



E.A.E.KO ADMINISTRAZIO OROKORRA
ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA C.A.E.

PROGRAMA	PROGRAMA
4431 KONTSUMOA	4431 CONSUMO
ARDURADUNA	RESPONSABLE
12 TURISMOA, MERKATARITZA ETA KONTSUMOA	12 TURISMO, COMERCIO Y CONSUMO
SAILBURUA	CONSEJERO

HELBURUA

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

OBJETIVO

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

BETETZE MAILA

2021eko ekitaldian hainbat jarduera egin dira, ardatz nagusizat institutuaren misioa hartuta (kontsumitzailearen eta erabiltzailearen babesa). Jarduera horiek erakunde autonomoaren banakako memorian zehaztuko dira.

GRADO DE CUMPLIMIENTO

En el ejercicio 2021 se han desarrollado diversas actuaciones teniendo como eje central la misión del instituto (la protección de la persona consumidora y usuaria) que serán detalladas en la memoria individual del Organismo Autónomo.



E.A.E.KO ADMINISTRAZIO OROKORRA
ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA C.A.E.

PROGRAMA

7510 TURISMOA, MERKATARITZA ETA
KONTSUMOA. EGITURA ETA LAGUNTZA

PROGRAMA

7510 ESTRUCTURA Y APOYO DE TURISMO,
COMERCIO Y CONSUMO

ARDURADUNA

12 TURISMOA, MERKATARITZA ETA KONTSUMOA
ZERBITZU ZUZENDARIA

RESPONSABLE

12 TURISMO, COMERCIO Y CONSUMO
DIRECTORA DE SERVICIOS

HELBURUA

1. LAGUNTZA JURIDIKOA.
2. AURREKONTUEN AURRE-PROIEKTUA PRESTATU, KUDEATU ETA BETETZEN DELA BEGIRATZEA.
3. ADMINISTRAZIO KONTRATAZIOAREN KUDEAKETA.
4. GIZA BALIABIDEEN KUDEAKETA.
5. INFORMAZIO SISTEMAK.
6. BERDINTASUNEN ADMINISTRAZIO UNITATEA.
7. SAILEKO ESTADISTIKA ORGANOAK SAILAREN ESTADISTIKA LANAK EGITEA.
8. HIZKUNTZA NORMALKUNTZA.

OBJETIVO

1. ASISTENCIA JURÍDICA.
2. ELABORACIÓN DEL ANTEPROYECTO DE PRESUPUESTOS, GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE SU EJECUCIÓN.
3. GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA.
4. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.
5. SISTEMAS DE INFORMACIÓN.
6. UNIDAD ADMINISTRATIVA DE IGUALDAD.
7. ELABORACIÓN DE LA ESTADÍSTICA DEPARTAMENTAL A TRAVÉS DEL ÓRGANO ESTADÍSTICO.
8. NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA.

BETETZE MAILA

GOBERNU KONTSEILUAREN GAIN UTZI BEHAR DIREN GAIK PRESTATZEA ETA IZAPIDETZEA.

Gobernu Kontseiluaren gain utzi behar diren gaiak prestatzea eta izapidetzea

Eztabaidatutako gaiak 30

1. LAGUNTZA JURIDIKOA.

Saileko organoek eskatutako aholkularitza juridikoaren zerbitzua emateko xedea lortu da. Aholkularitza juridikoaren esparruan, ondoko jarduerak gauzatu dira 2021. urtean zehar, eta honelakoak izan dira batez ere:

Txosten juridikoak egitea:

Xedapen orokorren izapidetzea: 6

GRADO DE CUMPLIMIENTO

PREPARACIÓN Y TRAMITACIÓN DE LOS ASUNTOS QUE DEBAN SOMETERSE AL CONSEJO DE GOBIERNO

Preparar y tramitar los asuntos que deban someterse al Consejo de Gobierno.

Nº de asuntos 30

1. 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 2021 las siguientes actuaciones:

Elaboración de los siguientes informes jurídicos:

Tramitación de disposiciones normativas de carácter general: 6



E.A.E.KO ADMINISTRAZIO OROKORRA
ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA C.A.E.

Diru-laguntzak ematea: 26	Concesión de subvenciones: 26
Hitzarmenak: 23	Convenios: 23
Beste batzuk: 6	Otros: 6
Errekurtsoen ebazpen-proposamenak:	Propuestas de resolución de recursos:
Diru-laguntzak ematea: 933	Concesión de subvenciones: 933
Kontsumo: 120	Consumo: 120
Beste batzuk: 18	Otros: 18
Beste administrazio-egintzak egitea:	Elaboración de otros actos administrativos:
Saileko organoen ebazpenak: 23	Resoluciones de los órganos del departamento: 23
Prozedura judicialen koordinazioa eta jarraipena: 29	Coordinación y seguimiento de procedimientos judiciales: 29
Zehapen-prozeduren instrukzioa egitea: 119	Instrucción de procedimientos sancionadores: 119
Kontsultei erantzutea: 8	Respuesta a consultas: 8

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

Jarduera guztiak egin dira 2022ko aurrekontu orokorrak prestatzeko, Jaurlaritzaren Kontseiluak onartutako Jarraibide Ekonomiko eta Teknikoen arabera.

Aurrekontuen 2022. urteko aurreproiektua egitea.

Legeko artikulua azterzea: 1

2021rako programaturiko helburuen betetze-mailari buruzko txostena: 4

Memoriak bete ditugu 2022an egingo ditugun ekintzen aurreikuspenarekin: 4

Sailari 2021an 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: 70.000

Aurrekontuaren aldaketak: 60

Aurreratutako funtsa arruntak aplikazioaren bitartez egindako ordainketak:

Apunte zenbakia: 700

Transferentzia kopurua: 60

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

2. 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 2022.

Elaboración anteproyecto anual de presupuestos 2022.

Análisis del articulado de la Ley: 1

Se han elaborado las memorias de grado de cumplimiento de objetivos programados para 2021: 4

Se han cumplimentado las memorias con la previsión de las acciones a realizar durante el 2022: 4

Asimismo, se ha tramitado, y realizado el seguimiento del Presupuesto 2021 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: 70.000

Modificaciones presupuestarias: 60

Pagos a través de la aplicación de Fondos Ordinarios Anticipados:

Número de apuntes: 700

Número de transferencias: 60

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.



E.A.E.KO ADMINISTRAZIO OROKORRA
ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA C.A.E.

3. ADMINISTRAZIO KONTRATAZIOAREN KUDEAKETA.

Zuzendaritzek 2021 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: 43

Administrazio kontratuak: 8

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

4. GIZA BALIABIDEEN KUDEAKETA.

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

Goi-kargudunak izendatzea: 0

Goi-kargudunak kargutik kentzea: 0

Behin-behineko langileak izendatzea: 3

Behin-behineko langileak kargutik kentzea: 3

Plazak izendapen askearen bidez betetzea: 0

Zeregin-pilaketatik kontratatutako langileak: 38

Ordezkapenentarako plazak betetzea: 2

Zerbitzu-eginkizunetako plazak betetzea: 12

Plaza poltsen bidez betetzea: 8

Kontratatuko luzapena: 20

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: 2021rako 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: 37 ikastaro, 7 gizon eta 30 emakume.

Berdintasuna: 16 ikastaro, gizon 5 eta 11 emakume.

Euskara: 9 ikastaro, gizon 1 eta 8 emakume.

Berariazko prestakuntza:

3. 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 2021, 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: 43

Contratos administrativos: 8

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

4. 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: 0

Cese de Altos Cargos: 0

Nombramiento de Personal Eventual: 3

Cese de personal Eventual: 3

Cobertura de plazas a través de libre designación: 0

Personal contratado por acumulación de tareas: 38

Cobertura de plazas por sustitución: 2

Cobertura de plazas en Comisión de Servicios: 12

Cobertura de plaza a través de bolsas: 8

Prórroga contratos.: 20

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 2021, 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: 37 cursos realizados por 7 hombres y 30 mujeres.

Igualdad: 16 cursos realizados por 5 hombre y 11 mujeres.

Euskera: 9 cursos realizados por 1 hombre y 8 mujeres.

Formación específica:



22 ikastaro, guztira 18 pertsona.

22 cursos realizados por 18 personas.

5. INFORMAZIO SISTEMAK.

Dagoeneko Tramitagune aplikazio informatikoan integratuta dauden Saileko laguntza guztien inprimakiak, kalkuluak, ikerketa teknikoak eta ordainketen justifikazioak konfiguratu.

Turismo eta merkataritza arloko ikuskapen eta salaketak (ez-formalak barne) prozedurak digitalizatu, Tramitagune bitartez egin daitezten.

Euskadiko Turismo Enpresen eta Jardueren Erregistroan (REATE) erabilera turistikoko etxebizitzentzako eta logelentzako prozedura berriak kudeatu (jarduera hastea eta datuak konprobatzea) Tramitagune aplikazioaren bidez.

Turismo-establezimenduen beste figura guztiak REATEra egokitu (hotelak, kanpinak, landetxeak, nekazaritza-turismoak eta abar) Tramitagune aplikazioaren bidez.

Turismo, Merkataritza eta Kontsumo sailako telelana sistemarako egokiak diren ekipo informatikoez hornitzea.

Ekipo informatikoen kopurua, urtebetez lagatzea, COVIDeko laguntzak izapidetzeko (hostalaritza, sostur, epercom eta gauost).

6. BERDINTASUNEN ADMINISTRAZIO UNITATEA.

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

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: 0

Kontratu, hitzarmen eta diru-laguntza publikoetan berdintasun klausulak txertatzeko ikastaroa.

Ikastaroan parte hartu duten emakume kopurua: 0

Ikastaroan parte hartu dituen gizon kopurua: 0

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

5. SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

Configuración de formularios, cálculo, estudio técnico y justificación de pagos de todas las ayudas ya integradas en la aplicación informática Tramitagune.

Digitalizar los procedimientos de inspecciones y denuncias (incluidas las denuncias no formales) en el ámbito de turismo para realizarlos a través de Tramitagune.

Gestión de nuevos procedimientos (inicio de actividad y comprobación de datos y buscador) en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de Euskadi (REATE) para las viviendas y habitaciones turísticas en Tramitagune.

Adaptación del resto de figuras de establecimientos turísticos (hoteles, campings, albergues, agroturismos, etc...) al REATE a través de Tramitagune.

Dotar al Departamento de Turismo, Comercio y Consumo de los equipos informáticos adecuados para el teletrabajo: 6.

Número de equipos informáticos por cesión de 1 año para tramitar las ayudas debido al COVID (hostelería, sostur, epercom y gauost): 30

6. 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.

Elaboración del plan de legislación 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: 0

Organización del curso sobre cláusulas de igualdad en contratos, convenios y subvenciones públicas.

Número de mujeres participantes: 0

Número de hombres participantes: 0

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.



E.A.E.KO ADMINISTRAZIO OROKORRA
ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA C.A.E.

Bilerak: 9

Txostenak: 9

Informazio bidalketak: 20

Berdintasun-arloko prestakuntza bultzatzea.

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

Bilerak: 6

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

Aholkularitza ekintzak: 3

Número de reuniones: 9

Número de informes: 9

Número de envíos de información: 20

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: 6

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

Número de asesoramientos: 3

7. SAILEKO ESTATISTIKA ORGANOA SAILAREN ESTATISTIKA LANAK EGITEA.

Saileko estatistika eragiketa zehatzak garatu direnak, honako hauek dira:

A) EAEko Estatistika Ofizialeko Programan jasotako eragiketa kopurua: 4

FRONTUR, FAMILITUR, IBILTUR, MICE

B) Estatistika Ofizialeko Programan jaso ez diren eragiketen kopurua: 4

Turismoarekin lotutako jarduerak sortutako Gizarte Segurantzako afiliazio kopurua.

Turismoko bulegoen jarduera (Itourbask).

Merkataritza jarduerak sortutako Gizarte Segurantzako afiliazio kopurua.

Merkataritza - dentsitatea.

Honako sektore analisi eta koiunturako adierazle hauek burutu dira:

Egindako txostenak: 17

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

Bilerak: 6

Saileko plan estrategikoen ebaluazioan parte hartu da beharrezko datuak emanez.

2023-2026 aldirako Euskal Estatistika Plana egiteko hasierako saioetan parte hartu da.

Euskadiko merkataritza-banaketaren behatokiari euskarria ematen zaio.

7. 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: 4

FRONTUR, FAMILITUR, IBILTUR, MICE

B) Número de operaciones no incluidas en el Programa de Estadística Oficial: 4

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.

Análisis de la Densidad Comercial.

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

Número de informes elaborados: 17

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

Número de reuniones: 6

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

Se ha participado en las sesiones iniciales para la elaboración del plan Vasco de Estadística 2023-2026

Se da soporte al observatorio de la distribución comercial de Euskadi.



8. HIZKUNTZA NORMALKUNTZA.

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

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.

8. 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:

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: 330

Formación específica en el ámbito del euskera:

2 cursos realizados por 2 mujeres.



E.A.E.KO ADMINISTRAZIO OROKORRA
ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA C.A.E.

PROGRAMA

7511 TURISMO ETA OSTALARITZA

ARDURADUNA

12 TURISMOA, MERKATARITZA ETA KONTSUMOA

TURISMO ETA OSTALARITZAKO ZUZENDARIA

PROGRAMA

7511 TURISMO Y HOSTELERÍA

RESPONSABLE

12 TURISMO, COMERCIO Y CONSUMO

DIRECTOR DE TURISMO Y HOSTELERÍA

HELBURUA

A- TURISMO JASANGARRIAREN EUSKAL ESTRATEGIA BERRIA.

B- EUSKADI-BASQUE COUNTRY TURISMO-HELMUGA JASANGARRI, SEGURU ETA ARDURATSUA.

C- EUSKADI BASQUE COUNTRY: BIKAINASUNEZKO ETA LEHIAKORTASUNNEKO TURISMO-HELMUGA

D- EUSKADI BASQUE COUNTRY: HELMUGA TURISTIKO ADIMENDUNA.

OBJETIVO

A- NUEVA ESTRATEGIA VASCA DE TURISMO SOSTENIBLE

B- EUSKADI BASQUE COUNTRY: DESTINO TURÍSTICO SOSTENIBLE, SEGURO Y RESPONSABLE

C- EUSKADI BASQUE COUNTRY: DESTINO TURÍSTICO DE EXCELENCIA Y COMPETITIVO

D- EUSKADI BASQUE COUNTRY: DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE.

BETETZE MAILA

A- TURISMO JASANGARRIAREN EUSKAL ESTRATEGIA BERRIA.

1. Turismo jasangarriaren 2021-2025 plan estrategikoa egitea.

Turismo Jasangarriaren 2021-2025 Plan Estrategikoa esleitu da. Azken entrega 2022an gauzatuko da.

2. Turismo-Baliabideen Lurralde Plan Sektoriala egiteko lanei ekitea, Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailarekin lankidetzan.

Turismo-baliabideen Arloko Lurralde Plana kontrolatu eta kudeatuko duen lantaldea eratu da.

3. 2021-2025 Ostalaritza Plana egiteko prozesuaren hasiera.

2021-2025 Ostalaritza Plana egin aurreko diagnostikoa egiteko kontratua esleitu da.

B- EUSKADI-BASQUE COUNTRY TURISMO-HELMUGA JASANGARRI, SEGURU ETA ARDURATSUA.

1. Euskadiko Turismoko Kode Etikoa ezartzea eta atxikitako enpresen kopurua handitzea.

GRADO DE CUMPLIMIENTO

A- NUEVA ESTRATEGIA VASCA DE TURISMO SOSTENIBLE

1. Elaboración del Plan Estratégico del Turismo Sostenible 2021-2025.

Se ha adjudicado el Plan Estratégico del Turismo Sostenible 2021-2025. La entrega final se materializará en el 2022.

2. Inicio de los trabajos para la elaboración del Plan Territorial Sectorial de Recursos Turísticos en colaboración con el Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes.

Se ha constituido el grupo de trabajo que llevará a cabo el control y gestión del Plan Territorial Sectorial de Recursos Turísticos.

3. Inicio proceso para la elaboración del Plan de Hostelería 2021-2025.

Se ha adjudicado el contrato para la realización de un diagnóstico previo a la elaboración del Plan de Hostelería 2021-2025.

B- EUSKADI BASQUE COUNTRY: DESTINO TURÍSTICO SOSTENIBLE, SEGURO Y RESPONSABLE

1. Implementación del Código Ético del Turismo de Euskadi e incremento del número de empresas adheridas.



E.A.E.KO ADMINISTRAZIO OROKORRA
ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA C.A.E.

2021ean, 580 erakundek eman zuten izena Kode Etikoaren programan.

2. Sektorearekin koordinatuta "Turismo-Enpresetan Berdintasun Programa" bat garatzeko prozesua hasia da.

Turismo-enpresetan berdintasunaren egoeraren diagnostikoa egiteko baldintza teknikoak agiriak idatzi dira. Litzitazioa 2022ko ekitaldian egingo da

3. Turismo-jarduera egiaztatze, ikuskatzeko, kontrolatzeko eta erregulatzeko prozedurak.

Baliabide turistikoak egiaztatu, ikuskatu eta arautzeko lanekin jarraitu da, eta arreta berezia jarri da ostatu-eredu berrietan, hala nola erabilera turistikoko etxebizitzetan eta erabilera turistikoko etxebizitzetako logeletan. 222 egiaztapen-prozedura egin dira.

Gainera, turismo-ostatu beste tipologia batzuetako 108 enpresetan egiaztapen-prozedurak egin dira.

Azkenik, 81 zehapen-espeditu hasi dira

4. Helmugetan Euskadiko Turismoaren Kode Etikoa ezartzen laguntzea, lurralde-proiektu turistikoetarako laguntza-programaren bidez:

Lurralde-proiektu turistikoetarako laguntza-programaren bidez, 26 helmugari eman zaie laguntza, helmugetako enpresen, baliabideen eta zerbitzu turistikoak lehiakortasuna eta iraunkortasuna hobetzeko jarduerak abian jartzeko, Euskadiko Turismoaren Kode etikoaren esparruan. Guztira, 580 enpresa prestatu dira.

Sortu/mantendutako enplegua 21 pertsonakoa izan da (5 gizon eta 16 emakume).

5. Arau-esparrua eguneratzea.

Ekitaldi honetan ez da aurrerapenik egin arlo honetan, giza baliabideak turismo-sektoreari laguntzeko programa bereziak egin eta kudeatzera bideratu baitira, COVID-19ak enpresetan duen eragina minimizatzeke

6. Sektorearen profesionalizazioa sustatzea eta turismo-lanbideak babestea.

Helburu estrategiko horren esparruan, Deustuko Unibertsitateko Gizarte Zientzien Fakultateko Turismo Sailarekin elkarlanean jarraitu da, Turismo Graduak (Bilboko eta Donostiako campusak) ikasleentzako praktikak eta prestakuntza-ekintzak egiteko. Praktika eta prestakuntza-ekintza hauek egin dira:

El número de entidades que se inscribieron en del 2021 en el programa del Código Ético fue de 580.

2. Inicio del proceso para desarrollar un "Programa de igualdad en las empresas Turísticas" en coordinación con el sector.

Se han redactados los pliegos de condiciones técnicas para la contratación de un diagnóstico de situación de la igualdad en las empresas turísticas. La licitación se efectuará en el ejercicio 2022.

3. Procedimientos de comprobación, inspección, control y regulación de la actividad turística.

Se ha continuado con las tareas de comprobación, inspección y regulación de los recursos turísticos, con especial vigilancia sobre los nuevos modelos alojativos como las viviendas para uso turístico y las habitaciones en viviendas para uso turístico. El número de procedimientos de comprobación realizados ha sido de 222.

Además, se han realizado procedimientos de comprobación a 108 empresas de otras tipologías de alojamiento turístico.

Por último, el número de expedientes sancionadores iniciados ha ascendido a 81.

4. Apoyo a la implementación en los destinos del Código Ético del Turismo de Euskadi a través del programa de ayudas a proyectos territoriales turísticos (PPT):

A través del programa de ayudas a proyectos territoriales turísticos se han apoyado a 26 destinos para la implementación de las actuaciones que mejoren su competitividad y sostenibilidad de las empresas, recursos y servicios turísticos de los destinos, en el marco del Código Ético del Turismo de Euskadi. El número total de empresas formadas ha ascendido a 580

El empleo generado/mantenido ha sido de 21 personas (5 hombres y 16 mujeres).

5. Actualización del marco normativo.

En el presente ejercicio no se han realizado avances en este ámbito por haber destinado los recursos humanos a la elaboración y gestión de programas especiales de ayudas al sector turístico para minimizar el impacto de la COVID-19 en las empresas.

6. Fomentar la profesionalización del sector y proteger las profesiones turísticas.

En el marco de este objetivo estratégico, se ha seguido colaborando con el Departamento de Turismo de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Deusto para la realización de prácticas y acciones de formación del alumnado del Grado de Turismo (campus de Bilbao y Donostia-San Sebastián). Se han realizado las siguientes prácticas y acciones de formación:



1.1- FITUR azoka

Madriren, maiatzaren 19tik 23ra bitartean, Euskadiko standean Basquetourri laguntzeko lanak egin zituen ikasle batek parte hartu zuen, eta standean egindako aurkezpenetara joan zen, segurtasun-neurriak betetzen zirela egiaztatuz.

1.2. Lankidetzeta Itourbask-ekin.

Ikasle batek praktikak egin zituen Loiuuko aireportuko Informazio Bulegoan azaroan eta abenduan, eta zeregin hauek bete zituen: jendearentzako arreta, stockaren kudeaketa, kultur agendaren eguneratzea eta Itourbask-erako estatistikak egitea.

1.3. Guardiara ohitzeko bidaia

Azaroaren 24an, Bilboko campuseko 2. mailako ikasleek eta Donostiako campuseko 2. eta 4. mailako ikasleek Guardiara egin zuten bisita, bi kanpusetan Espainiako Turismo Destinoak irakasgaia ematen duten graduko irakasleekin batera. Ibilbideak, sektoreko profesionalen azalpenei esker, zentro historikoa, Pepita Uva upategia, Eliza eta Santa Maria Dorrea eta Villa Lucia ezagutzeko aukera eman zien ikasleei.

Guztira 56 ikasle bertaratu ziren, 43 emakume eta 13 gizon.

1.4. Prestakuntza-ikastaroak

2 ikastaro egin dira

1.4.1. Gaitasun digitalak.

Irakasgaiak honako hauek izan dira: marka digitala; SEM: publizitatea bilatzaileetan; optimizazioa eta publizitatea sare sozialetan, eta email marketina.

Guztira 35 ikasle bertaratu ziren, 8 gizon eta 27 emakume.

1.4.2. Excel. Datuekin lan egitea

Ikastaroaren helburuak hauek izan ziren: Microsoft Excel datu-base gisa erabiltzen ikastea; zerrendak, iragazkiak, altak eta bajak eta datu-aldaketak egiten jakitea; taula dinamikoak sortu eta lantzea eta datuak grafikoki irudikatzen ikastea.

Betaratu ziren 45 ikasleetatik 11 gizonetakoak ziren eta 34 emakumeetakoak. Talde bakoitzeko 8 ordu izan zen.

1.1- Feria FITUR

Celebrada en Madrid entre los días 19 y 23 de mayo participó una estudiante que realizó tareas de apoyo a Basquetour en el stand de Euskadi, asistió a presentaciones realizadas en el stand, comprobando que se cumplían las medidas de seguridad.

1.2. Colaboración con Itourbask

Un estudiante realizó prácticas en la Oficina de Información del aeropuerto de Loiu en los meses de noviembre y diciembre, desempeñando tareas de: atención al público, gestión del stock, actualización de la agenda cultural y realización de estadísticas para Itourbask.

1.3. Viaje de familiarización a Laguardia

El 24 de noviembre, los estudiantes de 2º curso del campus de Bilbao y los de 2º y 4º curso del campus de Donostia-San Sebastián, acompañados por las profesoras del Grado que imparten la asignatura de Destinos Turísticos de España en ambos campus, hicieron una visita a Laguardia. El itinerario permitió al alumnado conocer, gracias a las explicaciones de profesionales del sector, el centro histórico, la bodega Pepita Uva, la Iglesia y la Torre de Santa María, y Villa Lucia.

Asistieron un total de 56 estudiantes, siendo 43 mujeres y 13 hombres.

1.4. Cursos formación

Se han realizado 2 cursos:

1.4.1. Competencias digitales.

Las materias impartidas han sido: marca digital; SEM: publicidad en buscadores; optimización y publicidad en redes sociales, y email marketing.

Asistieron un total de 35 estudiantes de los cuales 8 hombres y 27 mujeres.

1.4.2. Excel. Trabajo con datos

Los objetivos del curso fueron: aprender el uso de Microsoft Excel como base de datos; saber hacer listas, filtros, altas y bajas y modificaciones de datos; crear y trabajar tablas dinámicas y aprender a representar gráficamente los datos.

De los 45 estudiantes que asistieron, 11 eran hombres y 34 mujeres. El número de horas por grupo fue de 8.



E.A.E.KO ADMINISTRAZIO OROKORRA
ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA C.A.E.

1.5. Xabierko San Frantziskoren X. Jardunaldia

Abenduaren 2an Xabierko San Frantziskoren XI. Jardunaldia ospatu zen. Jardunaldiaren izenburua honako hau izan zen: COVID-19aren ondorioz sektore turistikoan izandako ikaskuntza eta eraldaketak.

Jardunaldian, bi campusetako 2 praktika onenen sariak banatu ziren, eta saritutako ikasleek praktikak egin zituzten enpresei aintzatespena egin zitzaizen.

Gradu Amaierako 2 Lan Onenen sariak ere banatu ziren.

Jardunaldian 70 ikasle izan ziren (bi campusetakoak), 20 gizonezkoak eta 50 emakumezkoak.

Laburbilduz, 2021ean, Turismoko Graduko 152 ikaslek parte hartu zuten praktiketan eta prestakuntza-ekintzetan.

Basque Culinary Center Fundazioarekin elkarlanean jarraitu da, ostalaritza-jarduera berriro bultzatzeko, Euskadiko jasangarritasun turistikoko eredu bultzatzen lagunduko duten prestakuntza-ekintzei eta sustapen-ekintzei lagunduta, Euskadi Basque Country lehen mailako turismo-helmuga gastronomiko gisa finkatzeko.

ITOURBASK Turismo Bulegoen Euskal Sareko langileen prestakuntzari dagokionez, sustatu beharreko produktuei eta esperientziei dagokienez, bai eta definitutako turismo-argumentarioei dagokienez ere, prestakuntza-egutegi osoa bertan behera geratu da.

ISEAK Fundazioaren bitartez Covid-19ak Turismo eta Merkataritza sektoreetan duen eragin sozio-ekonomikoa aztertu da, baita lan dinamikari, etorkizuneko enpleguari eta ostalaritza eta merkataritza sektoreei lotutako eskumenei buruzko azterketa bat ere.

C- EUSKADI BASQUE COUNTRY: BIKAINASUNEZKO ETA LEHIAKORTASUNEKO TURISMO-HELMUGA

1. Ekintzailatza eta belaunaldi-erlebeoa sustatzeko neurriak bultzatzea.

2021ean, dirulaguntza 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. 2021ean 2 transmisio burutu dira.

1.5. X Jornada San Francisco Javier

El 2 de diciembre se celebró la XI Jornada San Francisco Javier. El título de la Jornada fue: "Aprendizajes y transformaciones en el sector turístico como consecuencia de la Covid-19".

En la Jornada se entregaron los premios a las 2 mejores prácticas de ambos campus, y se hizo un reconocimiento a las empresas en las que lo/as estudiantes premiado/as realizaron sus prácticas.

También se hizo entrega de los premios a los 2 mejores Trabajos de Fin de Grado.

El número de estudiantes que asistieron a la Jornada es de 70 (de ambos campus), 20 de los cuales eran hombres y 50 mujeres.

En resumen, el número de estudiantes del Grado en Turismo que participaron en prácticas y acciones de formación en 2021 asciende a 152.

Se ha seguido colaborando con la Fundación Basque Culinary Center para lograr el relanzamiento de la actividad hostelera con el apoyo a acciones de formación que contribuyan a impulsar un modelo de sostenibilidad turística de Euskadi y a acciones de promoción con el fin de consolidar el posicionamiento de Euskadi Basque Country como destino turístico gastronómico de primer nivel.

Por lo que respecta a la formación del personal de la Red Vasca de Oficinas de Turismo Itourbask en los productos y experiencias a promocionar, así como en los argumentarios turísticos definidos, el calendario de formación se ha suspendido en su totalidad debido a la situación de la pandemia.

A través de la Fundación ISEAK se ha analizado el impacto socio-económico laboral del Covid-19 en los sectores de Turismo y Comercio, así como un análisis sobre la dinámica laboral, empleo del futuro y competencias asociadas a los sectores de la hostelería y comercio.

C- EUSKADI BASQUE COUNTRY: DESTINO TURÍSTICO DE EXCELENCIA Y COMPETITIVO

1. Impulsar medidas que favorezcan el emprendimiento y el relevo generacional.

En el 2021 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. En el 2021 se han culminado 2 transmisiones.



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 indartzuz. Aurten, eta COVID-19ak eragindako egoera dela eta, sektoreari laguntza ematera bideratu dira era askotako neurrien bidez.

2. Bikaintasuna bultzatzea Euskadiko turismoeskaintzan.

Lurralde proiektu-turistikoei zuzendutako laguntza-programaren bitartez, bertako 2 jarduera-ildoetara laguntza eskabideak aurkeztu dituzten 30 erakunderi eman zaie laguntza. Hauek dira bi jarduera-ildo horiek: a) EAEko helmuguen erakargarritasuna eta esperientzia turistikoa hobetzen duten turismoko lurralde-proiektuak eta b) Helmuguen lehiakortasuna eta jasangarritasuna hobetzeko proiektuak. Guztira 1.450.000 euro eman dira laguntzetan, eta 3.546.455 euroko gastuari eman zaio zuzeneko dirulaguntza.

Onartutako proiektuen kopurua, produktu motaren arabera (gastronomia, MICE, natura, kultura, familia, kosta, eta bestelakoak) 100ekoa izan da eta turismoko produktuak garatu eta kudeatzeko sortu/mantendutako enplegua (zuzenean edo laguntza teknikoa) 36 pertsonakoa (5 gizon eta 31 emakume).

Bestalde, BERPIZTU Programaren esparruan (2020-024 aldirako Euskadiko ekonomia eta enplegua suspertzeko programa), eta Behar Handieneko Eskualdeak Berrabiarazteko Planaren edo ZAP delakoen bidez, zuzeneko laguntzak eman zaizkie honako erakunde hauei: Santurtzi, Portugalete, Abanto/Zierbena, Barakaldo, Sestao, Oiartzun eta Erreterriako udalei, Euskal Trenbide Sarea-Red Ferroviaria Vascari eta Enkartur-Turismo Enkarterri Elkarteari. Laguntza horiek dagozkien lankidetzahitzarmenen bidez gauzatzen dira. 2021eko ekitaldiari dagokion guztizko zenbatekoa 2.080.333 eurokoa izan da.

Turismoa merkaturatzeko eta sustatzeko 2020ko laguntzen programak (TMS) produktu turistiko berriak garatzen eta merkaturatzen lagundu nahi die turismo-sektoreko enpresei. Bada, 72 proiekturi lagundu zaie egitasmo horren baitan, 1.800.858,23 euroko inbertsio induzituarekin.

3. Turismoaren industriako enpresen ekintzailtza sustatzea eta lehiakortasuna hobetzea modu jasangarrian, eta eskaintza dibertsifikatzen laguntzea, eskari espezializatuari begira

Ekintzailtzarako eta turismo-enpresen lehiakortasunaren hobekuntzarako laguntza programaren (EMET) 2021eko deialdian bertako 2 jarduera-ildoetara eskabideak aurkeztu dituzten 388 enpresetatik 96ri eman zaie laguntza. Hauek dira bi jarduera-ildo horiek: a) Turismo-negozio berriak sortzeko ekintzailtza. (14 proiektu) eta b) turismo-enpresen lehiakortasuna hobetzea (82 proiektu).

Por otra parte, un año más, se han apoyado a las asociaciones de empresarios de hostelería de Bizkaia y Gipuzkoa y de 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, que este año han ido dirigidas a apoyar al sector en la aplicación de medidas de toda índole ante la situación provocada por el COVID-19.

2. Impulsar la excelencia en la oferta turística vasca.

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 la experiencia turística en Euskadi, y b) Proyectos que mejoren la competitividad y sostenibilidad de los destinos. El importe total de ayudas concedidas ha ascendido a 1.450.000 € y el gasto directamente subvencionado a 3.546.455 €.

El número de proyectos aprobados por tipología de productos (gastronómico, MICE, naturaleza, cultural, familiar, costa y otros) ha sido de 100 y el empleo creado/mantenido para el desarrollo y gestión de los productos turísticos (directo o asistencia técnica) de 36 personas (5 hombres y 31 mujeres).

Por otra parte, en el marco del Programa BERPIZTU (Programa para la reactivación económica y el empleo de Euskadi 2020-024) y a través del Plan de Relanzamiento de Comarcas Desfavorecidas o ZAPs, se han concedido ayudas directas a las siguientes entidades: Ayuntamientos de Santurtzi, Portugalete, Abanto/Zierbena, Barakaldo, Sestao, Oiartzun y Erreterri, así como a la Asociación Turismo Encartaciones-Enkartur, y a la Red Ferroviaria Vasca-Euskal Trenbide Sarea. Dichas ayudas se instrumentan a través de los correspondientes convenios de colaboración. El importe total correspondiente al ejercicio 2021 ha sido de 2.080.333 euros.

En el programa de ayudas a la Comercialización Turística y Promoción (CTP) 2020, destinadas a apoyar a las empresas del sector turístico en el desarrollo de nuevos productos turísticos y su comercialización, se han apoyado a 72 proyectos con una inversión inducida de 1.800.858,23 euros.

3. Incentivar el emprendimiento y la mejora de la competitividad de las empresas de la industria turística de forma sostenible, así como el apoyo a la diversificación de la oferta para una demanda especializada

En la convocatoria 2021 del programa de ayudas de apoyo al emprendimiento y a la mejora de la competitividad de las empresas turísticas (EMET) se han apoyado a 96 de las 388 empresas que han presentado proyectos a las dos líneas de actuación contempladas en dicho programa: a) emprendimiento para la creación de nuevos negocios turísticos (14 proyectos) y b) mejora de la competitividad de las



E.A.E.KO ADMINISTRAZIO OROKORRA
ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA C.A.E.

Guztira 652.000 euro eman dira laguntzetan, eta diruz lagundutako inbertsioa 3.105.126 eurokoa izan da.

Bi ildo horietan sortu/mantendutako enplegua 667 pertsonakoa izan da (298 gizonezko eta 369 emakumezko).

Azkenik, adierazi behar da COVID-19aren hedapenak aurrekaririk gabeko osasun-alerta sortu duela, eta pandemiari eusteko ezarritako neurriek inpaktu negatiboa izan dutela turismoaren eta ostalaritzaren sektorean, eta horiek larriki kaltetu direla.

Egoera horri aurre egiteko, 2021ean, Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailak honako laguntza-programa hauek jarri ditu abian:

- Euskal ostalaritza-sektoreari laguntzeko programa (HOST), 30.450.000 euroko hasierako zuzkidurarekin, eta 29.145.000 euro gauzatu dira guztira aurkeztutako 9.851 eskaeretatik 9.008 erantzuteko.

- Euskal turismo-sektoreari eusteko laguntza-programa (SOSTUR), 17.700.000 euroko hasierako zuzkidurarekin. Guztira 12.700.000 euro egikaritu dira aurkeztutako 1.687 eskaeretatik 1.359 erantzuteko.

- Euskal Autonomia Erkidegoko gaueko aisialdirako establezimenduen titularrentzako laguntza-programa (GAUOST), 12.600.000 euroko hasierako zuzkidurarekin. Guztira 6.380.000 euro egikaritu dira aurkeztutako 679 eskaeretatik 520ri erantzuteko.

4. Euskadiko turismo-eskaintza osatzen duten turismo-baliabideen sustapena bultzatzea, bai online baliabideen bitartez, bai off-line baliabideen bitartez (liburuxkak, mapak eta gidak), eta beren ezaugarriengatik erakartzeko gaitasun handiena duten baliabideak nabarmenduz.

2021ean, 2.729.520 (+% 48) saio egin dira turismo-atarian, eta bisitatutako orrialdeak 5.085 221 (+% 45,48) izan dira.

Bisita gehien jaso dituen orrialdea, home kontuan hartu gabe, gaztelaniazko TOPen orrialdea izan da, ondoren gaztelaniazko planen orrialdea, eta hirugarren postuan gaztelaniazko San Juan de Gaztelugatxeko orrialdea izan da.

SEOrri dagokionez, lortutako emaitzak onak dira oraindik (% 64,1), nahiz eta trafikiko organikoa %6,86 murriztu den 2020aren aldean.

2021ean, gizarte-sareen bilakaera ona izan da, eta horien guztien artean Instagramen hazkundera nabarmendu da (% 18,9), ia-ia 50.000 jarraitzaile lortuz.

Facebookeko bi orrialdeen (VisitEuskadi eta Visit Basque Country) jarraitzaileen kopurua mantendu egin. Horrela, guztira 127.991 Atsegin dut izan dira VisitEuskadi orrialdean eta 13.814 Visit Basque Country

empresas turísticas (82 proyectos). El importe total de las ayudas concedidas ha ascendido a 652.000 euros y la inversión subvencionada a 3.105.126 euros.

El empleo creado/mantenido de ambas líneas ha sido de 667 personas (298 hombres y 369 mujeres).

Por último, es necesario reseñar que la propagación de la COVID-19 ha generado una situación de alerta sanitaria sin precedentes y las medidas impuestas para la contención de la pandemia han impactado negativamente en el sector turístico y de hostelería, que se han visto gravemente afectados.

Para afrontar esta situación, durante 2021 el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo ha puesto en marcha diversos programas de ayudas que se enumeran a continuación:

- Programa de ayuda al sector de la hostelería vasca (HOST), con una dotación inicial de 30.450.000 euros, de la que se han ejecutado un total de 29.145.000 euros para atender 9.008 solicitudes de las 9.851 presentadas.

- Programa de ayuda para el sostenimiento del sector turístico vasco (SOSTUR), con una dotación inicial de 17.700.000 euros, de la que se han ejecutado un total de 12.700.000 euros para atender a 1.359 solicitudes de las 1.687 presentadas.

- Programa de ayuda para titulares de establecimientos de ocio nocturno del País Vasco (GAUOST), con una dotación inicial de 12.600.000 euros, de la que se han ejecutado un total de 6.380.000 euros para atender a 520 solicitudes de las 679 presentadas.

4. Impulsar la promoción de los recursos turísticos que forman la oferta turística de Euskadi, tanto a través de medios online, como a través de medios off-line (folletos, mapas y guías), destacando aquellos recursos que por sus características tienen una mayor capacidad de atracción.

En 2021 el número de sesiones del portal de turismo ha sido de 2.729.520 (+48 %) y el de páginas vistas de 5.085 221 (+45,48 %).

La página que más visitas ha recibido, sin tener en cuenta la home, ha sido la página de los TOPs en castellano, seguida de la página de "planes por Euskadi" en castellano y de San Juan de Gaztelugatxe en castellano.

En cuanto a SEO, los resultados obtenidos siguen siendo buenos (64,1 %); a pesar de haber disminuido el tráfico orgánico 6,86 % respecto a 2020.

Durante el 2021 la evolución de las redes sociales ha sido buena, destacando entre todas ellas el crecimiento de Instagram (18,9%), alcanzo casi la cifra de 50.000 seguidores.

El número de seguidores a las dos páginas de Facebook, VisitEuskadi y Visit Basque Country se ha mantenido y sigue siendo la red social que más visitas deriva al portal. De este modo, se ha alcanzado la cifra



E.A.E.KO ADMINISTRAZIO OROKORRA
ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA C.A.E.

orrialdean. 2021ean, 904 post argitaratu dira guztira, eta 120.316 interakzio eta 13.434 klik lortu dira loturetan.

Twitterren, bi profilak kontuan hartuta, 509 jarraitzaile berri gehiago izan dira (% 3). 2021ean argitaratu dira: 1.088 txio, 8.572 interakzio eta 2.739 klik esteketan.

Turismo-atarian 344 esperientzia eta plan ditugu gaur egun, eta urtean zehar sare sozialetan eta atariko Nabarmenak atalean (bannerrak, subhomeak) argitaratzen dira..

Era berean, atarian hiru landing berri argitaratu dira: natura-turismoko landing-a, Euskal Kostaldekoko eta surfing-ekoa; eta planen landing-a eduki berriekin osatzen jarraitu egin da.

Sustapeneko turismo-liburuxken argitalpenari eta berrargitalpenari dagokionez, 2021ean 67.650 ale argitaratu dira eta 87325 ale banatu dira turismo-bulegoetan, azoketan eta turismo-ostatuetan. Liburuxka guztiak Turismoaren web-orriko deskarga-eremuan ere argitaratu eta eguneratu dira.

5. Turismo-eskaintzaren bikaintasuna sustatzea, helmugan dibertsifikazioari eta horien berezitasunari lotuta, bai eta Euskadiko turismoaren posizionamendua ere, turismo-proiektzioa duten ekitaldiei lagunduz.

2021ean zehar, COVID-19ak eragindako egoerak eragina izaten jarraitu du kultura- eta turismo-jardueren plangintzan eta programazioan.

Hala ere, Euskadiko hiru jazzaldiak (Getxo, Gasteiz, Donostia) babesten jarraitu da, gure helmuga turistikoa sustatzeko eta Euskadi Basque Country marka indartzeko, aipatutako jaialdiek duten garrantzia eta garrantzia kontuan hartuta, parte-hartzaileei dagokienez eta gizarte-komunikabideetan duten eragina kontuan hartuta. Horrek guztiak Euskadiren irudia eta posizionamendu turistikoa sendotzen laguntzen du, bai eta ostatu-gaueen kopurua handitzen ere.

Beste erakunde, erakunde eta eragile publiko batzuekin ere koordinatu dira jarduerak, nazioartean oihartzun handia duten ekitaldiak sustatzeko eta merkaturatzeko, hala nola Donostiako Nazioarteko Zinemaldia, Festival, Gasteizko Tebistaren Jaialdia eta BBK Live Udazkena.

Turismoa Merkaturatzeko eta Sustatzeko 2021eko laguntza-programaren esparruan (TMS), turismo-enpresek eta -elkarrekin antolatutako 15 ekitaldiri eman zaie laguntza. Ekitaldi horiek, parte hartzen duen publikoari dagokionez duten garrantziagatik eta komunikabideetan duten eraginagatik, Euskadiko turismo-irudia eta -posizionamendua sendotzen laguntzen dute, eta 941.681,42 euroko inbertsio induzitua eragin dute.

total de 127.991 Me Gusta en la página VisitEuskadi y 13.814 en Visit Basque Country. En 2021 se han publicado un total de 904 posts que han obtenido 120.316 interacciones y 13.434 clicks en enlaces.

En Twitter teniendo en cuenta los dos perfiles, se ha registrado un crecimiento de 509 seguidores nuevos (+3%). A lo largo de 2021 se han publicado: 1.088 tweets que han obtenido 8.572 interacciones y 2.739 clicks en enlaces.

En el portal de turismo actualmente tenemos 344 experiencias y planes que a lo largo del año se publicitan en las diferentes redes sociales y en destacados del portal (banners, subhomes...).

Del mismo modo, en el portal se han publicado tres nuevas landings: la landing de turismo de naturaleza, la de Costa Vasca y la de surfing y se ha continuado alimentado la landing de planes con nuevos planes.

Por lo que respecta a la edición y reedición de folletos turísticos promocionales, en 2021 se han publicado 67.650 ejemplares y se han repartido 87.325 en las oficinas de turismo, ferias y alojamientos turísticos. Todos los folletos se han publicado y actualizado también en el área de descargas de la página web de Turismo.

5. Impulsar la excelencia en la oferta turística, vinculada a la diversificación de los destinos y su singularidad, así como el posicionamiento del turismo de Euskadi, a través del apoyo a eventos con proyección turística.

A lo largo del año 2021, la situación provocada por la COVID-19 ha seguido afectando a la planificación y programación de las actividades culturales y turísticas.

No obstante, se ha continuado con el apoyo a los tres Festivales de Jazz de Euskadi (Getxo, Vitoria-Gasteiz, San Sebastián) con el objetivo de promocionar nuestro destino turístico y reforzar la marca Euskadi Basque Country, dada la importancia y relevancia de los citados Festivales en cuanto al público participante y su repercusión en medios de comunicación social, todo lo cual contribuye a consolidar la imagen y el posicionamiento turístico de Euskadi, así como al incremento del número de pernотaciones.

También, se han coordinado actuaciones con otras instituciones, organismos y agentes públicos para la promoción y comercialización de eventos de gran proyección internacional tales como el Festival Internacional de Cine de Donostia-San Sebastián, el Festival de Televisión de Vitoria-Gasteiz, Festival, y el BBK Live Udazkena.

En el marco del programa de ayudas a la Comercialización Turística y Promoción (CTP) 2021, se ha apoyado a 15 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, y ha supuesto una inversión inducida de 941.681,42 euros.



E.A.E.KO ADMINISTRAZIO OROKORRA
ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA C.A.E.

Era berean, Euskadi-Basque Country marka indartzen lagundu duten turismo-proiektzio handiko ekitaldiekin babesleztak sinatu dira Hala, 8 ekitaldi babestu dira 2021ean.

Euskal Turismoaren Sariei dagokienez, berrikuntzaren, jasangarritasunaren eta ibilbide profesionalaren modalitateetan, 2021ean ez da deialdirik egin. Beraz, sariak emateko ekitaldi publikoa ere ez da egin.

Hala ere, Turismoaren, Merkataritzaren eta Kontsumoaren Eguna ospatu da ekitaldi publiko horren ordez, eta COVID-19ak eragindako krisiaren ostean aurre egiteko borrokan ari den sektore bat aintzatetsi nahi izan dute.

6. Euskadi-Basque country markak turismo-produktu gisa saltzen duen turismo-informazio integratzailea eskaintzea.

Itourbask Turismo Bulegoen Euskadiko Sarea informazio turistikoa integralaren sistema gisa finkatu da gure autonomia-erkidegoko turismo-bulegoetan. Turismo Bulegoen Euskadiko Sarera atxikitzeko 41 hitzarmen daude sinatuta gaur egun. Guztira, sareko 51 turismo-bulego daude hitzarmen horietan.

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

Bizi izandako egoera dela eta, Itourbaskeko zerbitzu teknikoak ofizioz egindako ikuskapen-lana murriztu egin da 2021ean. Guztira 9 ikuskapen egin dira, bulegoek sareak eskatzen dituen kalitate-estandarrak betetzen dituztela egiaztatzeko.

ITOURBASKen egungo aplikazioa migratzen ari da, Internet ingurune batean kokatua, Eusko Jaurlaritzaren eremu korporatiboan txertatzeko, egokitzapen batzuekin.

Agence d'attractivité et de Développement Touristiques de Béarn et Pays Basque erakundearekiko harremana bertan behera jarraitzen du ; horrenbestez, ez da jarduera bateraturik burutu.

2021ean, 752.480 bisitari izan dira Itourbask Sareko Turismo Bulegoetan, 2020an baino % 39 gehiago, 462.261 pertsona artatu baitziren..

D- EUSKADI BASQUE COUNTRY: HELMUGA TURISTIKO ADIMENDUNA

Basquetourren bidez jarduera turistikoa eta inguruneke joerak monitorizatzeko sistemak diseinatzea.

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 8 los eventos apoyados en el 2021.

En cuanto a los Premios al Turismo Vasco en sus modalidades a la innovación, sostenibilidad y trayectoria profesional, en 2021 no se ha realizado la convocatoria. Por tanto, tampoco ha tenido lugar el acto público de entrega de los mismos.

No obstante, se ha celebrado el Día del Turismo, Comercio y Consumo en sustitución de dicho acto público en el que se ha querido reconocer a un sector que lucha por resistir tras la crisis generada por la COVID-19.

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

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 41 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 51.

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.

Como consecuencia de la situación vivida durante el año 2021 el servicio técnico de ITOURBASK ha realizado una labor de inspección de oficio más reducida a la que viene siendo habitual. Se ha realizado un total de 9 inspecciones para comprobar que las Oficinas cumplan los estándares de calidad que se exigen desde la Red.

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.

Continúa cancelado temporalmente el contacto con la Agence d'attractivité et de Développement Touristiques de Béarn y Pays Basque, por lo que no se han programado actividades conjuntas.

El número de visitantes a las Oficinas de Turismo de la Red Itourbask en 2021 ha sido de 752.480pax., un 39 % de personas más que el año 2020 que se atendieron 462.261 personas.

D- EUSKADI BASQUE COUNTRY: DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE

Diseño de sistemas de monitorización de la actividad turística y de las tendencias del entorno a través de Basquetour.



E.A.E.KO ADMINISTRAZIO OROKORRA
ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA C.A.E.

SEGITTUREkin lankidetzan, SIT EUSKADI- Adimen Turistikoaren Sistema jarri da abian, Euskadiko egoera turistikoaren adierazleak kontsultatzeko. Horretarako, hainbat informazio-iturritatik datozen datuak erabili dira.

En colaboración con SEGITTUR se ha puesto en marcha el SIT EUSKADI- Sistema de Inteligencia Turística de Euskadi para consultar indicadores de situación turística de Euskadi, utilizando para ello datos provenientes de distintas fuentes de información.



E.A.E.KO ADMINISTrazio OROKORRA
ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA C.A.E.

PROGRAMA

7612 BARNE MERKATARITZA

ARDURADUNA

12 TURISMOA, MERKATARITZA ETA KONTSUMOA

MERKATARITZA ZUZENDARIA

PROGRAMA

7612 COMERCIO INTERIOR

RESPONSABLE

12 TURISMO, COMERCIO Y CONSUMO

DIRECTORA DE COMERCIO

HELBURUA

- 1- MERKATARITZA ESTRATEGIA 2030
- 2- MERKATARITZAREN LEHIAKORTASUNA HOBETZEA
- 3- TOKIKO MERKATARITZA BULTZATZEA
- 4- ERAKUNDEEN ARTEKO GOBERNANTZA ETA ALIANTZAK

BETETZE MAILA

- 1- MERKATARITZA ESTRATEGIA 2030
 - Kontratazioa diseinatu, lizitatu eta ebaztea kanpoko laguntza teknikoa emateko 2030erako Merkataritza Estrategiaren eta 2021-2026 Merkataritza Planaren azterketa teknikorako eta partaidetza-prozesurako.
 - Diagnostikoa egitea, 2016-2022 Merkataritza Plana ebaluatzea eta adierazleen eta ildo estrategikoen hasierako definizioa egitea.
- 2- MERKATARITZAREN LEHIAKORTASUNA HOBETZEA
 1. Eraldaketa Digitaleko Plana
 - 1.1. Teknologia berrietan sartzeko programa, e-commerce.

Hitzarmena Eusko Ganberekin, eus-commerce-2021 programaren lehiakortasuna hobetzeko.

Eus-commerce prestakuntza eta aholkularitza teknologikoko programa bat da, Euskal Autonomia Erkidegoko txikizkako saltokietan negozioaren eredu lehiakorrago bateranzko eraldaketari arrakastaz aurre egitea ahalbidetuko duten tresnak eta ezagutzak ematera bideratua, eraldaketa digitalaren maila handiagoa lortzeko, merkataritza elektronikoa sustatu eta finkatzeko eta sektoreak Interneten duen presentzia optimizatzeko. Eus-commerce 2021 programak laguntza berezia eman du merkataritza-sektorean TICKETBa sistema ezartzeko.

OBJETIVO

- 1- ESTRATEGIA DE COMERCIO 2030
- 2- MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD DEL COMERCIO
- 3- IMPULSO DEL COMERCIO LOCAL
- 4- GOBERNANZA INTERINSTITUCIONAL Y ALIANZAS

GRADO DE CUMPLIMIENTO

- 1- ESTRATEGIA DE COMERCIO 2030
 - *Diseño, licitación y resolución de la contratación para el apoyo técnico externo para el estudio técnico y el proceso participativo de la Estrategia de Comercio 2030 y el Plan de Comercio 2021-2026.*
 - *Elaboración del diagnóstico, evaluación del Plan de Comercio 2016-2022 y definición inicial de indicadores y líneas estratégicas.*
- 2- MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD DEL COMERCIO
 1. Plan de Transformación Digital
 - 1.1. Programa de incorporación a las nuevas tecnologías, e-commerce.

Convenio con Cámaras Vascas – Eusko Ganberak para el desarrollo de la mejora competitiva del programa eus-commerce-2021.

Eus-commerce es un programa de formación y asesoramiento tecnológico dirigido a dotar de herramientas y conocimientos que permitan afrontar con éxito la transformación hacia un modelo más competitivo del negocio en los comercios minoristas de la Comunidad Autónoma del País Vasco, con el objetivo de lograr un mayor grado de transformación digital, impulsar y consolidar el comercio electrónico y optimizar la presencia del sector en Internet. El programa eus-commerce 2021 ha prestado especial apoyo a la implantación del Sistema TICKETBa en el sector comercial.



EAEko txikizkako saltokiekin batera, merkataritza-jarduerarekin lotutako zerbitzuetan sartu da, hala nola ile-apaindegietan eta estetika-zentroetan, konponketa-zerbitzuetan, etab.

2. Sektorearen modernizazioa

2.1. Merkataritza-establezimenduak modernizatzeo programa.

MEC 2021 deialdia, merkataritza-establezimenduak modernizatzen laguntzeko programa. Horren bidez, berrikuntzan eta modernizazioan inbertitzea sustatzen da, iraunkortasun-irizpideen arabera, eta eraldaketa digitalerako inbertsioak babesten dira. Aurreikusitako jarduera-sektoreak handitu dira, merkataritza-sektorea eta horrekin lotutako zerbitzuak sartuz, bai eta teknologia berriak eta berrikuntza sartzeko diruz lagun daitezkeen inbertsioak ere. 1.791 eskabide jaso dira, eta 1.466 diru-laguntza eman dira. Laguntzaren batez bestekoa 2.000 euro ingurukoa da. 3.350.000 euroko hasierako kredituarekin eta 3.000.000 euro inguruko kredituarekin.

2.2. Enpresa Transmisioko Programa. Berriz Enpresa.

Lankidetzeta-hitzarmena euskal ganbarekin, Berriz Enpresa programarako. Programaren helburua da merkataritza-enpresa, ostatu eta ostalaritza-establezimendu bideragarrien jarraitutasuna eta hazkundea bermatzea, ingurune ekonomikoa eta enplegua finkatuz.

3. Sentsibilizazio-kanpainak

3.1. Euskadiko Merkataritza Sustatzeko Kanpaina diseinatzea, baliabideak kudeatzeko kontratua, lizitazioa eta kontratazioa diseinatzea. Urte anitzeko kontratazioa 2021-2022.

3.2. Komunikabideetako eta sare sozialetako tokiko merkataritzaren sentsibilizazio eta balorazio sozialerako kanpaina

3.3. Euskadi Denda Bonoarekin eta tokiko merkataritza ikusaraztearekin lotutako kanpainak

3.4. Kultura Sailak (Adenda-EITB) kudeatutako publizitate-kanpaina

3.5. Euskal Turismo, Merkataritza eta Kontsumoko gala

Merkataritza-sektorea aintzatesteko gala, alde batetik, merkataritza tradizionalari eta horrek denboraren joanean duen erresistentziari balioa emanez, bereziki COVIDen krisi-agertoki aldakorretara egokituz, eta, bestetik, baldintza txarretan (COVID, esaterako) berritzeko eta negozioak abian jartzeko gaitasuna emanez.

3.6. Merkataritza sektorea aitortzeko komunikazio-kanpaina, gala egitearekin batera.

Se ha incorporado junto a los comercios minoristas de la CAPV a los servicios relacionados con la actividad comercial como peluquerías y centros de estética, servicios de reparación, etc.

2. Modernización del sector

2.1. Programa de modernización de establecimientos comerciales.

Convocatoria MEC 2021, programa de apoyo a la modernización de establecimientos comerciales por el que se promueve la inversión en la renovación, modernización con criterios de sostenibilidad y se apoya las inversiones en transformación digital. Se han ampliado los sectores de actividad contemplados incorporando sector comercial y servicios relacionados, así como las inversiones subvencionables en la incorporación de nuevas tecnologías e innovación. Se han recibido 1.791 solicitudes, concediéndose 1.466 subvenciones. Promedio de ayuda en torno a 2.000 euros. Con un crédito inicial de 3.350.000 euros y crédito concedido en torno a 3.000.000 euros.,

2.2. Programa de Transmisión Empresarial. Berriz Enpresa.

Convenio de Colaboración con las Cámaras Vascas para el programa Berriz Enpresa que busca garantizar la continuidad y el crecimiento de las empresas comerciales, alojamientos y establecimientos hosteleros viables, afianzando su entorno económico y empleo.

3. Campañas de sensibilización

3.1. *Diseño del contrato, licitación y contratación para la gestión de medios y diseño de la Campaña de Promoción del Comercio de Euskadi. Contratación plurianual 2021-2022.*

3.2. *Campaña de sensibilización y valoración social del comercio local en medios de comunicación y Redes Sociales*

3.3. *Campañas relacionados con Euskadi Bono Denda y visibilización del comercio local*

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

3.5. *Gala del Turismo, Comercio y Consumo Vasco*

Gala de reconocimiento del sector comercial a través de la puesta en valor por un lado del comercio tradicional y la resistencia del mismo ante el paso del tiempo, adaptación a los escenarios cambiantes de crisis particularmente del COVID y por otro lado la capacidad de innovación y puesta en marcha de negocios en condiciones adversas como el COVID.

3.6. *Campaña de comunicación de reconocimiento del sector comercial paralela a la realización de la Gala.*



4. Lehia Zaintzeko Sistema

4.1. Enfokamer. Merkataritza Banaketaren Behatokia.

Hitzarmena Eusko Ganberekin, Merkataritza Banaketaren Behatokiaren Ikuspegia mantentzeko eta garatzeko.

4.2. Euskal merkataritza-sektoreko enpleguaren jarraipena egiteko ekintzak.

- Enpleguaren jarraipena, Sailaren Estatistika Organoaren bidez.
- Merkataritza eta ostalaritzako enpleguari buruzko azterlana, Covid-19ren inpaktuaren ondoren.

5. Merkataritza-sektorea prestatzeko plana

5.1. Merkataritza Zentro Espezializatuaren azterketa eta diseinua.

Merkataritza-sektoreari zuzendutako prestakuntza- eskaintza arautua eta ez-arautua aztertzea eta lanbide-gaitasunak hobetzea

5.2. Prestakuntza- eta profesionalizazio-programa

Hitzarmena Eusko Ganberekin, Retailaren Euskal Eskola mantentzeko eta garatzeko.

EEE erreferentzia gisa tokiko merkataritzaren profesionalizazioan eta lehiakortasunaren hobekuntzan. Prestakuntza integrala, sektoreko langileen kualifikazioaren eta prestakuntza- eskaintzaren arteko lotura, merkataritza-enpresaren ezagutza eta kudeaketa-tresnak modernizatzen laguntzea.

Online plataformak 7.391 erabiltzaile izan ditu 2021. urtean. 711 matrikulazio egin dira gehien eskatzen den prestakuntzaren arabera: eraldaketa digitala, marketin digitala, salmenta-puntuaren digitalizazioa, salmenta-puntuaren diseinua, bezeroarentzako arreta eta bezeroaren esperientzia.

5.3. Enpresen kudeaketarako prestakuntza-programa

Diru-laguntza izenduna EUSKALITi, Merkabide programa garatzeko ("saltokitik enpresara" osatzen du programa horrek). Saltokien enpresa-kudeaketa hobetzeko ekintzak, tresnak, negozio-jardunbide egokiak eta abar ematen dituzten bideratzaileen laguntzarekin. 2021ean, merkataritza-sektoreko 172 enpresa programarekin lan egiten dute.

6. Merkataritzari laguntza teknikoa ematea

6.1. Merkataritzako laguntza teknikoa

Merkataritzako Bulego Teknikoek (OTC) doako laguntza teknikoko zerbitzua eskaintzen diete sektoreari eta sektoreko zein eskualdeko elkarteetara erakundeei. Sailaren diru-laguntzen programak, 2021. urtean, handitu egin du bulegoen kopurua, erkidego osoan banatutako 48 bulego izateraino, bai

4. Sistema de Vigilancia Competitiva

4.1. Enfokamer. Observatorio de la Distribución Comercial.

Convenio con Cámaras de Comercio Vascas – Eusko Ganberak para el mantenimiento y desarrollo de Enfokamer Observatorio de la Distribución Comercial.

4.2. Acciones de seguimiento del empleo en el sector comercial vasco.

-Seguimiento del empleo a través del Órgano Estadístico del Departamento.

-Estudio sobre el empleo en comercio y hostelería tras el impacto de la Covid-19.

5. Plan de Formación del Sector Comercial

5.1. Estudio y diseño del Centro Especializado de Comercio.

Estudio de la oferta formativa reglada y no reglada dirigida al sector comercial y mejora competencias profesionales

5.2. Programa de Formación y Profesionalización

Convenio con las Cámaras Vascas – Eusko Ganberak para el mantenimiento y desarrollo de la Escuela Vasca del Retail.

EVR como referencia en la profesionalización y mejora de la competitividad del comercio local. Formación integral, conexión entre la cualificación de los trabajadores sector y la oferta de formación, contribución a la modernización de los conocimientos y herramientas de gestión de la empresa comercial.

La Plataforma online ha tenido 7.391 usuarios durante el año 2021. 711 matriculaciones con la formación más demandada en: Transformación Digital, Marketing Digital, Digitalización del punto de venta, Diseño del punto de venta, Atención al cliente y Experiencia del cliente.

5.3. Programa formación gestión empresarial

Subvención nominativa a Euskalit para el desarrollo del programa Merkabide del que forma parte "Saltokitik enpresara" y el programa "Agentes". Acciones para la mejora en la gestión empresarial de los comercios con apoyo de facilitadores que aportan herramientas, buenas prácticas de negocio, etc. En 2021 trabajan con el programa 172 empresas de sector comercial.

6. Asistencia Técnica al Comercio

6.1. Asistencia Técnica de Comercio

Las Oficinas Técnicas de Comercio (OTC) ofrecen un servicio de asistencia técnica gratuita al sector y sus organizaciones asociativas, tanto sectoriales como zonales. El programa subvencional del Departamento durante el año 2021 ha ampliado el número de oficinas hasta las 48 distribuidas por toda



E.A.E.KO ADMINISTRAZIO OROKORRA
ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA C.A.E.

eta diruz lagundu daitekeen ehuneko ekonomikoa ere.

6.2. Merkataritza-banaketa dinamikizatzaileak gaitzeko prestakuntza

- EUSKALITekin batera emandako diru-laguntza izendunaren esparruan hedatuta dagoen eta prestakuntza-jardueren eta laguntza indibidualizatuen bidez OTCen kudeaketa hobetzera bideratuta dagoen eragileak programa. 2021ean, merkataritza-bulegoetako 21 teknikariri eman die prestakuntza.

- Era berean, OTCak kudeatzeko gida bat garatu da.

la comunidad y el porcentaje económico subvencionable.

6.2. Formación para la capacitación de las personas dinamizadoras de la distribución comercial

-El programa “agentes” desplegado en el marco de la subvención nominativa con Euskalit orientado a mejorar la gestión de las OTCs mediante actividades formativas y apoyos individualizados. Ha formado durante 2021 a 21 Técnicos de las Oficinas de Comercio.

-Asimismo se ha desarrollado una guía de gestión para las OTCs.

3- TOKIKO MERKATARITZA BULTZATZEA

1. Enpleguari eusteko estrategia

1.1. Establezimenduak eta enplegua mantentzeko COVID19 laguntza-plana.

EPERCOM laguntza, euskal txikizkako merkataritzako ekipamendu pertsonalaren azpisektoreari eusteko. Hasierako aurrekontu-kreditua 15,8 m eurokoa izan zen, eta emandako kreditua 9,1 m eurokoa. 2.882 eskaera aurkeztu dira eta horietatik % 78,87 eman dira, 2.273 eskaera.

2. Kontsumoa sustatzea tokiko merkataritzan

2.1. Euskadi Denda Bona 2020-2021. Kontsumitutako 30 euroren gaineko 10 euroko deskontu-bonuen kanpaina, Arabako eta Bizkaiko foru-aldundiekin eta Bilbo, Gasteiz, Portugalete, Sestao, Gueñes, Hondarribia, Zumarraga eta Legazpiko udalekin lankidetzan. Amaitu da 2021eko otsaila. 2949 establezimendu atxiki dira. 3,7Milioi euro.

2.2. Euskadi Bono Denda 2021-2022. Deskontu-bonuen kanpaina, Vitoria-Gasteizko Udalarekin eta Erandio, Derio, Portugalete, Zumarraga, Hondarribi, Legazpi eta Gueñesko udalekin lankidetzan. 2021eko urria hasi. 2022ko martxoan amaitu. 4.497 establezimenduetatik atxiki. Zenbatekoa: 4,7M euro.

3. Hiri-ekonomia programa

3.1. Laudioko udalerriko merkataritza-sektoretik hiri-ekonomia dinamizatzeako proiektu pilotua.

3.2. Zumarragako udalerrian hiri-ekonomia dinamizatzeako proiektu pilotua, merkatu tradizionalaren jardueratik eta merkataritza- eta turismo-sektoreekiko sinergietatik abiatuta.

3.3. Hiri-ekonomia dinamizatzeako proiektu pilotua, hiriguneetan – Gasteizko Alde Zaharrean, esaterako – Espazioa uztearen problematikatik abiatuta.

4- ERAKUNDEEN ARTEKO GOBERNANTZA ETA ALIANTZAK

3- IMPULSO DEL COMERCIO LOCAL

1. Estrategia mantenimiento del empleo

1.1. Plan de ayudas COVID19 para el mantenimiento de los establecimientos y el empleo.

Ayuda EPERCOM para el sostenimiento del subsector del equipamiento personal del comercio minorista vasco. El crédito inicial presupuestado fue de 15,8 M euros y el crédito concedido ha sido de 9,1M euros. 2.882 solicitudes presentadas y concedidas un 78,87% de las mismas, 2.273 solicitudes.

2. Impulso del consumo en el comercio local

2.1. Euskadi Bono Denda 2020-2021. Campaña de bonos descuento 10 euros sobre 30 euros consumidos, en colaboración con las Diputaciones Forales de Araba y Bizkaia y los Ayuntamientos de Bilbao, Vitoria-Gasteiz, Portugalete, Sestao, Gueñes, Hondarribia, Zumarraga y Legazpi. Finalizada febrero 2021. 2949 establecimientos adheridos. 3,7Millones de Euros.

2.2. Euskadi Bono Denda 2021-2022. Campaña de Bonos descuento en colaboración con el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y los ayuntamientos de Erandio, Derio, Portugalete, Zumarraga, Hondarribi, Legazpi y Gueñes. Comienza Octubre 2021. Finalización marzo 2022. Adhesiones establecimientos 4.497. Importe 4,7M euros

3. Programa Economía Urbana

3.1. Proyecto piloto de dinamización de la economía urbana desde el sector comercial en el municipio de Llodio.

3.2. Proyecto piloto de dinamización de la economía urbana desde la actividad del mercado tradicional y las sinergias con los sectores comerciales, turísticos en el municipio de Zumarraga.

3.3. Proyecto piloto de dinamización de economía urbana desde la problemática del abandono del espacio en núcleos urbanos como el Casco Viejo de Vitoria-Gasteiz.

4- GOBERNANZA INTERINSTITUCIONAL Y ALIANZAS



1. Lankidetzaz, dinamizazio eta lehiakortasuneko zonako estrategiak

1.1. Hirigune programa, hiri-merkataritzaren lankidetzaz, dinamizazio eta lehiakortasuneko zonako estrategiak sustatzera bideratua, merkataritza-sektorea suspertzen laguntzeko eta merkatarien elkarrekin jarduerak bultzatzeko. 1,8M euro. 77 eskaera aurkeztu dira.

1.2. Merkataritzako hiri-plataformak

- Sailaren eta euskal hiriburuetak (Gasteiz ON, Bilbo Dendak eta Donostia Shops) merkataritza-plataformen arteko lankidetzaz-hitzarmenak, hiru hiriburuetak udalekin batera, hiri-merkataritzaren programa garatzeko. Hitzarmen bat lurralde historiko bakoitzeko

2. Enpresen eta elkarrekin arteko lankidetzaz-ekintzak

2.1. Ekintzak merkatarien federazioekin

- Lankidetzaz-hitzarmenak Euskomer Konfederazioaren lurralde-federazioekin: CECObi Bizkaian; Aenkomer Araban eta Gipuzkoako Merkataritza Federazioa, sektoreko estrategien egitura eta garapena finantzatzeko eta merkataritza-sektorea sustatzeko. Hitzarmen bat lurralde historiko bakoitzeko.

- Lankidetzaz-hitzarmenak Euskal Dendak Konfederazioaren lurralde-federazioekin: Bizkaidendak Bizkaian; Arabadendak Araban eta Dendartearen Gipuzkoan, estrategia sektorialen egitura eta garapena finantzatzeko eta merkataritza-sektorea sustatzeko. Hitzarmen bat lurralde historiko bakoitzeko.

2.2. Ekintzak merkataritza-ganberekin – Eusko Ganberak

Ganberen bitartez dinamizatutako proiektuak: eus-commerce, Erretailako Euskal Eskola, Berriz Enpresa eta Enfokamer.

- Merkataritza Elkarrekin Errolda eguneratzea.

- Euskal Merkataritzaren Topaketak eta Sariak hiru lurraldeetan.

- Elkarrekin ordezkaritasunari buruzko azterlan espezializatuak.

3. Merkataritzaren zabalkunde eta sustapeneko jarduerak egiten dituzten elkarrekin

- Diru-laguntza izendunak APYMCA-Amurrioko merkataritza Txiki eta Ertainen Elkarrekin eta APILL-Laudioko industrialari txikien elkarrekin, tokiko merkataritza sustatzeko "Erosketa-karusela" izeneko ekintzaren bidez.

Diru-laguntza izenduna FICOBAri, azoka-esparruan inguruko merkataritza-jarduerarekin lotutako jarduerak antolatzeko.

4. Ekintzak eremu kaltetuetako elkarrekin

1. Estrategiak zonales de cooperación, dinamización y competitividad

1.1. Programa Hirigune de ayudas destinadas a incentivar las estrategias zonales de Cooperación, Dinamización y Competitividad Comercial Urbana ante la Covid-19 que contribuyan a la revitalización del sector comercial y destinadas a impulsar la actividad de las asociaciones de comerciantes. 1,8M euros. Se han presentado 77 solicitudes.

1.2. Plataformas urbanas de Comercio

-Convenios de colaboración entre el Departamento y las plataformas de comercio de las capitales vascas: Gasteiz ON; Bilbao Dendak y San Sebastian Shops junto a los Ayuntamientos de las tres capitales el desarrollo del programa de comercio urbano. Un convenio por cada territorio histórico.

2. Acciones de cooperación interempresarial y asociativa

2.1. Acciones con Federaciones de Comerciantes

-Convenios de colaboración con las Federaciones Territoriales de la Confederación Euskomer: Cecobi en Bizkaia; Aenkomer en Araba y Federación Mercantil de Gipuzkoa, para la financiación de la estructura y desarrollo de estrategias sectoriales y promoción del sector comercial. Un convenio por cada territorio histórico.

-Convenios de colaboración con las Federaciones Territoriales de la Confederación Euskal Dendak: Bizkaidendak en Bizkaia; Arabadendak en Araba y Dendartearen de Gipuzkoa, para la financiación de la estructura y desarrollo de estrategias sectoriales y promoción del sector comercial. Un convenio por cada territorio histórico.

2.2. Acciones con Cámaras de Comercio – Eusko Ganberak

-Proyectos dinamizados a través de las Cámaras: eus-commerce, Escuela Vasca del Retail, Berriz Enpresa y Enfokamer.

-Actualización del Censo de Asociaciones de Comercio.

-Encuentros y Premios al Comercio Vasco en los 3 Territorios.

-Estudios especializados sobre la representatividad asociativa.

3. Asociaciones que realicen actividades de Divulgación y promoción comercial

-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".

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

4. Acciones con Asociaciones en Zonas Desfavorecidas



E.A.E.KO ADMINISTRAZIO OROKORRA
ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA C.A.E.

- Diru-laguntza zuzena Errenkoalde- Errenteriako merkatarien Elkarteari, Oarsoaldean merkataritza dinamizatzeko proiektuetarako.

- Zuzeneko diru-laguntza Laurak-Bat Pasaia merkatarien Elkarteari, Oarsoaldean merkataritza dinamizatzeko proiektuetarako.

-Subvención directa a Errenkoalde- Asociación de Comerciantes de Errenteria para proyectos de dinamización comercial en Oarsoaldea.

-Subvención directa a Laurak-Bat Asociación de Comerciantes de Pasaia para proyectos de dinamización comercial en Oarsoaldea.