



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

**PROGRAMA**

4431 KONTSUMOA

**ARDURADUNA**

12 TURISMOA, MERKATARITZA ETA KONTSUMOA

**SAILBURUA**

**PROGRAMA**

4431 CONSUMO

**RESPONSABLE**

12 TURISMO, COMERCIO Y CONSUMO

**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**

2023eko 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 2023 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.

<b>PROGRAMA</b>	<b>PROGRAMA</b>
<b>7510 TURISMOA, MERKATARITZA ETA KONTSUMOA. EGITURA ETA LAGUNTZA</b>	<b>7510 ESTRUCTURA Y APOYO DE TURISMO, COMERCIO Y CONSUMO</b>
<b>ARDURADUNA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>12 TURISMOA, MERKATARITZA ETA KONTSUMOA</b>	<b>12 TURISMO, COMERCIO Y CONSUMO</b>
<b>ZERBITZU ZUZENDARIA</b>	<b>DIRECTORA DE SERVICIOS</b>

### HELBURUA

1. GOBERNU KONTSEILUAREN GAIN UTZI BEHAR DIREN GAIAK PRESTATZEA ETA IZAPIDETZEA.
2. LAGUNTZA JURIDIKOA.
3. AURREKONTUEN AURRE-PROIEKTUA PRESTATU, KUDEATU ETA BETETZEN DELA BEGIRATZEA.
4. ADMINISTRAZIO KONTRATAZIOAREN KUDEAKETA.
5. GIZA BALIABIDEEN KUDEAKETA.
6. INFORMAZIO SISTEMAK.
7. BERDINTASUNEN ADMINISTRAZIO UNITATEA
8. SAILEKO ESTATISTIKA ORGANOK SAILAREN ESTATISTIKA LANAK EGITEA.
9. HIZKUNTZA NORMALKUNTZA.

### BETETZE MAILA

1. GOBERNU KONTSEILUAREN GAIN UTZI BEHAR DIREN GAIAK PRESTATZEA ETA IZAPIDETZEA.
  1. Gobernu Kontseiluaren gain utzi behar diren gaiak prestatzea eta izapidetzea.
    1. Eztabaidatutako gaiak: 36
2. LAGUNTZA JURIDIKOA.
  1. Txosten juridikoak.
    1. Xedapen Orokor Arauemaileak izapidetzea:
    2. Diru-laguntzak ematea: 35
    3. Hitzarmenak: 16
    4. Beste batzuk: 18
  2. Errekurtsoen ebazpen-proposamenak.
    1. Diru-laguntzak ematea: 250
    2. Kontsumo: 120
    3. Beste batzuk: 50

### OBJETIVO

1. PREPARACIÓN Y TRAMITACIÓN DE LOS ASUNTOS QUE DEBAN SOMETERSE AL CONSEJO DE GOBIERNO.
2. ASISTENCIA JURÍDICA.
3. ELABORACIÓN DEL ANTEPROYECTO DE PRESUPUESTOS, GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE SU EJECUCIÓN.
4. GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA.
5. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.
6. SISTEMAS DE INFORMACIÓN.
7. UNIDAD ADMINISTRATIVA DE IGUALDAD
8. ELABORACIÓN DE LA ESTADÍSTICA DEPARTAMENTAL A TRAVÉS DEL ÓRGANO ESTADÍSTICO.
9. NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA.

### GRADO DE CUMPLIMIENTO

1. PREPARACIÓN Y TRAMITACIÓN DE LOS ASUNTOS QUE DEBAN SOMETERSE AL CONSEJO DE GOBIERNO.
  1. Preparar y tramitar los asuntos a tratar en el Consejo de Gobierno.
    1. N. de asuntos: 36
2. ASISTENCIA JURÍDICA.
  1. Informes jurídicos.
    1. Tramitación de Disposiciones Normativas de Carácter General:
    2. Concesión de subvenciones: 35
    3. Convenios: 16
    4. Otros: 18
  2. Propuestas de resolución de recursos.
    1. Concesión de subvenciones: 250
    2. Consumo: 120
    3. Otros: 50



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

3. Beste administrazio-egintzak egitea.

1. Gobernu Kontseiluaren erabakiak: 20
2. Ebazpenak: 25

4. Prozedura judizialen koordinazioa eta jarraipena.

1. Prozedura judizialen kopurua: 70

5. Zehapen-prozeduren instrukzioa egitea.

1. Zehapen-prozeduren kopurua: 75

6. Kontsultei erantzutea.

1. Kontsulta kopurua: 22

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

1. 2024ko Saileko aurrekontu-aurreproiektua egitea.

1. Diru-sarreraren aurreikuspenak: 1
2. Memoriak: 5
3. Gastuak (2tik 8rako kapituluak): 3
4. Aldaketen azterketa: 1
5. Aurrekontu-programak genero-ikuspegitik aztertzeoko formularioak: 5

2. Aurrekontua betearazteko kudeatzea.

1. Kudeaketa-dokumentuak: 4.130
2. Funts arrunt aurreratuen bidez izapidetutako ordainketak (idazpen-kopurua): 315

3. Aurrekontua betearaztearen jarraipen, kontrol eta ebaluazioa.

1. Aurrekontu-aldaketak: 29
2. Aurreko urteko helburuak betetzeari buruzko txostena: 4

4. ADMINISTRAZIO KONTRATAZIOAREN KUDEAKETA.

1. Kontratazio-espeditenteak izapidetzea.

1. Kontratazio-espeditenteak (handiak): 13
2. Kontratu txikiak eta babesletzak: 36
3. Beste kontratu batzuk: 1
4. Baliabide propioen egindako enkarguak: 2
5. Berdintasun klausulak dituzten kontratuak: 13
6. Kontratuen gorabeherei eta aldaketei buruz ebaztea: 1

5. GIZA BALIABIDEEN KUDEAKETA.

1. Saileko langileen administratzea eta kudeatzea.

1. Plantillan dauden emakumeen kopurua: 75
2. Plantillan dauden gizonen kopurua: 19

3. Elaboración de otros actos administrativos.

1. Acuerdos Consejo de Gobierno: 20
2. Resoluciones: 25

4. Coordinación y seguimiento de procedimientos judiciales.

1. N. procedimientos judiciales: 70

5. Instrucción de procedimientos sancionadores.

1. N. procedimientos sancionadores: 75

6. Respuesta a consultas.

1. N. respuestas: 22

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

1. Elaborar el Anteproyecto de Presupuestos 2024.

1. Previsión de ingresos: 1
2. Memorias: 5
3. Gastos (Capítulos 2 a 8): 3
4. Análisis de variaciones: 1
5. Formularios de Análisis de la perspectiva de género de los programas presupuestarios: 5

2. Gestionar la ejecución del presupuesto.

1. Documentos de gestión: 4.130
2. Pagos a través del Régimen de Fondos Anticipados (número de asientos): 315

3. Realizar el seguimiento, control y evaluación de la ejecución presupuestaria.

1. Modificaciones presupuestarias: 29
2. Informe de cumplimientos objetivos año anterior: 4

4. GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA.

1. Tramitar expedientes de contratación.

1. Expedientes de contratación (mayores): 13
2. Contratos menores y patrocinios: 36
3. Otros contratos: 1
4. Encargos a medios propios: 2
5. Contratos con cláusulas de igualdad: 13
6. Resolver incidencias y modificaciones contractuales: 1

5. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

1. Administrar y gestionar el personal del Departamento.

1. Número de mujeres de estructura en plantilla: 75
2. Número de hombres de estructura en plantilla: 19



3. Plantillan dauden emakume ez-estrukturalen kopurua: 33
4. Egiturazkoak ez diren gizonen kopurua plantillan: 12
2. Saileko lanpostuen zerrenda egokitzea.
  1. Aurrekontu-plantillak egilea eta EAeko Aurrekontu orokorren 1. Kapituluaren segimendu kudeatzea: 1
  2. Langile publikoen nominan izaten diren intzidentziak: 12
3. Saileko langileen lanpostu-hornikuntza.
  1. Lanpostuak sortu: 0
  4. Funtzio Publikoko Zuzendaritzarekin batera, lanpostuak betetzeko prozesuak koordinatzea, deialdiak egitea, tramitatzea eta ebaztea.
    1. Zerbitzu-eginkizunak: 6
    2. Lan-poltsen bidez betetzea: 32
    3. Izendapenak eta kargu-kentzeak: 8
5. Langileen hainbat administrazio-egoera aitortzea.
  1. Ekintzak: 12
6. Sailera atxikitako langileen presentzia kontrolatzea.
7. Prestakuntza: lanpostu bakoitzari esleitutako eginkizunak gauzatzeko prozesua hobetzeko prestakuntza-plana betearaztea.
  1. Berdintasunari buruzko ikastaroetan parte hartu duten emakumeen kopurua: 5
  2. Berdintasunari buruzko ikastaroetan parte hartu duten gizonen kopurua: 0
  3. Beste ikastaro batzuetan parte hartu duten emakumeen kopurua: 48
  4. Beste ikastaro batzuetan parte hartu duten gizonen kopurua: 15
6. INFORMAZIO SISTEMAK.
  1. Dagoeneko TRAMITAGUNE aplikazio informatikoan integratuta dauden Saileko laguntza guztien inprimakiak, kalkuluak, ikerketa teknikoak eta ordainketen justifikazioak konfiguratu.
  - 2.- ITOURBASK turismo-sarean Inkestean ustiapena sistema korporatibo eguneratu batera migratzea, mantenamendu errazagoaz eta kudeaketa-kostu txikiagoaz.
  3. Merkataritza-arloko ikuskapen- eta salaketa-prozedurak digitalizatzea, TRAMITAGUNEren bidez egiteko.
3. Número de mujeres de carácter no estructural en plantilla: 33
4. Número de hombres de carácter no estructural en plantilla: 12
2. Adecuar la relación de puestos de trabajo del Departamento.
  1. Elaborar las plantillas presupuestarias y gestionar el seguimiento del capítulo 1 de los Presupuestos Generales de la CAPV: 1
  2. Incidencias de nómina del personal empleado público: 12
3. Gestionar las relaciones de puestos de trabajo del Departamento.
  1. Creación de puestos: 0
  4. Coordinar, convocar, tramitar y resolver en colaboración con la Dirección de Función Pública los procesos de provisión de puestos.
    1. Comisiones de servicios: 6
    2. Coberturas mediante llamamiento a bolsas de trabajo: 32
    3. Ceses y nombramientos de funcionarios: 8
5. Declarar las diferentes situaciones administrativas del personal.
  1. Número de acciones: 12
6. Controlar la presencia del personal adscrito al Departamento.
7. Formación: ejecutar el plan de formación para mejorar el desempeño de las tareas atribuidas a cada puesto de trabajo.
  1. Número de mujeres asistentes a cursos en materia de igualdad: 5
  2. Número de hombres asistentes a cursos en materia de igualdad: 0
  3. Número de mujeres asistentes a otros cursos: 48
  4. Número de hombres asistentes a otros cursos: 15
6. SISTEMAS DE INFORMACIÓN.
  1. Configuración de formularios, cálculo, estudio técnico y justificación de pagos de todas las ayudas del Departamento ya integradas en la aplicación informática TRAMITAGUNE.
  - 2.- En la red de turismo ITOURBASK, migración de la explotación de las encuestas a un sistema corporativo actualizado, con mantenimiento más sencillo y menor coste de gestión.
  3. Digitalizar los procedimientos de inspecciones y denuncias en el ámbito de comercio para realizarlos a través de TRAMITAGUNE.



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

4.- Turismoko eta merkataritzako aplikazioen datuak ustiatzea PowerBI bezalako tresnekin.

5. Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Saila ekipamendu informatikoz hornitzea, turismo eta merkataritzarako ezohiko laguntzak izapidetzeko: 18

#### 7. BERDINTASUNENKO ADMINISTRAZIO UNITATEA.

1. Emakunderekin elkarlana VII. Berdintasun Planaren ebaluazioa gauzatzeko.

1. Ebaluazioak: 1

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

1. Dokumentuak: 2

3. Berdintasunaren aldeko urteko programazioaren sustapena, jarraipena eta ebaluazioa egitea.

1. Dokumentuak: 2

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

1. Bilerak: 12

2. Txostenak: 12

3. Informazio bidalketak: 63

5. Berdintasun-arloko prestakuntza bultzatzea.

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

1. Bilerak: 12

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

1. Aholkularitza ekintzak: 13

#### 8. SAILEKO ESTADISTIKA ORGANOK SAILAREN ESTADISTIKA LANAK EGITEA.

1. EAeko Estatistika Ofizialeko Programan jasota dauden Saileko estatistika eragiketa zehatzak garatzea.

1. Eragiketa ofizialak (Euskal Estatistika Planean sartuta): 5

2. Eragiketa ez ofizialak (Euskal Estatistika Planean ez sartuta): 8

2. Sektore analisiak burutzea eta koiunturako adierazleak eguneratzea.

1. Sektore analisisien txosten kopurua: 8

2. Gobernu programaren adierazle kopurua: 18

4.- *Explotación de datos de las aplicaciones de turismo y comercio con herramientas como PowerBI*

5. *Dotar al Dpto. de Turismo, Comercio y Consumo de los equipos informáticos para tramitar ayudas extraordinarias para turismo y comercio: 18*

#### 7. UNIDAD ADMINISTRATIVA DE IGUALDAD.

1. *Colaboración con Emakunde para la realización de la evaluación del VII Plan de Igualdad.*

1. *Número de evaluaciones: 1*

2. *Elaboración del plan de legislatura del Departamento a favor de la igualdad de mujeres y hombres.*

1. *Número de documentos: 2*

3. *Ejecutar las acciones previstas para la Unidad Administrativa de Igualdad.*

1. *Número de documentos: 2*

4. *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.*

1. *Número de reuniones: 12*

2. *Número de informes: 12*

3. *Número de envíos de información: 63*

5. *Impulsar la formación en materia de igualdad.*

6. *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.*

1. *Número de reuniones: 12*

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

1. *Número de asesoramientos: 13*

#### 8. ELABORACIÓN DE LA ESTADÍSTICA DEPARTAMENTAL A TRAVÉS DEL ÓRGANO ESTADÍSTICO.

1. *Desarrollar las operaciones estadísticas específicas del Departamento.*

1. *Operaciones oficiales incluidas en el Plan Vasco de Estadística: 5*

2. *Operaciones no oficiales, es decir, no incluidas en el Plan Vasco de Estadística: 8*

2. *Elaborar análisis sectoriales y actualizar los indicadores de coyuntura.*

1. *Número de documentos de análisis sectorial: 8*

2. *Número de indicadores del programa de Gobierno: 18*



3. Estatistika arloan aholkularitza.

1. Kontsulta kopurua: 18
2. Aholkularitza- eta bilera-kopurua: 6

4. Sailaren estatistika arloko webgunea eguneratzea.

1. Eguneratzen diren orrialdeen kopurua: 9

5. Euskal Estatistika Batzordearen eta Estatistika Kontseiluaren eta lantaldeen bileretan parte hartzea

1. Euskadiko Estatistika Batzordearen eta Kontseiluaren eta lantaldeen bilera-kopurua: 2
2. Eustatekin egindako bileren kopurua: 5

6. Saileko plan estrategikoaren ebaluazioan parte hartzea.

1. Bilera-kopurua: 0

7. Saileko Datuen Babeserako erreferentea.

1. Batzordeko bilera kopurua: 2
2. Sailean aholkularitza eta zerbitzua ematen zaion Tratamenduen Erregistroa (RAT) kopurua: 23

9. HIZKUNTZA NORMALKUNTZA.

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

1. Bilera kopurua: 5

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

1. Kudeaketa Planean jasotako ekintza kopurua: 9

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

1. Informazio-bidalketa kopurua: 18
2. Bilera kopurua: 13

4. Saileko itzulpen-eskaerak kudeatu.

1. Itzulpen-eskaera kopurua: 175

3. Asesoramiento en materia de estadística.

1. Número de consultas: 18
2. Número de asesoramiento y reuniones: 6

4. Actualización de la página web de estadística del Departamento.

1. Número de páginas que se actualizan: 9

5. Participación en la Organización Estadística vasca.

1. Número de reuniones de la Comisión y Consejo de Estadística de Euskadi y Grupos de trabajo: 2
2. Número de reuniones con Eustat: 5

6. Participar en la evaluación de los planes estratégicos departamentales.

1. Número de reuniones: 0

7. Referente de Protección de Datos del Departamento.

1. Número de reuniones de la Comisión: 2
2. Número de Registros de Actividades de Tratamiento (RAT) en el Departamento para los que se presta servicio y asesoramiento: 23

9. NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA.

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

1. Número de reuniones: 5

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

1. Número de acciones recogidas en el Plan de Gestión: 9

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

1. Número de envíos de información: 18
2. Número de reuniones: 13

4. Gestionar las solicitudes de traducción del Departamento.

1. Número de solicitudes de traducción: 175



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**

1. TURISMO JASANGARRIAREN EUSKAL ESTRATEGIA BERRIA.
2. EUSKADI-BASQUE COUNTRY TURISMO-HELMUGA JASANGARRI, SEGURU ETA ARDURATSUA.
3. EUSKADI BASQUE COUNTRY: BIKAINTRASUNEZKO ETA LEHIAKORTASUNEKO TURISMO-HELMUGA.
4. EUSKADI BASQUE COUNTRY: HELMUGA TURISTIKO ADIMENDUNA.

**OBJETIVO**

1. NUEVA ESTRATEGIA VASCA DE TURISMO SOSTENIBLE.
2. EUSKADI BASQUE COUNTRY: DESTINO TURÍSTICO SOSTENIBLE, SEGURO Y RESPONSABLE.
3. EUSKADI BASQUE COUNTRY: DESTINO TURÍSTICO DE EXCELENCIA Y COMPETITIVO.
4. EUSKADI BASQUE COUNTRY: DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE.

**BETETZE MAILA**

1. TURISMO JASANGARRIAREN EUSKAL ESTRATEGIA BERRIA.

1. Turismo jasangarriaren 2021-2025 plan estrategikoa.

2023ko Turismo Jasangarriaren Euskal Strategiaren emaitzen eta 2023-2025eko Ekintza Planean zehaztutako ekintza, ekimen eta proiektuen ezarpen, jarraipen eta ebaluaziorako Strategiaren Zuzendaritza Batzordeari laguntzeko idazkaritza teknikoaren zerbitzua emateko kontratuaren administrazio-espedita hasi 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, eta plan horren aurrerapena egiteko lizitazioa egin da.

3. 2021-2025 Ostalaritza Plana egiteko prozesuaren hasiera.

2022ko Euskadiko Ostalaritzaren Diagnostiko Kualitatiboa egiteko lanak amaitu dira.

4. Helmugako Turismo-jasangarritasuneko Lurralde Plana

Euskadirako Turismo Jasangarritasuneko Lurralde Planaren helburua helmugan modernizazioan efektu eraldatzailea lortzea da, lurralde-koheresia eta turismo-

**GRADO DE CUMPLIMIENTO**

1. NUEVA ESTRATEGIA VASCA DE TURISMO SOSTENIBLE.

1. Plan Estratégico del Turismo Sostenible 2021-2025.

Se ha iniciado el expediente administrativo del contrato cuyo objeto es la prestación del servicio de secretaría técnica de apoyo al Comité de Dirección de la Estrategia para la implantación, seguimiento y evaluación de resultados de la Estrategia Vasca de Turismo Sostenible 2023, así como de las acciones, iniciativas y proyectos definidos en el Plan de Acción 2023-2025.

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 y licitado la elaboración del avance del citado plan.

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

Se ha concluido la elaboración del Diagnóstico Cualitativo de Hostelería de Euskadi 2022.

4. Plan Territorial de Sostenibilidad Turística en Destino

El Plan Territorial de Sostenibilidad Turística para Euskadi pretende lograr un efecto transformador en la modernización de los destinos, reforzando la cohesión



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

garapen orekatua indartuz, Euskadiko Turismoaren Kode Etikoa babesean.

Next Generation funtsez hornitutako helmugako Jasangarritasun Turistikoko Planek (3 deialdi dituzte) 77.470.000 euro jaso dituzte 2023ra arteko 3 deialditan;

Planaren hirugarren deialdia, 19.450.000 eurokoa, 2023ko maiatzan formalizatu da, eta Helmugako Jasangarritasun Turistikoko 9 Planekin osatzen da. Plan horietan sartzen dira Gorbeia, Añanako Gatz Harana, Geoparkea, Arabako Parke Naturalak, Irugurutzeta, Bermeo, Enkarterri-Meatzaldea, Sestao eta Oñatiko (17.450.000 euro) eta Uribarri Ganboako proiektua (2.000.000 euro), Eguzkiaren eta Hondartzaren/Turismo urdina Plan Turistiko Nazionalaren barruan.

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

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

Euskadiko Turismoaren Kode Etikoa printzipioak enpresetan ezartzeko proiektuaren 3. deialdian 130 eskaera berri izan dira. Eta huez gain, orain arte Etikako Erregistroan dauden ia guztiak, 545, mantentzen dira

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

Egoeraren diagnostikoa amaitu da.

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

Lan hori guztia zifra bihurtuta, 2023ko ekitaldian 1409 ikuskapen egin ziren; lurralde-bulegoek 469 zehapen-proposamen egin zituzten, eta 95 zehapen-espeditente hasi ziren.

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 turistikoaren lehiakortasuna eta iraunkortasuna hobetzeko jarduerak abian jartzeko, Euskadiko Turismoaren Kode etikoa esparruan. Guztira, 616 enpresa prestatu dira.

Sortu/mantendutako enplegua 24 pertsonakoa izan da (11 gizon eta 13 emakume).

5. Arau-esparrua eguneratzea.

Ekitaldi honetan, Euskadiko Turismo Gidaren jarduerari buruzko dekretu-proiektua egin da, eta 2024an argitaratuko dela aurreikusten da. Turismoaren 13/2016 Legeak berariazko gaitasuna eskatzen du turismo-gidariaren jardura garatzeko Euskal Autonomia Erkidegoko kultura-ondarea osatzen duten kategorietako bateko ondasun gisa

territorial y el desarrollo turístico equilibrado, al amparo del Código Ético del Turismo de Euskadi.

Los Planes de Sostenibilidad Turística en destino dotados con fondos Next Generation, que constan de 3 convocatorias, por los que Euskadi ha recibido 77.470.000€ en 3 convocatorias hasta 2023.

La tercera convocatoria del plan dotado de 19.450.000€, se ha formalizado en mayo de 2023 y se conforma con los 9 Planes de Sostenibilidad Turística en Destino, que abarcan los proyectos de Gorbeia, Valle Salado de Añana, el Geoparque, los parques naturales de Álava, Irugurutzeta, Bermeo, Enkarterri-Meatzaldea, Sestao y Oñati, a los que se destinarán 17.450.000€, y el proyecto de Ullibarri-Gamboa que forman parte del Plan Turístico Nacional de Sol y Playa/turismo azul con una dotación de 2.000.000€.

## 2. 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.

La 3ª convocatoria del proyecto de implantación de los principios del Código Ético del Turismo de Euskadi en las empresas ha contado con 130 nuevas solicitudes. Y además de éstos, se mantienen casi todos los que hasta ahora están en el Registro de Ética, 545.

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

Se ha realizado el diagnóstico de situación.

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

Traduciendo toda esta labor en cifras, durante el ejercicio 2023 se realizaron 1409 inspecciones; las oficinas territoriales emitieron 469 propuestas de sanción y se iniciaron 95 expedientes sancionadores.

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 (PTT):

A través del programa de ayudas a proyectos territoriales turísticos se ha 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 616.

El empleo generado/mantenido ha sido de 24 personas (11 hombres y 13 mujeres).

5. Actualización del marco normativo.

En el presente ejercicio se ha elaborado el proyecto de Decreto de la actividad de Guía de Turismo en Euskadi que verá la luz previsiblemente a lo largo de 2024. La Ley 13/2016 de Turismo exige una habilitación específica para desarrollar la actividad de guía de turismo en el interior de los elementos catalogados como bienes pertenecientes a





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

katalogatutako elementuen barruan; etorkizuneko dekretu horrek agindu hori beteko du.

Era berean, Euskadiko Turismo Enpresen eta Jardueren Erregistroari buruzko uztailaren 16ko 112/2019 Dekretua garatzeko Agindua izapidetzen hasi zen, turismo aktiboko eta abenturako enpresak inskribatzea ahalbidetuko duena.

Erabilera turistikoko etxebizitzetara eta etxebizitza partikularretako logeiei buruzko uztailaren 3ko 101/2018 Dekretua aldatzen hasi da, landa-inguruneke erabilera turistikoko etxebizitzetan araudia aplikatzea juridikoki eragozten duen lehen xedapen gehigarria indargabetzeko.

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:

#### 1.- FITUR azoka

Madriren egin zen urtarrilaren 18tik 22ra bitartean, Donostiako campuseko sei ikaslek (lau emakume eta bi gizon) parte hartu zuten Basquetourri laguntzeko lanak egiten Euskadiko standean.

Azokaren ondoren egindako ebaluazioa oso positiboa izan da eta aurreikuspenak bete dira.

#### 1.2. Lankidetzaren Iturbask-ekin.

Hamahiru ikaslek (bederatzi emakume eta lau gizon) praktikak egin dituzte Loiuko aireportuko Informazio Bulegoan urtarrila eta azaroa bitartean, jendeari arreta emateko, stocka kudeatzeko, agenda kulturala eguneratzeko eta Iturbaskerako estatistikak egiteko.

Hiru ikaslek (emakumeak) praktikak egin zituzten Getxoko itsas bidaien kaiko informazio-gunean, ongietorria emanez eta gurutze-ontziei eskatu zietenean lagunduz.

Praktiken balorazioa oso positiboa izan da kasu guztietan.

#### 1.3. Prestakuntza-ikastaroak

Hiru ikastaro eman dira:

##### 1.3.1. Ikerketa kasua: Ilunion Hotels.

Maiatzaren 2an, Ilunion Hotels-eko Chief commercial officer delakoak enpresa-estrategiari buruzko ikastaro bat eman zien Donostiako campuseko 4. mailako ikasleei eta Bilboko campuseko 2. eta 3. mailakoei, Ilunion Hotels ikasteko kasu bat eginez.

*alguna de las categorías en las que se integra el patrimonio cultural del País Vasco; este futuro Decreto dará cumplimiento a este mandato.*

*Así mismo, se inició la tramitación de la Orden de desarrollo del DECRETO 112/2019, de 16 de julio, de registro de empresas y actividades turísticas de Euskadi, que permitirá la inscripción de las empresas de turismo activo y de aventura.*

*Se ha iniciado la modificación del DECRETO 101/2018, de 3 de julio, de viviendas y habitaciones de viviendas particulares para uso turístico con el fin de derogar la disposición adicional primera que impide jurídicamente la aplicación de la normativa en las viviendas de uso turístico en el medio rural.*

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.- Feria FITUR

*Celebrada en Madrid entre los días 18 y 22 de enero participaron seis estudiantes (cuatro mujeres y dos hombres) del campus de Donostia-San Sebastián realizando tareas de apoyo a Basquetour en el stand de Euskadi.*

*La evaluación realizada después de la feria ha sido muy positiva y se han cumplido sus expectativas.*

#### 1.2. Colaboración con Iturbask.

*Trece estudiantes (nueve mujeres y cuatro hombres) han realizado prácticas en la Oficina de Información del aeropuerto de Loiu entre los meses de enero y noviembre, realizando tareas de atención al público, gestión del stock, actualización de la agenda cultural y elaborando estadísticas para Iturbask.*

*Tres estudiantes (mujeres) realizaron prácticas en el punto de información del muelle de cruceros de Getxo dando la bienvenida y ayudando a los cruceristas en aquello que les solicitaron.*

*La valoración de las prácticas ha sido en todos los casos muy positiva.*

#### 1.3. Cursos formación

*Se han impartido tres cursos:*

##### 1.3.1. Caso de estudio: Ilunion Hotels.

*El 2 de mayo el Chief commercial officer de Ilunion Hotels impartió a lo/as estudiantes de 4º curso del campus de Donostia-San Sebastián y a los de 2º y 3º curso del campus de Bilbao un curso de estrategia empresarial mediante la realización de un caso de estudio de Ilunion Hotels.*



Konpainia testuinguruan jartzen hasi zen 2015 arte - Confortel Hoteles, rumbo-llunion Hoteles (2016-2020) aldaketa azaldu zuen balio-proposamenaren garapenaren bidez, eta banaketa, salmenta eta data driven estrategien bidez, eta azkenik ikasleekin konpainiaren etorkizuna landu zuen disrupzio digitaleko testuinguru batean (2020-2026).

Bilboko campuseko 2. mailako hogeita hiru ikasle (hamar gizon eta hamahiru emakume) eta 3. C-ko hogeita hamabost ikasle (hamahiru gizon eta hogeita bi emakume) bertaratu dira.

### 1.3.2 Excel aurreratua.

4Learning enpresak eman du ikastaroa urrian, eta Bilboko campuseko hamabi ikaslek hartu dute parte; horietatik bederatzia emakumeak dira eta hiru gizonak.

Ikastaroaren helburua da funtzio aurreratuenak deskribatzea Microsoft Excel kalkulu-orrian. Hori lortzeko, zerrenden funtzionamendua eta horietan egin daitezkeen eragiketak azaltzen dira (iragazkiak, antolamendua, datuen balidazioa, azpimultzoak, etab.), formulekin lan egitea, grafikoei buruzko kontzeptu aurreratuak, Exceletik kanpoko datuetarako sarbidea, txantiloak eta beste erabiltzaile batzuekiko lankidetzak.

Ikasleek iaz egin zuten oinarriko Exceleko ikastaroa, eta, horregatik, eskertu egin dute tresna horretan trebatzen jarraitzeko aukera. Sektoreak asko eskatzen du tresna hori, bai praktikak egiteko, bai lan-munduan sartzeko.

### 1.3.3. Kudeaketa berritzailea hoteletan.

Azaroan Hotel Gran Bilbaoko profesionalek eman diete ikastaroa Bilboko campuseko eta Donostiako campuseko 3. eta 4. mailako ikasleei.

Hogeita bost ikasle bertaratu dira, horietatik hogeita bat emakumeak dira eta lau gizonak.

Gaitasun hauek landu dira:

- Hotel-establezimendu bateko giza baliabideak planifikatzea eta kudeatzea.
- Hotel-tipologia bakoitzerako marketin-printzipioak aplikatzea.
- Hotel-establezimendua modu ezin hobean merkaturatzea.
- Informazioaren eta komunikazioaren teknologiak aztertzea eta erabiltzea ostatu- eta bitartekaritza-enpresen kudeaketan.

Metodologia izan da hotel-enpresen jardunbide egokien eta arrakasta-kasuen aurkezpenak egitea bereizketa, espezializazio, revenue management, marketin eta merkaturatze arloetan eta berrikuntza teknologikoen aplikazioan, baita workshop formatuko tailerretan ere.

### 1.4. Bisita Bilboko portuko itsas bidaien terminalera.

Deustuko Unibertsitateko Donostiako eta Bilboko

*Comenzó poniendo en contexto la compañía hasta 2015- Confortel Hoteles, explicó el cambio de rumbo-llunion Hoteles (2016-2020) a través del desarrollo de la propuesta de valor, y de las estrategias de distribución, ventas y data driven y por último trabajó con lo/as estudiantes el futuro de la compañía en un contexto de disrupción digital (2020-2026).*

*Han asistido veintitrés estudiantes de 2°C del campus de Bilbao (diez hombres y trece mujeres) y treinta y cinco estudiantes (trece hombres y veintidós mujeres) de 3°C de ambos campus.*

### 1.3.2. Excel avanzado.

*El curso lo ha impartido la empresa 4Learning en el mes de octubre y han participado doce estudiantes del campus de Bilbao, de los cuales nueve son mujeres y tres hombres.*

*El objetivo del curso es la descripción de las funciones más avanzadas en la hoja de cálculo Microsoft Excel. Para lograrlo se explica el funcionamiento de las listas y las distintas operaciones que se pueden realizar sobre ellas (filtros, ordenación, validación de datos, subtotales, etc.), trabajo con fórmulas, conceptos avanzados sobre gráficos, acceso desde Excel a datos externos, plantillas y colaboración con otros usuarios.*

*Lo/as estudiantes hicieron el año pasado el curso de Excel básico por lo que han agradecido la oportunidad de continuar formándose en esta herramienta, que es muy demandada por el sector tanto para la realización de prácticas como para su incorporación al mundo laboral.*

### 1.3.3. Gestión innovadora en hoteles.

*El curso lo han impartido profesionales del Hotel Gran Bilbao en el mes de noviembre, a estudiantes de 3º y 4º curso del campus Bilbao y del campus Donostia-San Sebastián.*

*Han asistido veinticinco estudiantes, de los cuales veintiuno son mujeres y cuatro hombres.*

*Se han trabajado las siguientes competencias:*

- Planificar y gestionar los recursos humanos en un establecimiento hotelero.
- Aplicar los principios de marketing para cada tipología de hotel.
- Comercializar de forma óptima el establecimiento hotelero.
- Analizar y utilizar las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la gestión de empresas de alojamiento e intermediación

*La metodología ha consistido en presentaciones de buenas prácticas y casos de éxito de empresas hoteleras en las áreas de diferenciación, especialización, revenue management, marketing y comercialización y aplicación de innovaciones tecnológicas, y en talleres con formato workshop.*

### 1.4. Visita a la terminal de cruceros del Puerto de Bilbao.

*Para proporcionar a los alumnos experiencias e*



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

campusetako 4. mailako turismoari (Helmuga Adimendunen Kudeaketa Estrategikoa) lotutako eskualde adimendunei buruzko esperientziak eta informazioa emateko, bi jarduera egin dira:

Apirilaren 20an eta 24an, Bilboko Campuseko 2. mailako eta Donostiako Campuseko 3. mailako ikasleek, Giuseppe Aliperti irakaslearekin batera (Garraioko Produkzio Eragiketak eta Prozesuak eta Bitartekaritza Turistikoa irakasgaiak ematen ditu), bisita bat egin dute Getxoko Gurutzaontzien kaira. Bertan, terminalaren antolaketa eta kudeaketa-dinamikak azaldu dizkiete.

Bisitien helburua ikasturtean zehar ikasitako gurutzaldi-terminalen kudeaketa-estrategietan ikasitakoa Getxoko Gurutzaldien terminalean azaldutakoarekin alderatzea izan da, best practices eta hobetzeko aukerak identifikatu ahal izateko.

Bilboko campuseko berrogeita bat ikaslek eta Donostiako campuseko hogeita seik hartu dute parte.

#### 1.5. Xabierko San Frantziskoren XIII. Jardunaldia

Abenduaren 1ean San Frantzisko Xabierkoaren XIII. Jardunaldiak ospatu ziren Bilboko campuseko Garate aretoan: "Kudeaketa iraunkorra eta lehiakortasuna helmuga turistikoaetan.

Jardunaldiari hasiera emateko ekitaldian, Asun Fernández-Villarán, UDKo Turismo Gradu arduraduna; Fernando Bayón jauna, Gizarte eta Giza Zientzien Fakultateko Ikerketa eta Doktorego Ikasketetako dekanordea eta Eusko Jaurlaritzako Turismo eta Ostalaritza zuzendaria, Aroa Jilete.

Jardunaldian bi campusetako praktika onenen sariak banatu dira, eta ikasleek saria jaso duten enpresei aintzatespena emateko praktikak egin dituzte.

TFG onenaren saria ere banatu da. Ikasle sarituak aurkezpena egin du entzuleei (profesionalak, irakasleak eta ikasleak), beren lanaren emaitzak.

Mahai-inguruan, sektoreko lau profesionalak: MSC Cruceros enpresako komunikazio-zuzendariak, Gernikako Udaleko turismo-teknikariak, Samarkanda bidaia-zuzendariak eta Libere Hospitalityko Chief Revenue Officerrek, euren ibilbide profesionala kontatu digute;

Bakoitzak (hau da, ibilbidea, enpresa eta betetzen dituen funtzioak) aurkezpen labur bat egin ondoren, moderatzaileak azken urteetan izandako erronka, helburu eta ekintza nagusien inguruan galdetu zien.

Azkenik, 2030 Agendaren esparruan, turismo-helmugun kudeaketa iraunkorrari eta lehiakortasunari buruzko hausnarketa egin zuten, giza osagaitik: turista arduratsua, etikoa?; tokiko komunitatea, arduratsua, helmugaren gobernantzan inplikatu?; turismoko profesionalak, etikoak eta arduratsua?; eta turismo-produktuen eta -

*información sobre las Regiones Inteligentes vinculadas a la asignatura de turismo de 4º curso (Gestión Estratégica de Destinos Inteligentes) de los campus de Donostia y Bilbao de la Universidad de Deusto, se han realizado dos actividades:*

*Los días 20 y 24 de abril los estudiantes de 2º curso del campus de Bilbao y de 3º curso del campus de Donostia-San Sebastián, acompañados por el profesor Giuseppe Aliperti, que imparte las asignaturas de Operaciones y Procesos de Producción en Transporte e Intermediación turística, han realizado una visita al muelle de Cruceros de Getxo, en donde les explicaron la organización, y las dinámicas de gestión de la terminal.*

*El objetivo de las visitas ha sido comparar lo que se ha aprendido en las distintas estrategias de gestión de los terminales de cruceros estudiadas durante el curso con lo que les han explicado en la terminal de Cruceros de Getxo, para poder identificar las best practices y las oportunidades de mejora.*

*Han asistido cuarenta y un estudiantes del campus de Bilbao y veintiséis del campus de Donostia-San Sebastián.*

#### 1.5. XIII Jornada San Francisco Javier

*El 1 de diciembre se celebraron en la sala Garate del campus de Bilbao las XIII Jornadas San Francisco Javier: "Gestión sostenible y competitividad en destinos turísticos".*

*En el acto de apertura de la Jornada, intervinieron Asun Fernández-Villarán, como responsable del Grado en Turismo de la UD; el Vicedecano de Investigación y Estudios de Doctorado de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas, D. Fernando Bayón y la Directora de Turismo y Hostelería de Gobierno Vasco Turismo, Dña. Aroa Jilete.*

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

*También se ha hecho entrega del premio al mejor TFG. La estudiante premiada ha presentado a la audiencia, (profesionales, profesores y estudiantes), los resultados de su trabajo.*

*En la mesa redonda, cuatro profesionales del sector: la Directora de comunicación de MSC Cruceros; la Técnica en Turismo del Ayuntamiento de Gernika; el Director de Viajes Samarkanda y el Chief Revenue Officer de Libere Hospitality, nos han contado su trayectoria profesional;*

*Tras una breve presentación de cada una/o de ella/os (quien es, trayectoria, empresa y funciones que desempeña), la moderadora les preguntó por sus retos, objetivos y principales acciones desarrolladas en los últimos años.*

*Por último, en el marco de la Agenda 2030, hicieron una reflexión sobre la gestión sostenible y la competitividad, desde el componente humano, de los destinos turísticos: el turista ¿responsable, ético?; la comunidad local. ¿responsable, implicada en la gobernanza del destino?; los profesionales del turismo. ¿éticos y responsables?; y*



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

esperientzien kudeaketan inplikaturako eragileak, ¿arduratsuek, etikoak eta jasangarriak?

Jardunaldian berrogeita bost ikasle izan dira (bi campusetakoak), zortzi gizonetakoak eta hogeita hamazazpi emakumeetakoak.

2023ko Hitzarmenean aurreikusitako jardueraren batean parte hartu duten Turismo Graduko ikasleak 204 dira guztira.

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

Airbnb-k Euskadiko turismoan dituen eraginak ebaluatzen dituen azterlan bat egiteko azken fasean dago. Zehazki, Airbnb-k sektore tradizionalaren ordezkotako gisa balio izan duen edo, aitzitik, hura osatu duen aztertzeari da azterlanaren helburua, eta, horrela, eskualdeko turismo osoa handitzea.

### 3. EUSKADI BASQUE COUNTRY: BIKAINASUNEZKO ETA LEHIAKORTASUNEKO TURISMO-HELMUGA.

1. Ekintzailetza eta belaunaldi-erleboia sustatzeko neurriak bultzatzea.

2022an, lankidetzeta-hitzarmen bat sinatu da Cámaras de Comercio Vascas - Eusko Ganberak erakundearekin, jarraipena emateko enpresa-transmisioko «Berriz Enpresa» programari. Merkataritza-enpresak, landetxeak eta ostalaritza-estabzimenduak ditu helburu programak.

Bestalde, 2023 urtean 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.

Era berean, 664.008,27 euroko dirulaguntza izendunak eman zaizkie honako turismo-elkarte hauei: Aktiba, Euskadiko Turismo Aktiboko, Abenturako eta Naturako Enpresen Elkarte, Kongresu eta Ekitaldietako Enpresa Antolatzaile Profesionalen Euskal Elkarte, Euskadiko Turismo Agentzia Hartzailen Elkarteak eta Nekazalturismo-Landaturismo Elkarte, Euskadiko kanpinen federazioa, Euskadiko turismo-gidarien elkarte eta Euskadiko etxebizitza turistikoaren elkarte. Gainera, dirulaguntza izendunaren 2. ordainketa ordaindu zaio Iseak fundazioari, 40.000 eurokoa.

Azkenik, hiru hiriburuei (Donostia, Vitoria-Gasteiz eta Bilbao) emandako dirulaguntza izendunetatik, hiri horien erakargarritasun turistiko hobetzeko duten inbertsioetarako, Gasteizko Udalak helmugan informazio turistiko guneak hobetzeko aurkeztutako proiektua

*desde los agentes implicados en la gestión de productos y experiencias turísticas, ¿responsables, éticos, sostenibles?*

*El número de estudiantes que ha asistido a la Jornada es de cuarenta y cinco (de ambos campus), ocho de los cuales son hombres y treinta y siete mujeres.*

*El total de estudiantes del Grado en Turismo que han participado en alguna de las actuaciones previstas en el Convenio 2023, asciende a 204.*

*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.*

*Se encuentra en la fase final de elaboración un estudio en el que se evalúan los efectos de Airbnb en el turismo en Euskadi. En concreto, el estudio tiene como objetivo examinar si Airbnb ha servido como sustituto del sector tradicional o si, por el contrario, lo ha complementado, aumentando así el turismo total en la región.*

### 3. EUSKADI BASQUE COUNTRY: DESTINOTURÍSTICO DE EXCELENCIA Y COMPETITIVO.

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

*En el 2022 se ha formalizado un convenio de colaboración con 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 ha 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 durante el ejercicio 2023.*

*Igualmente, se han concedido subvenciones nominativas a las asociaciones turísticas siguientes: Aktiba, Asociación de Empresas de Turismo Activo, Aventura y Naturaleza de Euskadi, Asociación Vasca de Empresas Organizadoras Profesionales de Congresos y Eventos, Agencias Turísticas Receptivas Asociadas de Euskadi, a la Asociación Nekazalturismo-Landaturismo Elkarte, a la Federación de campings de Euskadi, a la Asociación de guías de turismo de Euskadi y a la Asociación de apartamentos turísticos de Euskadi por un importe total de 664.008,27 euros. Además, se ha abonado el 2º pago de la subvención nominativa a la Fundación Iseak por importe de 40.000€*

*Por último, de las subvenciones nominativas concedidas a las 3 capitales, San Sebastián, Vitoria-Gasteiz y Bilbao, para diferentes inversiones que mejoren el atractivo turístico de dichas ciudades, se ha ejecutado el proyecto de mejora de puntos de información turística en destino*



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

gauzatu da. Era berean, Bilboko Udalak " Bizit Euskadi Garraio Publikoan" kanpaina abiarazi du.

2. Bikaintasuna bultzatzea Euskadiko turismo eskaintzan.

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 helmugan erakargarritasuna eta esperientzia turistikoa hobetzen duten turismoko lurralde-proiektuak eta b) Helmugan lehiakortasuna eta jasangarritasuna hobetzeko proiektuak. Guztira 1.705.471,07 euro eman dira laguntzetan, eta 3.780.036,21 euroko gastuari eman zaio zuzeneko dirulaguntza.

Onartutako proiektuen kopurua, produktu motaren arabera (gastronomia, MICE, natura, kultura, familia, kostea, eta bestelakoak) 148koa izan da eta turismoko produktuak garatu eta kudeatzeko sortu/mantendutako enplegua (zuzenean edo laguntza teknikoa) 37 pertsonakoa (9 gizon eta 28 emakume).

Turismoa merkaturatzeko eta sustatzeko 2023ko laguntzen programak (TMS) turismo-produktuak garatzen eta merkaturatzen laguntzea, eta, horrez gain, jarrera ekintzailea eta berrikuntzaren kultura sustatzea lagundu nahi die turismo-sektoreko enpresei. Bada, 57 proiekturi lagundu zaie egitasmo horren baitan, 1.454.911,22 euroko inbertsio induzituarekin.

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

Ekintzailatzarako eta turismo-enpresen lehiakortasunaren hobekuntzarako laguntza programaren (EMET) 2023ko deialdian bertako 2 jarduera-ildoetara eskabideak aurkeztu dituzten 204 enpresetatik 141ari eman zaie laguntza. Hauek dira bi jarduera-ildo horiek: a) Turismo-negozio berriak sortzeko ekintzailatza. (24 proiektu) eta b) turismo-enpresen lehiakortasuna hobetzea (117 proiektu). Guztira .061.024,94 euro eman dira laguntzetan, eta diruz lagundutako inbertsioa 6.084.146,67 eurokoa izan da. Azkenean justifikatutako zenbatekoa 854.297 eurokoa izan da.

Bi ildo horietan sortu/mantendutako enplegua 2.043 pertsonakoa izan da (1.007 gizonezko eta 1.036 emakumezko).

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.

2023an, turismo-atariko saioak 2.662.163 izan dira, eta ikusitako orrialdeak 4.195.589. Apirila izan da hilabeterik onena 338.347 bisitarekin.

*presentado por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. También se ha iniciado la puesta en marcha de la campaña "Bizit Euskadi en Transporte Público" por parte del Ayuntamiento de Bilbao.*

2. *Impulsar la excelencia en la oferta turística vasca.*

*A través del programa de ayudas a proyectos territoriales turísticos se ha 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 1.705.471,07 € y el gasto directamente subvencionado a 3.780.036,21 €.*

*El número de proyectos aprobados por tipología de productos (gastronómico, MICE, naturaleza, cultural, familiar, costa y otros) ha sido de 148 y el empleo creado/mantenido para el desarrollo y gestión de los productos turísticos (directo o asistencia técnica) de 37 personas (9 hombres y 28 mujeres).*

*En el programa de ayudas a la Comercialización Turística y Promoción (CTP) 2023, destinadas a apoyar a las empresas del sector turístico en el desarrollo de productos turísticos y su comercialización, además de fomentar el espíritu emprendedor y la cultura de la innovación, se ha apoyado a 57 proyectos con una inversión inducida de 1.454.911,22 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 2023 del programa de ayudas de apoyo al emprendimiento y a la mejora de la competitividad de las empresas turísticas (EMET) se ha apoyado a 141 de las 204 empresas que han presentado proyectos a las dos líneas de actuación contempladas en dicho programa: a) emprendimiento para la creación de nuevos negocios turísticos (24 proyectos) y b) mejora de la competitividad de las empresas turísticas (117 proyectos). El importe total de las ayudas concedidas ha ascendido a 1.061.024,94 euros y la inversión subvencionada a 6.084.146,67 euros. El importe finalmente justificado ha ascendido a 854.297 euros.*

*El empleo creado/mantenido de ambas líneas ha sido de 2.043 personas (1.007 hombres y 1.036 mujeres).*

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 2023 el número de sesiones del portal de turismo ha sido de 2.662.163 y el de páginas vistas de 4.195.589. Abril ha sido el mes récord con 338.347 visitas.*



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

Bisita gehien jaso dituzten orrialdeak, home kontuan hartu gabe, Gaztelugatxeko San Joaneko gaztelaniazko orria izan da, ondoren Laguardiako gaztelaniazko orria, eta hirugarrenik, Gaztelugatxeko San Joaneko orria frantsesez.

SEOri dagokionez, lortutako emaitzak onak izaten jarraitzen dute (% 64,80). Bilatzaileetan, Lekeitioko, Laguardiako, Gasteizko eta Gaztelugatxeko orriak nabarmentzen dira.

2023ean, gizarte-sareen bilakaera ona izan da, eta horien guztien artean Instagramen hazkundea nabarmendu da, 58.917 jarraitzaile lortuz (+% 8,64); eta 2,8 milioiko irismena izan du, eta 1.531 argitalpen egin dira.

Facebookeko bi orrialdeen, VisitEuskadi eta Visit Basque Country jarraitzaileen kopuruak gora egin du pixka bat, +% 0,28 eta +% 0,76, hurrenez hurren. Facebook da oraindik atarira bisita gehien bideratzen dituen sare soziala. Visit Euskadiren Facebookeko kontuak 14.390 klik eta 54.517 interakzio lortu ditu bere argitalpenetan. Eta Facebookeko Visit Basque Country kontuak 3.348 klik eta 3.749 interakzio lortu ditu.

Twitterren, bi profilak kontuan hartuta, 310 jarraitzaile berri gehiago izan dira, eta 8.511 klik izan dira.

Era berean, Euskadiko Turismo atarian atariko menua birdefinitu da, egitura berri batekin eta erabiltzailearen esperientzian oinarritutako diseinu berri batekin. Atarian, honako landing edo atal hauen diseinu berriak egin dira: Landing LGBTQ+, Landing Turismo Industrial, Aste Santua, Gabonak, Subhome Agenda, Subhome Top Euskadi, Herrien fitxa, Jatetxeen fitxa, Hondartzen fitxa, Museoen fitxa. Gainera, 213 agenda edo ekitaldi baliabide berri sortu dira. Eta 1.131 agenda edo ekitaldi baliabide eguneratu dira.

Sustapeneko turismo-liburuxken argitalpenari eta berrargitalpenari dagokionez, 2023an 201.430 ale argitaratu dira eta 242.995 (+%12) 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.

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 dagokionez 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

*Las páginas que más visitas han recibido, sin tener en cuenta la home, han sido la página de San Juan de Gaztelugatxe en castellano, seguida de la página de Laguardia en castellano, y en tercer lugar, la página de San Juan de Gaztelugatxe en francés.*

*En cuanto a SEO, los resultados obtenidos siguen siendo buenos (64,80%). Destacan en posicionamiento en los buscadores las páginas de Lekeitio, Laguardia, Vitoria-Gasteiz y San Juan de Gaztelugatxe.*

*Durante el 2023 la evolución de las redes sociales ha sido buena, destacando entre todas ellas el crecimiento de Instagram que alcanzó los 58.917 seguidores (+8,64%); y el alcance de 2,8 millones obtenidos por la cuenta, en la que se han realizado 1.531 publicaciones.*

*El número de seguidores a las dos páginas de Facebook, VisitEuskadi y Visit Basque Country ha tenido un ligero incremento, +0,28% y +0,76%, respectivamente. Facebook sigue siendo la red social que más visitas deriva al portal. Facebook de Visit Euskadi ha conseguido 14.390 clics y 54.517 interacciones en sus publicaciones. Y en la cuenta de Facebook Visit Basque Country 3.348 clics y 3.749 interacciones.*

*En Twitter teniendo en cuenta los dos perfiles, se ha registrado un crecimiento de 310 seguidores nuevos y 8.511 clics.*

*Del mismo modo, en el portal de Turismo de Euskadi se ha redefinido el menú del portal, con una nueva estructura y un nuevo diseño centrado en la experiencia del usuario. También se han hecho nuevos diseños de las siguientes landing o secciones: Landing LGBTQ+, Landing Turismo Industrial, Semana Santa, Navidad, Subhome Agenda, Subhome Top Euskadi, Ficha Localidades, Ficha Restaurantes, Ficha Playas, Ficha Museos. Se han creado 213 nuevos recursos y eventos de agenda. Y se han actualizado 1.131 recursos y eventos de agenda.*

*Por lo que respecta a la edición y reedición de folletos turísticos promocionales, en 2023 se han publicado 201.430 ejemplares y se han repartido 242.995 (+12%) 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.*

*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*



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

du ten ekitaldiak sustatzeko eta merkaturatzeko, hala nola Donostiako Nazioarteko Zinemaldia, Festival, Gasteizko Telebistaren Jaialdia, Bilbao BBK Live eta Donostiako hipodromoaren urteko jarduera Eusko Jaurlaritzaren sariarekin.

Turismoa Merkaturatzeko eta Sustatzeko 2023ko laguntza-programaren esparruan (TMS), turismo-enpresek eta -elkartek antolatutako 20 ekitaldiri eman zaie laguntza. Ekitaldi horiek, parte hartzen duen publikoari dagokionez du ten garrantziagatik eta komunikabideetan du ten eraginagatik, Euskadiko turismo-irudia eta -posizionamendua sendotzen laguntzen dute, eta 1.459.660,90 euroko inbertsio indutitua eragin dute.

Era berean, Euskadi-Basque Country marka indartzen lagundu du ten turismo-proiektzio handiko ekitaldiekin babesletzak sinatu dira Hala, 9 ekitaldi babestu dira 2023an.

Euskal Turismoaren Sari en 2023ko deialdiari dagokionez (10 langile arteko enpresentzako eta 10 langile baino gehiagoko enpresentzako turismo-berrikuntza, helmuga arduratsu eta jasangarria eta ibilbide profesionala), sariak Ekobideak Koop, Elk. Txikia, Kora Green City Vitoria-Gasteiz, GOITUR, Goierriko Turismo Agentzia eta Jabier Fuertes, AKTIBAKo presidente ohia, izan ziren, hurrenez hurren. Halaber, dibertsitate funtzionala du ten pertsonen zuzendutako mendiko turismoko jarduerak antolatuz, turismo inklusiboari eta irisgarriari dagokienez egiten du en gizarte-lanagatik, aipamen berezia egiten zaio Asociación Montes Solidarios irabazi-asmorik gabeko erakundeari.

Sariak San Telmo Museoa en, Donostian, azaroaren 22an egindako ekitaldi publiko batean eman ziren.

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

Itourbask Euskadiko Turismo Bulego en Sarea gure Autonomia Erkidegoko turismo-bulegoetan informazio turistiko integraleko sistema gisa finkatzen da. Gaur egun 42 dira Turismo Bulego en Euskal Sareari atxikitzen sinatutako hitzarmenak. Guztira, Sareko Turismo Bulego en eta Turismo Informazioko Gune en artean 50 Turismo Bulego daude. Horien titulartasuna, batez ere, toki-erakunde ena da, zenbait elkarte eta fundazioekin batera.

Bestalde, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioak ez du inolako bulegorik, baina Turismo eta Ostalaritza Zuzendaritzak, zeharka, enpresa batekin (gaur egun, Itxaslehor, S.L.) egindako kontratu baten bidez, turismo-informazioko zerbitzua ematen du bisitariak iristen diren bi gune garrantzitsutan, hala nola Bilboko aireportuan (urte osoan irekita egoten den bulegoa) eta Getxoko Gurutzaldien Terminalean, gurutzaldi-garaian, apirilean inauguratua (Pasaia en Donostian ere gurutze-ontziei ematen zaie zerbitzua, baina kokaleku horietan azpiegitura finkorik gabe).

promoción y comercialización de eventos de gran proyección internacional tales como el Festival Internacional de Cine de -San Sebastián, el Festival de Televisión de Vitoria-Gasteiz, Festival, el Bilbao BBK Live y la actividad anual del Hipódromo de San Sebastián con la organización del premio Gobierno Vasco.

En el marco del programa de ayudas a la Comercialización Turística y Promoción (CTP) 2023, se ha apoyado a 20 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 1.459.660,90 euros.

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 9 los eventos apoyados en el 2023.

En cuanto a la convocatoria 2023 de los Premios al Turismo Vasco en sus categorías a la innovación turística para empresas de hasta 10 personas trabajadoras y para empresas de más de 10 personas trabajadoras, al destino responsable y sostenible y a la trayectoria profesional, los premios fueron para Ekobideak S. Coop. Pequeña, Kora Green City Vitoria-Gasteiz, GOITUR, Agencia de Turismo del Goierri y Jabier Fuertes, expresidente de AKTIBA, respectivamente. Así mismo, se concede una mención especial a Asociación Montes Solidarios, entidad sin ánimo de lucro destinada a organización de actividades de turismo de montaña dirigidas a personas con diversidad funcional, por su labor social respecto del turismo inclusivo y accesible.

Los premios fueron otorgados en un acto público celebrado en San Telmo Museoa, en San Sebastián, el pasado 22 de noviembre.

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 42 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 de 50—entre Oficinas y Puntos de Información Turística—, cuya titularidad corresponde mayoritariamente a entidades locales junto a algunas asociaciones y fundaciones.

Por su parte, la Administración autonómica vasca no es titular de ninguna oficina, si bien la Dirección de Turismo y Hostelería presta de forma indirecta a través de contrato con una empresa (en la actualidad, Itxaslehor, S.L.) el servicio de información turística en dos puntos importantes de llegada de visitantes, como son el Aeropuerto de Bilbao (oficina que permanece abierta todo el año) y la Terminal de Cruceros de Getxo, durante la temporada de cruceros, que se inauguró en el mes de abril (también se atiende a cruceristas en Pasaia y Donostia-San Sebastián, pero en estas ubicaciones sin infraestructura fija).



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

Itourbask Sareko Turismo Bulegoetan 1.295.713 bisitari artatu dira 2023an. Horrek esan nahi du 68.821 bisitari gehiago izan direla 2022. urtearen aldean, hau da, urte horretan baino % 5,61 gehiago, urte horretan 1.226.892 pertsona artatu baitziren. Enpresa kontratistak 74 gurutzetuz artatu ditu 2023an.

7. Tokiko erakundeei laguntza ematea turismo baliabideak eta produktuak garatzeko eta balioesteko.

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, Muskiz, Oiartzun eta Erreterriako udalei, Euskal Trenbide Sarea-Red Ferroviaria Vasca eta Enkarterturismo Enkarterri Elkarteari. Laguntza horiek dagozkien lankidetzak hitzarmenen bidez gauzatzen dira. 2021eko ekitaldiari dagokion guztizko zenbatekoa 4.270.333 eurokoa izan da.

Programa beraren esparruan, Arabako Foru Aldundiarekin hitzarmena sinatu ondoren, Aiaraldeko Lehenetsuneko Jarduera Eremuan egin diren lehenengo jarduketak azpimarratu dira. 2023an 684.000 euro transferitu dira.

#### 4. EUSKADI BASQUE COUNTRY: HELMUGA TURISTIKO ADIMENDUNA.

1. Turismo-sektorearen gaitasuna digitalaren diagnostikoa egiten hasia, Basquetourren bidez.

Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailak eta Turismoaren Euskal Agentziak – Basquetour – bultzatzen duten proiektua berrikuntzan eta digitalizazioan oinarritutako turismo-ekosistema adimenduna sortzean datza, honako hauekin batera:

- Helmuga Turistiko Adimenduna metodologia (DTI)
- Turismo-enpresa adimendunaren eredua (IZT)
- Eta Adimen Turistikoaren Sistema (SIT)

DTI metodologia bi lurralde historikotako hiriburuetan ezarri da (Vitoria-Gasteiz eta Donostia-San Sebastián), baita Arabako Errioxa, Goierri eta Uribe eskualdeetan ere, eta Euskadi da eskualde-eremu batean DTI metodologia ezartzen duen lehen autonomia-erkidegoa.

Gaur egun, Euskadiko bost helmuga berri gehitu zaizkio DTI proiektuari: Bidasoa, Debagoiena, Getxo, Bilbo eta Arabako Ibarak.

2024rako DTIekin bat egiteko destino berriekin ari gara lanean, hala nola Debabarrena, Arabako Llanada, Enkarterri-Meatzaldea.

Turismo Enpresa Adimendunaren (IZT) ereduari dagokionez, DTI metodologiaren ildoari jarraitzen dio, eta

*El número de visitantes atendidos en las Oficinas de Turismo de la Red Itourbask en 2023 ha sido de 1.295.713 personas. Esto supone un incremento de 68.821 visitantes respecto al año 2022, lo que representa un 5,61 % de personas más respecto a dicho año, en el que se atendieron 1.226.892 personas. El número de cruceros atendidos durante 2023 por la empresa contratista ha sido de 74.*

*7. Apoyo a entidades locales para el desarrollo y puesta en valor de recursos y productos turísticos.*

*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, Muskiz Oiartzun y Erreterri, así como a la Asociación Turismo Encartaciones-Enkarter, 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 2022 ha sido de 4.270.333 euros.*

*En el marco del mismo programa, se han iniciado las primeras actuaciones en la Zona de Actuación Preferente de Aiaraldea, tras la firma del correspondiente convenio con la Diputación Foral de Alava. Durante al año 2023 se ha transferido un importe de 684.000 euros.*

#### 4. EUSKADI BASQUE COUNTRY: DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE.

1. Inicio del diagnóstico de la capacitación digital del sector turístico a través de Basquetour.

*El proyecto por el que apuesta el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo, y la Agencia Vasca de Turismo – Basquetour, consiste en la generación de un ecosistema turístico inteligente basado en la innovación y digitalización y en conjunción con:*

- La metodología Destino Turístico Inteligente (DTI)
- El modelo de Empresa Turística Inteligente (ETI)
- Y el Sistema de Inteligencia Turística (SIT)

*La metodología DTI se ha implantado en las capitales de dos territorios históricos (Vitoria-Gasteiz y Donostia-San Sebastián), así como en las comarcas de Rioja Alavesa, Goierri y Uribe, siendo Euskadi la primera Comunidad Autónoma que implanta la metodología DTI en un ámbito comarcal.*

*Actualmente, cinco nuevos destinos de Euskadi, se han sumado al proyecto DTI: Bidasoa, Debagoiena, Getxo, Bilbao y Valles Alaveses.*

*Para el año 2024 se está trabajando con nuevos destinos para sumarse a los DTI, como son Debabarrena, Llanada Alavesa, Encartaciones-Zona Minera.*

*En cuanto al modelo Empresa Turística Inteligente (ETI), sigue la estela de la metodología DTI, y aspira a ser un*





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

Euskal Autonomia Erkidegoak egindako eredu bat izan nahi du, euskal turismo-enpresak turismo-enpresa berritzaile eta teknologikoki aurreratutako bilakatuko dituen, guztiontzako irisgarria den turismo-lurraldearen garapen jasangarria lagunduko duena eta turistak helmugan duen esperientzia hobetuko duena, bikaintasuneko produktuak eta zerbitzuak eskainiz.

Hau da, eredu horrek, urte hauetan guztietan programa independenteetan sektorea hainbat esparrutan profesionalizatzeko egin diren ahalegin handiak biltzeaz gain, enpresaren ikuspegi integratzaileagoa ahalbidetuko luke. Eusko Jaurlaritzako Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailak, Basquetourren bitartez, sektore publikoan zein pribatuan enpresak indartzen dihardu, prestakuntzaren, kudeaketaren/kalitatearen, berrikuntzaren, irisgarritasunaren eta jasangarritasunaren arloetan lehiakortasuna hobetzeko tresnak eskura jarritz.

2. Turismo-jarduera eta inguruko joerak monitorizatzeko sistemak diseinatzea, Basquetourren bidez.

Basquetour Turismoaren Euskal Agentziaren Marketin Arloak eguneratu egin du Enfokatur-Euskadiko Turismo Behatokiaren tresna, Turismo Inteligentziaren Sistema barne hartzen duena. Behatokiaren bidez, Euskadi jasangarritasun turistikoaren erreferente bihurtzearen aldeko apustua egiten da, turismo-industriaren egoeraren eta bilakaeraren ikuspegi orokor eta iraunkorra izateko tresna izateaz gain.

Adimen Turistikoaren Sistema (SIT Euskadi) hainbat informazio-iturriren azterketa sakonean oinarritutako tresna da. Euskadiko SITa gai da ezagutza erabilgarri, garrantzitsu, sistematizatu eta ordenatu bihurtzen duen informazioa kargatu, prozesatu eta aztertze, helmugako kudeatzailearen eta haren eragile guztien zerbitzura jartzeko. Balio berritzaileaz eta azken belaunaldiko teknologien (Big Data eta Business Intelligence) erabileraz haratago, berebiziko garrantzia du informazio garrantzitsuaren sorrera detektatu eta sustatzeak, Helmuga gai izan dadin tokiko turismoaren adimena eta ezagutza sortzeko iturri nagusi izateko. Euskadi SITa erabiltzeak ezagutzaren sarbidea eta hedapena errazten du, eta turismo-helmugan planifikazio estrategikoko prozesuak hobetzen laguntzen du.

*modelo elaborado por la Comunidad Autónoma de Euskadi, que transforme las empresas turísticas vascas en empresas turísticas innovadoras, tecnológicamente avanzadas, que contribuyan al desarrollo sostenible de un territorio turístico accesible para todos, y que mejore la experiencia del turista en el destino, ofreciendo productos y servicios de excelencia.*

*Es decir, este modelo, no sólo congregaría los enormes esfuerzos acometidos gradualmente todos estos años por profesionalizar al sector en diversos ámbitos en programas independientes, sino que permitiría una visión más integradora de empresa. El Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco mediante Basquetour, lleva trabajando el fortalecimiento empresarial tanto en el sector público como privado, mediante la puesta a su disposición de herramientas de mejorar de la competitividad en los ámbitos de la formación, gestión/calidad, innovación, accesibilidad y sostenibilidad.*

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

*Desde el Área de Marketing de la Agencia Vasca de Turismo- Basquetour, ha actualizado la herramienta de Enfokatur-Observatorio Turístico de Euskadi, la cual incorpora el Sistema de Inteligencia Turística. A través del observatorio, se apuesta por hacer de Euskadi un referente en sostenibilidad turística además de disponer de una herramienta que permita disponer de una visión global y permanente de la situación y evolución de la industria turística.*

*El Sistema de Inteligencia Turística (SIT Euskadi) es un instrumento basado en el análisis exhaustivo de distintas fuentes de información. El SIT Euskadi es capaz de cargar, procesar y analizar información que transforma en conocimiento de utilidad, relevante, sistematizado y ordenado, para ponerlo al servicio del gestor del Destino y todos los actores de este. Más allá del valor innovador y del uso de tecnologías de última generación (Big Data y Business Intelligence), es de vital importancia detectar y fomentar la generación de información relevante, de forma que el Destino sea capaz de constituirse como principal fuente generadora de inteligencia y conocimiento turístico a nivel local. La utilización del SIT Euskadi, facilita el acceso y la difusión del conocimiento, contribuyendo a mejorar los procesos de planificación estratégica de los Destinos turísticos.*



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

PROGRAMA	PROGRAMA
7612 BARNE MERKATARITZA	7612 COMERCIO INTERIOR
ARDURADUNA	RESPONSABLE
12 TURISMOA, MERKATARITZA ETA KONTSUMOA	12 TURISMO, COMERCIO Y CONSUMO
MERKATARITZA ZUZENDARIA	DIRECTORA DE COMERCIO

**HELBURUA**

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

**OBJETIVO**

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

**BETETZE MAILA**

1. MERKATARITZA ESTRATEGIA 2030

Merkataritza Estrategia 2023ko iraileko Gobernu Kontseiluan onartu da, baita 2025eko Merkataritza Plana ere.

Merkataritza-sektorearen diagnostikoari buruzko dokumentu guztiak aurkeztu eta argitaratu ziren, Estrategia eta Plana egiteko eta parte-hartze publikorako oinarri gisa balio izan zuten adierazleekin batera.

Ildo estrategiko nagusiak 2023ko aurrekontuetan txertatu ziren.

2030erako Merkataritza Estrategian (Merkataritza Ekintzailtzako Programa), Merkataritza Berrikuntzako Hub-ean, tokiko erakundeekiko lankidetzeta-programan eta Merkataritza Laguntzarako Guneen Sarean planteatutako programa eta proiektu estrategiko berrien azterketa teknikoak egiten joan dira, 2024ko ekitaldian programa berriak sortzeko oinarri teknikoak finkatzeko.

2. MERKATARITZAREN LEHIAKORTASUNA HOBETZEA

1. Eraldaketa Digitaleko Plana

1.1. Teknologia berrietan sartzeko programa, e-commerce

Teknologia berrietan sartzeko programa, e-commerce, parte hartzen duten merkataritza-establezimenduetara egokitutako diagnostiko pertsonalatuak eginez.

Hitzarmena Eusko Ganberekin, eus-commerce-2023 programaren lehiakortasuna hobetzeko.

**GRADO DE CUMPLIMIENTO**

1. ESTRATEGIA DE COMERCIO 2030

*La Estrategia de Comercio MERKATARITZA 2030 ha sido aprobada en Consejo de Gobierno de septiembre del 2023, así como el Plan de Comercio 2025.*

*Se presentaron e hicieron públicos todos los documentos del diagnóstico del sector comercial con sus indicadores que sirvieron de base para la elaboración de la Estrategia y Plan y la participación pública.*

*Las líneas estratégicas principales fueron integradas en los presupuestos 2023.*

*Se han ido elaborando los análisis técnicos de los nuevos programas y proyectos estratégicos planteados en la Estrategia Merkataritza 2030: Programa de Emprendimiento Comercial; Hub de Innovación Comercial; Programa de colaboración con entes locales y Red de Puntos de Asistencia Comercial que sientan las bases técnicas que dan lugar a los nuevos programas en el ejercicio 2024.*

2. MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD DEL COMERCIO

1. Plan de Transformación Digital

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

*Programa de incorporación a las nuevas tecnologías, e-commerce con la realización de Diagnósticos personalizados adaptados a los establecimientos comerciales participantes.*

*Convenio con Cámaras Vascas – Eusko Ganberak para el desarrollo de la mejora competitiva del programa eus-commerce-2023.*



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

Eus-commerce prestakuntza eta aholkularitza teknologikoko programa bat da, Euskal Autonomia Erkidegoko txikizkako saltokietan negozio-eredu lehiakorragoa lortzeko eraldaketari arrakastaz aurre egin ahal izateko tresnak eta ezagutzak ematera bideratua, eraldaketa digitalaren maila handiagoa lortzeko, merkataritza elektronikoa bultzatu eta sendotzeko eta sektoreak Interneten duen presentzia optimizatzen.

2023 programa irekita egon da, EAEko txikizkako saltokiekin batera, merkataritza-jarduerarekin lotutako zerbitzuetarako, hala nola ile-apaindegietarako eta estetika-zentroetarako, konponketa-zerbitzuetarako, etab.

Gainera, programa indartu da eraldaketa digitalean laguntza pertsonalizatuak emanez, establezimenduen eta haien sektoreen gaitasunen arabera. Programa pertsonalizatuaren zati horretan aurrera egitea, hori baita bere eraginkortasuna eta sektoreko eragile guztiak garatutako eskari handia erakusten ari den ekintzetako bat, bai programa honetatik, bai lankidetzahitzarmenetatik bertatik.

#### 1.2. Diagnostiko pertsonalizatuak, azpisektoreen arabera.

2023an, Euskadiko okindegien elikaduraren azpisektorearekin eta gremioarekin lanean aritu gara, azpisektorea bultzatzeko ildo estrategikoak marraztuko dituen plan estrategiko bat diagnostikatzeko eta ezartzeko. Merkataritza-izaera duenez, baina baita elikagai-industria ere, barne-koordinazioan ari gara, Jauriaritzaren eskumenak oinarri hartuta.

Lan hori bera jarri da abian harategien gremioko elikaduraren azpisektorean, eta lan hori 2024aren hasieran egingo da.

Era berean, lehenengo faseak hasi dira altzarien azpisektorearen proposamenekin.

#### 1.3. Ikerketa-proiektuei laguntzeko programak

Euskal Herriko Unibertsitatearekin lankidetzan aritzeko jarraibideak ezartzea, Euskal Retail Lab Merkataritza Katedra abian jartzeko, Retail sektorea Euskal Autonomia Erkidegoan bultzatzeko eta ezagutzeko bide gisa.

### 2. Sektorea modernizatzea

#### 2.1. Merkataritza-establezimenduak modernizatzen programa.

MEC2023 Merkataritza Establezimenduak Modernizatzen Laguntza Programa euskal merkataritza-sektoreari laguntzeko programa eraginkorrenetako bat da. Euskadiko merkataritza-establezimenduen eta zenbait zerbitzuren modernizazioa bultzatzea du helburu, berrikuntzaren bidez, kudeaketa-tresnak, azpiegiturak eta

*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 2023 se ha mantenido abierto, 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.*

*Además, se ha potenciado el programa con acompañamientos personalizados en la transformación digital según las capacidades de los establecimientos y sus sectores. Avanzando en esta parte del programa personalizado dado que es una de las acciones que está demostrando su efectividad y alta demanda desarrollada por todos los agentes del sector tanto desde este programa como desde los propios convenios de colaboración.*

#### 1.2. Diagnósticos personalizados por subsectores.

*Durante el año 2023 se ha estado trabajando con el subsector de la alimentación y el gremio de Panaderías de Euskadi en el diagnóstico y establecimiento de un Plan Estratégico que dibuje las líneas estratégicas de impulso del subsector. Dado su carácter comercial pero también de industria alimentaria se está en coordinación interna en base a las competencias de Gobierno.*

*Este mismo trabajo se ha puesto en marcha en el subsector de alimentación en el gremio de carnicerías, trabajo que se desarrollará a comienzos de 2024.*

*Asimismo se han iniciado las primeras fases con las propuestas del subsector del mueble.*

#### 1.3. Programas de apoyo a proyectos de investigación

*Establecimiento de las pautas de colaboración con la Universidad del País Vasco-Euskal Herriko Unibertsitatea para la puesta en marcha de la Cátedra de Comercio Euskal Retail Lab como cauce de impulso y conocimiento del sector Retail en el País Vasco.*

### 2. Modernización del sector

#### 2.1. Programa de modernización de establecimientos comerciales.

*El Programa de Apoyo a la Modernización de Establecimientos Comerciales MEC2023 es uno de los programas más eficaces de apoyo al sector comercial vasco. Tiene como objetivo impulsar la modernización de los establecimientos comerciales y de determinados servicios de Euskadi a través de la innovación, la mejora de sus instrumentos de gestión, infraestructuras*



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

merkataritza-ekipamendua hobetuz, kalitate- eta lehiakortasun-maila handiagoa lortzeko bide gisa.

2023ko deialdiak 4,1 euroko gehieneko laguntza ematen dio inbertsioari, 2020. urteko 1,3M, 2022. urteko 3M eta 2022. urteko 3,35M balioetatik. Bi laguntza-ildo ditu helburu horiek lortzeko: merkataritza-establezimenduaren azpiegitura eta ekipamendua berritzea, eta saltokietan teknologia berriak eta berrikuntza sartzea. 2023ko deialdian, energia-aurrezpenaren arloko inbertsio subentzionaerriak handitu ziren, aurrezpen edo efizientzia energetikoko neurri berriak sartuz eta energia-komunitateetako parte-hartzea baloratuz.

2023ko deialdian xedatzen denez, diruz lagundu daitekeen inbertsioaren ehunekoak % 30ekoa izan daiteke, eta deialdi honetan % 42ra arte igoko da, irizpide inkrementalak oinarri hartuta, hala nola sektorean euskararen erabilera bultzatzea Euskera Barra markaren bidez.

4,1M euroko hasierako kredituarekin, ia 1.500 eskaera jaso dira, eta kreditua agortuta erantzun zaie, nahiz eta bat etorri den NEXT Funtz Teknologikoaren inbertsioari laguntzeko programarekin.

## 2.2. NEXT funts teknologikoa

2023. urtean, NEXT-EU funts teknologikoa izeneko merkataritza modernizatze programaren bigarren edizioa kudeatu da, 4,2 milioi euroekin. Bi deialdietan mila eskaera baino gehiago eta 16M baino gehiago eskatu dira, eta, guztira, 300 eskabideri erantzun ahal izan zaie, % 100eko dirulaguntza-baldintzekin.

## 2.3. Merkataritza Ekintzaitzako Programa

Lankidetzeta-hitzarmena EAeko ganbarekin, Berriz Enpresa programarako. Programa horren helburua da merkataritza-enpresa, ostatu eta ostalaritza-establezimendu bideragarrien jarraitutasuna eta hazkundea bermatzea, haien ingurune ekonomikoa eta enplegua sendotuz.

2023an, merkataritza-ekintzaitzako programa berri bat aztertu da, 2024an hedatzeko oinarriak ezartzen dituen. Programa horrek hasierako ekintzaitza, enpresa-sustraitzea, barne-ekintzaitza eta transmisioa landu ditzake. Gainera, horien aplikazioa bermatuko duten prozesu eta prozedura guztiak aztertuko dira.

y equipamiento comercial como vía para alcanzar un mayor nivel de calidad y competitividad.

*La convocatoria del año 2023 alcanza el máximo de 4,1 euros de apoyo a la inversión, desde los 1,3M del año 2020, 3M del año 2022 y 3,35M del año 2022, destinados a dos líneas de ayuda para lograr estos objetivos: la renovación de la infraestructura y equipamiento del establecimiento comercial y en la segunda línea destinada a la incorporación de nuevas tecnologías e innovación a los comercios. En la convocatoria 2023 se amplían las inversiones subvencionables en materia de ahorro energético, introduciendo nuevas medidas de ahorro o eficiencia energética y valorando la participación en las comunidades energéticas.*

*La convocatoria 2023 dispone que el porcentaje de ayuda de la inversión subvencionable pueda ser del 30% incrementándose en esta convocatoria hasta un 42% en base a criterios incrementales entre los que se encuentra el impulso a la utilización del euskera en el sector a través de la marca Euskera Barra Barra.*

*Con un crédito inicial de 4,1M de euros se han recibido prácticamente 1.500 solicitudes que han sido atendidas con agotamiento de crédito, a pesar de que ha coincidido junto al programa también dirigido al apoyo a la inversión Fondo Tecnológico NEXT,*

## 2.2. Fondo Tecnológico NEXT

*Durante el año 2023 se ha gestionado la segunda edición del programa de modernización del comercio denominado Fondo Tecnológico NEXT-EU que han supuesto 4,2 M euros. Con más de mil solicitudes y 16M solicitados en ambas convocatorias, se han podido atender un total de unas 300 solicitudes con unas condiciones de subvención del 100%.*

## 2.3. Programa de Emprendimiento comercial

*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.*

*Durante el año 2023 se ha estudiado un nuevo programa de emprendimiento comercial que establece las bases para su despliegue durante el año 2024 que pueda abordar, el emprendimiento inicial, el arraigo empresarial, el intraemprendimiento y la transmisión. Además de estudiarse todos los procesos y procedimientos que garanticen su aplicación.*



### 3. Sentsibilizaziorako publizitate-kanpainak

3.1. Gizartea merkataritzaren inguruan sentsibilizatzeko eta balioesteko kanpaina

3.1.1 Baliabideak kudeatzeko eta Euskadiko merkataritza sustatzeko kanpaina diseinatzeko kontratu berria. 2023-2024 urte anitzeko kontratazioa.

3.1.2. Euskadi Denda 2023 Bonoarekin lotutako kanpainak eta tokiko merkataritza ikusaraztea.

3.1.3. "Arima berritzailea duten saltokiak" ikusarazteko kanpainak, hiru lurraldeetako azpisektore guztietako saltokietan berrikuntza-ekimenak nabarmenduz.

3.1.4. Kultura Sailaren bidez kudeatutako publizitate-kanpaina (EITBren gehigarria)

3.1.5. Hurbileko ekonomiari, jasangarritasunari eta berrikuntzari eta ekintzailtzari buruzko Merkataritza 2030 Foroaren emaitzak zabaltzeko kanpaina. Bai Euskal Autonomia Erkidegoan zabalkunde handiena duten komunikabideetan, bai prentsa ekonomiko espezializatuan.

3.1.6. Merkataritza-berrikuntzara eta ekintzaile berrietara bideratutako jardunaldiari lotutako zabalkunde-kanpaina, Donostia Ekinn.

3.1.7. Moda Festibaleko Gipuzkoako sarituen arteko eztabaida hedabideetan zabaltzeko eta emateko kanpaina, udaberri-uda eta udazken-negu edizioetan.

### 3.2. Euskal Merkataritza Sariak

3.2.1 Euskal Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sariak. Merkataritza Sarien deialdia: ibilbide profesionalaren sariak; merkataritza-ekintzailtza; merkataritza-arloen dinamizazioa; 10 langiletik gorako edo 10 langiletik beherako merkataritza-enpresetako ekimen nabarmenak.

3.2.2 Merkataritza-sektorearen eta irabazleen aintzatespenak komunikatzeko kanpaina, sari-banaketako ekitaldiarekin batera, Donostiako San Telmo Museoa.

### 4. Lehiakortasuna zaintzeko sistema

#### 4.1. Fokuratzea. Merkataritza Banaketaren Behatokia

Hitzarmena Eusko Ganbarekin, Enfokamer Merkataritza Banaketaren Behatokia mantendu eta garatzeko.

Hitzarmena Eusko Ganbarekin, Enfokamer Merkataritza Banaketaren Behatokia mantendu eta garatzeko.

Web-orria sakon eraldatu da, informaziorako sarbidea erraztuz, haren erabilgarritasuna eta nabigagarritasuna hobetuz, bai eta haren SEOa ere, eta,aldi berean, informazio-plataforma osoa birdiseinatu da.

### 3. Campañas publicitarias de sensibilización

3.1. Campaña de sensibilización y valoración social del comercio

3.1.1 Nuevo contrato de gestión de medios y diseño de la Campaña de Promoción del comercio de Euskadi. Contratación plurianual 2023-2024.

3.1.2. Campañas relacionadas con Euskadi Bono Denda 2023 y visibilización del comercio local.

3.1.3. Campañas de visibilización de "comercios con alma innovadora", destacando iniciativas de innovación en comercios de todos los subsectores en los tres territorios.

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

3.1.5. Campaña de difusión de los resultados del Foro Merkataritza 2030 en torno a la economía de proximidad; sostenibilidad e innovación y emprendimiento. Tanto en los medios de mayor difusión del País Vasco, como en la prensa económica especializada.

3.1.6. Campaña de difusión asociada a la jornada dirigida a la innovación comercial y nuevos emprendedores celebrada en San Sebastian Ekinn.

3.1.7. Campaña de difusión en medios y retransmisión del debate entre los premiados en Gipuzkoa de Moda Festival en las dos ediciones primavera-verano y otoño-invierno.

### 3.2. Premios al Comercio Vasco

3.2.1 Premios al Turismo, Comercio y Consumo Vasco. Convocatoria de Premios al Comercio: Premios a la trayectoria profesional; emprendizaje comercial; dinamización de áreas comerciales; iniciativas destacadas en empresas comerciales de más de 10 o de menos de 10 trabajadores.

3.2.2 Campaña de comunicación de reconocimientos del sector comercial y de los ganadores de manera paralela a la Gala de entrega de premios celebrada esta edición en el Museo San Telmo de San Sebastian.

### 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.

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

Se ha realizado una profunda transformación de la página Web, facilitando el acceso a la información, mejorando su usabilidad y navegabilidad así como su SEO, al tiempo que se ha rediseñado toda la plataforma



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

Barometroak estatistika-eragiketa gisa hobetzen eta egoeraren araberako txostenak sortzen jarraitu da.

#### 4.2. Saileko Estatistika Unitatea

Merkataritzako 3 estatistika-eragiketa berri sartu dira 2023-2026 aldirako Euskal Estatistika Planean, aurreko planean zeuden biek batera:

- Merkataritza-banaketaren adierazleen monitoreo
- Txikizkako merkataritzaren barometroa
- Merkataritza-aniztasunaren indizea
- Kontsumo-adierazleen monitoreo

Euskal Estatistika Plana onartzeak atzeratu egin du kontsumo-ohiturei buruzko inkesta (orain arte "kontsumoaren barometro" gisa egin da) estatistika-eragiketa gisa sartzea.

#### 4.3. Euskal merkataritza-sektoreko enpleguaren jarraipena egiteko ekintzak

- Enpleguaren jarraipena estatistika-unitatearen bidez
- EAEko merkataritza-sektoreko enpleguaren kalitateari eta enpleguaren kalitateak sektorearen eraldaketarekin eta langile motekin duen loturari buruzko azterlana, langileen lan-afiliazioaren arabera, ISEAK fundazioarekin lankidetzan eginga. 2024an enplegua azpisektoreka aztertzeko aukera emango duen azterlana diseinatzea.

### 5. Merkataritza-sektorea prestatzeko eta profesionalizatzeko plana

#### 5.1. Prestakuntza- eta profesionalizazio-programa

Hitzarmena Eusko Ganbarekin, Retail Euskal Eskola mantendu eta garatzeko.

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

Online plataformak erabiltzaile kopuruaren etengabeko hazkundearekin jarraitu du 2023an, prestakuntza-eskaintza handituz eta, bereziki, diagnostiko pertsonalatuak. Gehien eskatzen den prestakuntza arlo hauetan: eraldaketa digitala, marketin digitala, salmenta-puntuaren digitalizazioa, salmenta-puntuaren diseinua, bezeroarentzako arreta eta bezeroaren esperientzia.

Retail Euskal Eskolaren III. Kongresua egin da, merkataritzaren zerbitzazioa ardatz hartuta, eta Misisio Tekniko Komertziala egin da, Bordelen nazioarteko misio batekin.

*informativa. Se ha seguido profundizando en la mejora de barómetros como operaciones estadísticas y en la generación de informes coyunturales.*

#### 4.2. Unidad Estadística Departamental

*Incorporación de 3 nuevas operaciones estadísticas de comercio al Plan Vasco de estadística 2023-2026 junto a las 2 existentes en el anterior plan:*

- *Monitor de indicadores de la distribución comercial*
- *Barómetro del comercio minorista*
- *Índice de diversidad comercial*
- *Monitor de indicadores de consumo*

*La incorporación prevista de la Encuesta de hábitos de consumo (Hasta ahora se ha realizado como "Barómetro del consumo") como operación estadística se ha visto retrasada por la aprobación del Plan Estadístico Vasco.*

#### 4.3. Acciones de seguimiento del empleo en el sector comercial vasco

- *Seguimiento del empleo a través de la unidad estadística*
- *Estudio sobre la calidad del empleo en el sector comercial vasco y su relación con la transformación del sector y tipos de trabajadores según su afiliación laboral realizado en colaboración con la fundación ISEAK. Diseño del estudio que permita avanzar en 2024 el estudio del empleo por subsectores.*

### 5. Plan de Formación y Profesionalización del Sector Comercial

#### 5.1. 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 continuado el incremento sostenido en número de usuarios durante el año 2023 ampliando la oferta formativa y especialmente los diagnósticos personalizados. 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.*

*Se ha celebrado el III Congreso Escuela Vasca del Retail centrado en la servitización en el comercio y se ha realizado una Misión Técnica comercial con una misión internacional en Burdeos.*



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

## 5.2. Merkataritza Berrikuntzako Programa

Merkataritza Berrikuntzako Hub kudeatzeko oinarriak aztertu dira.

Mondragon Unibertsitatearekin lankidetzeta jarri da abian MU-Enpresagintza fakultateen LEINN graduaren bidez, LEINNeko ikasleek egindako merkataritza-berrikuntzako proiektuak garatzen laguntzeko.

## 6. Merkataritzarako laguntza teknikoak

### 6.1. Merkataritzako Bulego Teknikoak

Merkataritzako Bulego Teknikoek doako laguntza teknikoko zerbitzua eskaintzen diete sektoreari eta sektoreko zein zonako elkarteei.

Euskal Autonomia Erkidegoko errealitate komertzial eta demografikoan oinarrituta, bulegoak eremuen eta eremuen arabera banatzean oinarritzen da programa, eta 24 zonako edo tokiko eremu eta 3 lurralde-eremu biltzen ditu (bat lurralde bakoitzeko). 2023an, 50 laguntzen deialdia egin zen, eta diruz lagundu daitekeen ehuneko ekonomikoa % 90ekoa izan zen, bai zonako edo lurraldeko elkarteei, bai tokiko erakundeei dagokienez.

### 6.2. Merkataritza-banaketaren dinamizatzailerak gaitzeko prestakuntza

Euskalitekin dirulaguntzaren arabera lankidetzan aritzearen esparruan hedatutako "eragileak" programa Merkataritzako Bulego Teknikoetako teknikarien kudeaketa hobetzera bideratuta dago, prestakuntza-jardueren eta banakako laguntzen bidez. 2023an Merkataritza Bulegoetako 29 teknikariri prestakuntza eman die.

Era berean, prestakuntzako topaketa-jardunaldi bat egin da Merkataritzako Bulego Teknikoetako teknikarientzat.

## 3. TOKIKO MERKATARITZA BULTZATZEA

### 1. Tokiko merkataritza suspertzeko eta kontsumoa bultzatzeko programa

Tokiko saltoki txikiak suspertzeko eta kontsumorako pizgarriak emateko 2023ko Euskadi Denda Bona programa deskontu-bonuen kanpaina bat izan zen, Portugalete, Ondarroa, Derio, Hondarribia, Arrasate, Urretxu, Zumarraga, Oiartzun, Eskoriatza eta Bergarako udalekin lankidetzan.

Urteko azken hiruhilekoan garatu zen. Eusko Jaurlaritzaren aurrekontua milioi eurokoa izan da, eta parte hartu duten erakunde guztien ekarpenekin 5,2 milioi eurora iritsi zen 15 milioi eurotik gorako eragina zuten deskontu-bonuetan. Programaren aurrekontu-betearazpenaren ehuneko % 94,07koa izan da. Erkidego osoko 5.000 merkataritza- eta zerbitzu-establezimendu baino gehiago atxiki ziren.

## 5.2. Programa de Innovación Comercial

Se han estudiado las bases de gestión del Hub de Innovación Comercial.

Se ha puesto en marcha una colaboración con la Universidad de Mondragón a través del grado LEINN de la facultad MU-Enpresagintza para el apoyo en el desarrollo de proyectos de innovación comercial elaborados por el alumnado de LEINN.

## 6. Asistencia técnica al Comercio

### 6.1. Oficinas Técnicas 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 se apoya en una distribución de las oficinas por ámbitos y zonas en base a la realidad comercial y demográfica de la Comunidad Autónoma, recogiendo 24 ámbitos zonales o locales y 3 ámbitos territoriales (uno por territorio). En 2023, se convocaron 50 ayudas, siendo el porcentaje económico subvencionable del 90% tanto a asociaciones de carácter zonal o territorial como a entes locales.

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

El programa "agentes" desplegado en el marco de la colaboración con Euskalit según subvención, está orientado a mejorar la gestión de los técnicos de las Oficinas Técnicas de Comercio mediante actividades formativas y apoyos individualizados. Ha formado durante 2023 a 29 Técnicos de las Oficinas de Comercio.

Asimismo se ha realizado una jornada de encuentro formativa destinada al cuerpo técnico de las Oficinas Técnicas de Comercio.

## 3. IMPULSO DEL COMERCIO LOCAL

### 1. Programa de reactivación de comercio local e impulso del consumo

El programa para la reactivación del pequeño comercio local e incentivos al consumo Euskadi Bono Denda 2023 fue una Campaña de Bonos Descuento en colaboración con los ayuntamientos de Portugalete, Ondarroa, Derio, Hondarribia, Arrasate, Urretxu, Zumarraga, Oiartzun, Eskoriatza y Bergara.

Se desarrolló en el último trimestre del año. El presupuesto del Gobierno Vasco ha sido de millones de euros que con las aportaciones de todas las instituciones participantes alcanzó los 5,2 M euros en bonos descuento con un impacto superior a los 15 M. El porcentaje de ejecución presupuestaria del programa ha sido del 94,07%. Se adhirieron más de 5.000 establecimientos comerciales y de servicios de toda la comunidad.



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

Euskadi Bono Dendaren dibulgazio-kanpaina oso garrantzitsua da tokiko merkataritzari balioa emateko

*La campaña de divulgación de Euskadi Bono Denda supone una puesta en valor del comercio local muy importante*

## 2. Tokiko merkataritza-eremuak dinamizatzeko programa

## 2. Programa de dinamización de áreas comerciales locales

2.1. Laudioko udalerriko merkataritza-sektoretik hiri-ekonomia dinamizatzeko proiektua. Laudio Berrikusi. Ezarpen-fasearen ondorengo finkatze-fasea.

*2.1. Proyecto de dinamización de la economía urbana desde el sector comercial en el municipio de Llodio. Laudio Berrikusi. Fase de consolidación tras la fase de implantación.*

2.2. Amurrioko udalerriko merkataritza-sektoretik hiri-ekonomia dinamizatzeko proiektua. Amurrio Berrikusi. Ezarri aurreko diagnostiko-fasea.

*2.2. Proyecto de dinamización de la economía urbana desde el sector comercial en el municipio de Amurrio. Amurrio Berrikusi. Fase de diagnóstico previo a su implantación.*

2.3. Aiaraldea eskualdeko merkataritza-sektoretik hiri-ekonomia dinamizatzeko proiektua. Eskaintzaren eta eskariaren diagnostikoa.

*2.3. Proyecto de dinamización de la economía urbana desde el sector comercial en la comarca de Aiaraldea. Diagnóstico de la oferta y la demanda.*

2.4. Zumarragako udalerriko merkataritza-sektoretik hiri-ekonomia dinamizatzeko proiektua. Zumarraga Berrikusi. Proiektua ezartzea.

*2.4. Proyecto de dinamización de la economía urbana desde el sector comercial en el municipio de Zumarraga. Zumarraga Berrikusi. Implantación del Proyecto.*

## 3. Ekonomia sustatzeko arloen esparru juridikoaren azterketa eta erregulazioa

## 3. Estudio Marco Jurídico y regulación de las Áreas promoción Económica

Ekonomia sustatzeko arloen edo BIDen eredia aplikatzeko baldintzen azterketa bat egin da EHUekin lankidetzan, eta Merkataritza 2030 Estrategian parte hartzeko saioen esparruan aurkeztu da.

*Se ha realizado un estudio de las condiciones para la aplicación del modelo de áreas de promoción económica o BIDs en colaboración con la UPV-EHU que ha sido presentado en el marco de las sesiones de participación de la Estrategia Merkataritza 2030.*

Era berean, ekonomia sustatzeko arloen oinarriko legeriaren aurreproiektuaren lantalde teknikoan parte hartu da, Industria, Merkataritza eta Kontsumo Ministerioa buru dela.

*Así mismo se ha participado en el Grupo de Trabajo Técnico del anteproyecto de legislación básica de áreas de promoción económica liderado por el Ministerio de Industria, Comercio y Consumo.*

Amaitutzat eman zen 2022. urtean Merkataritza 2030 ildo estrategikoak formulatuta garatu zen sustapen ekonomikoko arloen azterketa.

*Se dieron por concluido el estudio de las áreas de promoción económica desarrollado durante el año 2022 con la formulación de las líneas estratégicas Merkataritza 2030.*

## 4. Hiri-ekonomiako proiektuak

## 4. Proyectos de Economía Urbana

4.1. Hiri-ekonomia dinamizatzeko proiektu pilotua, merkatu tradizionalaren jardueratik eta merkataritza- eta turismo-sektoreekiko sinergietatik abiatuta. Merkatarien trebakuntza hobetzeko eta saltokiak hobetzeko eta birdefinitzeko ekintzak Zumarraga Azoka proiektuan integratzea.

*4.1. Proyecto piloto de dinamización de la economía urbana desde la actividad del mercado tradicional y las sinergias con los sectores comerciales, turísticos. Integración de las acciones de mejora de la capacitación de los comerciantes y de la mejora y redefinición de los puntos de venta en el proyecto Zumarraga Azoka.*

4.2. Hiri-ekonomia dinamizatzeko proiektu pilotua, Gasteizko hiriguneetan espazioa uztearen problematikatik abiatuta, udal-ekintzekin lankidetzan.

*4.2. Proyecto piloto de dinamización de economía urbana desde la problemática del abandono del espacio en núcleos urbanos de Vitoria-Gasteiz, colaboración con las acciones municipales.*

## 4. ERAKUNDEEN ARTEKO GOBERNANTZA ETA ALIANTZAK

## 4. GOBERNANZA INTERINSTITUCIONAL Y ALIANZAS

### 1. Lankidetzak, dinamizazio eta lehiakortasuneko zonako estrategiak

### 1. Estrategias zonales de cooperación, dinamización y competitividad

1.1 Hirigune programa, Hiri Merkataritzaren Lankidetzak, Dinamizazio eta Lehiakortasuneko zonako estrategiak

*1.1 Programa Hirigune de ayudas destinadas a incentivar las estrategias zonales de Cooperación,*





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

sustatzera, merkataritza-sektorea biziberritzen laguntzeko eta merkatarien elkarteen jarduera bultzatzeko. 1,85 M euro. 77 eskaerari erantzun zaie.

### 1.2. Merkataritzako hiri-plataformak

Sailaren eta EAeko hiriburuetakoko merkataritza-plataformen (Gasteiz ON; Bilbao Dendak eta Donostia Shops) eta hiru hiriburuetakoko udalen arteko lankidetzahitzarmenak, hiri-merkataritzako programa garatzeko. 2023ko hitzarmenak berrikustea, ebaluatzea eta formalizatzea. Hitzarmen bat lurralde historiko bakoitzeko.

## 2. Enpresen eta elkarteen arteko lankidetzak

### 2.1. Merkataritza-federazioen egitura eta proiektuak babestea

- Lankidetzahitzarmenak Euskomer Konfederazioaren Lurralde Federazioekin (Cecobi Bizkaian), Aenkomer Araban eta Gipuzkoako Merkataritza Federazioarekin, sektore-estrategien egitura eta garapena finantzatzeko eta merkataritza-sektorea sustatzeko. 2023ko hitzarmenak berrikustea, ebaluatzea eta formalizatzea. Hitzarmen bat lurralde historiko bakoitzeko.
- Lankidetzahitzarmenak Euskal Dendak Konfederazioaren Lurralde Federazioekin (Bizkaidendak Bizkaian; Arabadendak Araban eta Dendartean Gipuzkoan), sektore-estrategien egitura eta garapena finantzatzeko eta merkataritza-sektorea sustatzeko. 2023ko hitzarmenak berrikustea, ebaluatzea eta formalizatzea. Hitzarmen bat lurralde historiko bakoitzeko.

## 3. Ekintzak Eusko Ganberekin

3.1. Ganberen bidez dinamizatutako proiektuak: eus-commerce, Retail Euskal Eskola, Berriz Enpresa eta Enfokamer.

3.2. Merkataritza Elkarteen Errolda eguneratzea

3.3. Euskal Merkataritzaren Topaketak eta Sariak hiru Lurraldeetan, Euskal Ganberak emandakoak.

3.4. Elkarteen ordezkagarritasunari buruzko azterlan espezializatuak.

## 4. Merkataritza-dibulgazioko eta -sustapeneko jarduerak egiten dituzten elkarteak

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

Dirulaguntza izenduna Euskaliti, "Merkabide" programaren bidez merkataritza-enpresen lehiakortasuna hobetzeko.

*Dinamización y Competitividad Comercial Urbana que contribuyan a la revitalización del sector comercial y destinadas a impulsar la actividad de las asociaciones de comerciantes. 1,85 M euros. Se han atendido 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. Revisión, evaluación y formalización convenios 2023. Un convenio por cada territorio histórico.*

## 2. Acciones de cooperación interempresarial y asociativa

### 2.1. Apoyo a la estructura y a los proyectos de Federaciones de Comercio

- *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. Revisión, evaluación y formalización convenios 2023. 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 Dendartean de Gipuzkoa, para la financiación de la estructura y desarrollo de estrategias sectoriales y promoción del sector comercial. Revisión, evaluación y formalización convenios 2023. Un convenio por cada territorio histórico.*

## 3. Acciones con Cámaras de Comercio – Eusko Ganberak

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

3.2. *Actualización del Censo de Asociaciones de Comercio*

3.3. *Encuentros y Premios al Comercio Vasco en los 3 Territorios otorgados por las Cámaras Vascas.*

3.4. *Estudios especializados sobre la representatividad asociativa.*

## 4. Asociaciones que realicen actividades de Divulgación y promoción comercial

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

*Subvención nominativa a Euskaliti para la mejora de la competitividad de las empresas comerciales mediante el programa "Merkabide".*