetan hirigintzako jarduerak egin ditzaten, azpiegituretan inbertitzeari dagokionez. 2019an, honako hauek esleitu dira: 57 diru-laguntza.

• Enpresen eta elkarteen arteko lankidetzako ekintzak.

1. Merkatarien federazioekin eginiko hitzarmenak: 3

-Izendun diru-laguntza Hiria 3.1 Euskal Autonomia Erkidegoko Hiriburuetako Merkataritza Plataformen Federazioari, tokiko merkataritzari balioa emateko.

-Izendun diru-laguntza Aenkomer Arabako Merkataritza Enpresaburuen Federazioari, merkataritza dinamiza dezan Añanako, Arabako Mendialdeko eta Gorbeialdeko kuadrilletan.

-Izendun diru-laguntza Aenkomer federazioari, Gasteizen Gabonetako azoka antola dezan.

2. Dibulgazio-jarduerak egiten dituzten elkarteak: 2

-Izendun diru-laguntzak APYMPA - Amurrioko Merkatari Txiki eta Ertainen Elkarteari eta APILL - Laudioko Industrialari Txikien Elkarteari, "Erosketen karrusela" izeneko ekintzaren bidez tokiko merkataritza susta dezaten.

CRECIMIENTO, COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN ESTRATÉGICA COMERCIAL.

• Estrategias zonales de cooperación, dinamización y competitividad.

1. Convenios de colaboración público-privada de ámbito municipal: 61

-Programa subvencional de ayudas para incentivar las estrategias zonales de cooperación, dinamización y competitividad comercial urbana, denominado "Hirigune", mediante la colaboración público-privada sustentada en convenios de colaboración, para 2019 se han suscrito 66 convenios y se han concedido subvenciones a 67 Asociaciones.

2. Gerencias Urbanas: 3

-Convenios de colaboración entre el Departamento, las plataformas de comercio, los Ayuntamientos de las tres capitales y las Cámaras de Comercio para la dinamización y promoción comercial, un convenio por cada territorio histórico.

3. Proyectos conjuntos de inversión para fomento del comercio de proximidad: 4 -Programa subvencional para estudios de los ayuntamientos, dentro del programa "Hirigune", 4 estudios para 2019.

4. Creación y mejora de infraestructuras Públicas: 1

-Programa "Hirugune" para actuaciones urbanísticas por parte de los Ayuntamientos en áreas comerciales urbanas, consistentes en inversiones en infraestructuras, concedidas en 2019: 57 subvenciones.

• Acciones de cooperación inter-empresarial y asociativas

1. Convenios con Federaciones de Comerciantes: 3

-Subvención nominativa a Hiria 3.1 Federación de las Plataformas de Comercio de las capitales del País Vasco para poner en valor el comercio local.

-Subvención nominativa a Aenkomer, Federación Alavesa de Empresarios del Comercio para la dinamización comercial en la Cuadrilla de Añana, Montaña Alavesa y Gorbeialde.

-Subvención nominativa a Aenkomer para la organización de "Mercado de Navidad en Vitoria-Gasteiz".

2. Asociaciones que realicen actividades de Divulgación: 2

-Subvenciones nominativas a APYMCA-Asociación de Pequeños y Medianos Comerciantes de Amurrio y APILL-Asociación de pequeños industriales de Llodio para promocionar el comercio local mediante la acción denominada "Carrusel de compras".

-Izendun diru-laguntza FICOBA erakustazokari, inguruko merkataritza-jarduerarekin zerikusia daukaten jarduerak antola ditzan azokan.

-Subvención nominativa a FICOBA para la organización de actividades en el recinto ferial relacionadas con la actividad comercial de la zona.

• Indartzeko ekintzak.

• Acciones de fortalecimiento.

1. Sektorearen diagnostikoak egitea: 1

1. Elaborar diagnósticos del sector: 1

- Euskomerrentzako diru-laguntza izenduna

-Subvención Nominativa a EUSKOMER.

• Merkataritzarentzako Laguntza Teknikoa.

• Asistencia Técnica al Comercio.

1. Laguntza Teknikorako eta Merkataritzaren Dinamizaziorako Bulegoak: 46

1. Oficinas de Asistencia Técnica y de Dinamización Comercial: 46

-Merkataritza Bulego Teknikoek doako laguntza teknikoa eskaintzen diete sektoreari eta horren baitako elkarteei, sektorialei nahiz zonalei. Sailak diru-laguntzen lerro bat dauka bulego horietarako: gaur egun, 46 bulego ari dira diru-laguntzak jasotzen.

-Las Oficinas Técnicas de Comercio (OTC) ofrecen un servicio de asistencia técnica gratuita al sector y sus organizaciones asociativas, tanto sectoriales como zonales. El Departamento tiene una línea subvencional para estas Oficinas, actualmente se están subvencionando 46 oficinas.

2. Merkataritza-banaketaren dinamizatzaileak gaitzeko prestakuntza-ikastaroak: 2

2. Cursos de formación para la capacitación de dinamizadores de la distribución comercial: 2

-Izendun diru-laguntza Euskalit egitasmoari, "Agenteak" izeneko programa kudeatzeko. Prestakuntza-jardueren eta banan-banakako laguntzen bidez Merkataritza Bulego Teknikoen kudeaketa hobetzeko xedea dauka programa horrek.

-Subvención nominativa a Euskalit para gestionar el programa denominado "Agentes" orientado a mejorar la gestión de las Oficinas Técnicas de Comercio mediante actividades formativas y apoyos individualizados.

-Sailak Merkataritza Bulego Teknikoetako langileen prestakuntza teknikoa garatzeko kudeatzen duen kontratu txikia.

-Contrato menor gestionado en el Departamento para la formación técnica del personal de las Oficinas Técnicas de Comercio.

3. Prestakuntzarako bekak eskaini: 10

3. Becas para la formación de los mismos: 10

-Merkataritza-banaketa kudeatzeko teknikariak trebatzeko beken deialdia: 29 bekaren deialdia egin da, eta 10 esleitu dira.

-Convocatoria para becas para la formación de técnicas y técnicos de gestión de la distribución comercial, se convocan 29 becas y se han concedido 10

-Prestakuntza-ikastaroa EHUn, merkataritza-banaketa kudeatzeko teknikariak trebatzeari begirako beken eskatzaileentzat.

-Curso formativo en la UPV para los solicitantes de las becas para la formación de técnicas y técnicos de gestión de la distribución comercial.