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

HELBURUA

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

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

Garapen osoa Erakunde Autonomoen atalean jaso da.

OBJETIVO

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

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

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

BETETZE MAILA

Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailak hiru hilabetero funtsak transferitu ditu Erakunde Autonomoaren funtzionamendu-gastuak finantziatzeko. Transferentzia hauek aurrekontuan dagoen kreditu osoa jaso du.

Programatutako helburuen betetze maila Kontsumobide Erakunde Autonomoaren memorian zehazten da.

GRADO DE CUMPLIMIENTO

Se han transferido trimestralmente los fondos desde el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo para financiar los gastos de funcionamiento del Organismo Autónomo. Dichas transferencias se han realizado por la totalidad del crédito presupuestado al efecto.

El grado de cumplimiento de los objetivos programados se detalla en la memoria del Organismo Autónomo Kontsumobide.

PROGRAMA

7510 TURISMOA, MERKATARITZA ETA KONTSUMOA. EGITURA ETA LAGUNTZA

ARDURADUNA

09 TURISMOA, MERKATARITZA ETA KONTSUMOA

ZERBITZU ZUZENDARIA

HELBURUA

LAGUNTZA JURIDIKOA.

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

ADMINISTRAZIO KONTRATAZIOAREN KUDEAKETA.

GIZA BALIABIDEEN KUDEAKETA.

INFORMAZIO SISTEMAK.

BERDINTASUNEKO ADMINISTRAZIO UNITATEA.

SAILEKO ESTATISTIKA ORGANOAK SAILAREN ESTATISTIKA LANAK EGITEA.

BETETZE MAILA

LAGUNTZA JURIDIKOA.

Saileko organoek eskatutako aholkularitza juridikoaren zerbitzua emateko xedea lortu da. Aholkularitza juridikoaren esparruan, ondoko jarduerak gauzatu dira 2017. urtean zehar, eta honelakoak izan dira batez ere:

- Xedapen orokorrak eta jarraibideak egitea: 4.
- Hitzarmenak egitea: 12.
- Jaurlaritzaren kontseiluaren erabakiak eta administrazio-ebazpenak egitea: 401.
- Xedapen orokorren, hitzarmenen eta jaurlaritzaren kontseiluaren erabakien gaineko txosten juridikoak egitea: 18.
- Kontsultei erantzutea: 20.

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

Programa honek aurrekontuen, finantzen eta kontratazioen esparruan esleitu zaizkion eginkizunak gauzatzeko dituen

PROGRAMA

7510 ESTRUCTURA Y APOYO DE TURISMO, COMERCIO Y CONSUMO

RESPONSABLE

09 TURISMO, COMERCIO Y CONSUMO

DIRECTOR DE SERVICIOS

OBJETIVO

ASISTENCIA JURÍDICA.

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

GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA.

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

UNIDAD ADMINISTRATIVA DE IGUALDAD.

ELABORACIÓN DE LA ESTADÍSTICA DEPARTAMENTAL A TRAVÉS DEL ÓRGANO ESTADÍSTICO.

GRADO DE CUMPLIMIENTO

ASISTENCIA JURÍDICA.

Se ha cumplido el objetivo de prestar el servicio de asesoría jurídica que los distintos órganos del Departamento han requerido. Desde la asesoría jurídica se han llevado a cabo durante el año 2017 las siguientes actuaciones:

- *Elaboración de disposiciones de carácter general e instrucciones: 4.*
- *Elaboración de convenios: 12.*
- *Elaboración de acuerdos de Consejo de Gobierno y resoluciones administrativas: 401.*
- *Elaboración de informes jurídicos sobre disposiciones de carácter general, convenios, acuerdos de Consejo de Gobierno: 18.*
- *Contestación de consultas: 20.*

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

Con los recursos que cuenta este programa para el desempeño de las funciones encomendadas en el ámbito

baliabideekin, urtean zehar eskatu zaizkion kudeaketa guztiak egin dira; honela laburbil daitezke:

Sailari 2017an esleitutako Aurrekontua kudeatu da, baita hari atxikitako erakundeen eta sozietate publikoen aurrekontuen jarraipena egin. Horretarako, behar izan diren aurrekontu-aldaketa, kreditu transferentzia, kontabilitate dokumentu eta aurreratutako funtsen banku transferentzia guztiak egin dira.

- Aurrekontuen 2018. urteko aurreproiektua egitea.
- Aurreko urteko helburuak betetzeari buruzko txostena: 1.
- Aurrekontu-beharrei buruzko txostena: 12.
- Legeko artikuluak aztertzea: 1.
- Aurrekontuak betearazteko txostenak, hamabostean behin. 24

presupuestario, financiero y de contratación, se han llevado a cabo cuantas gestiones han sido demandadas a lo largo del año y que se resumen como sigue:

Se ha llevado a cabo la gestión del Presupuesto 2017 asignado al Departamento, así como el seguimiento del Presupuesto de los Entes y Sociedades Públicas adscritos al mismo, tramitándose cuantas modificaciones presupuestarias, transferencias de crédito, documentos contables y transferencias bancarias de fondos anticipados han sido precisas para ello.

- *Elaboración anteproyecto anual de presupuestos 2018.*
- *Informe de cumplimiento objetivos año anterior: 1.*
- *Informe sobre necesidades presupuestarias: 12.*
- *Análisis del articulado de la Ley: 1.*
- *Informes quincenales de ejecución presupuestaria. 24*

ADMINISTRAZIO KONTRATAZIOAREN KUDEAKETA.

Zuzendaritzek 2017 ekitaldirako zehaztu dituzten helburuak betetzeko eskatutako kontratazio administratiboko espediente guztiak izapidetu dira, eta aholkularitza jarraitua eman da arlo horretan, bai esleitu aurreko fasean, bai eta kontratua kudeatzeko hurrengo fasean ere. Guztira:

- Kontratu Txikiak: 47.
- Administrazio kontratuak: 5.
- Kontratu-gorabeherak eta -aldaketak ebaztea: 1.

GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA.

Se han tramitado cuantos expedientes de contratación administrativa han sido demandados por las distintas Direcciones a fin de cumplir sus respectivos objetivos para el ejercicio 2017, con el asesoramiento continuo en esta materia, tanto en la fase previa a la adjudicación como en la subsiguiente fase de gestión del contrato. En total han sido:

- *Contratos Menores: 47.*
- *Contratos Administrativos: 5.*
- *Resolver incidencias y modificaciones contractuales: 1.*

GIZA BALIABIDEEN KUDEAKETA.

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

- Egindako kontratazioak: 35.

Lan egutegiaren betetze maila kontrolatzea. Sailera atxikitako langileen presentzia kontrolatzeko beharrezkoak diren ekintzak eraman dira aurrera, laneko gaixotasunen eta istripuen ondoriozko lizentziak izapidetu dira, oporrak eman dira, lanaldi-ereduak aldatu, etab.

Prestakuntza: 2016erako Prestakuntza Plana gauzatu da. Plan horretan, Sailaren funtzio-arloetako zereginak egiteko prestakuntza jasotzen zen, bai zeharkakoa, IVAPek eskainitako ikastaroen bidez, bai prestakuntza espezializatua.

- Ikastaro kopurua: 28.

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

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

- *Contrataciones realizadas: 35.*

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

Formación: Se ha ejecutado Plan de Formación para el ejercicio 2017, que recogía, tanto la formación transversal, desarrollada a través de los cursos ofrecidos por el IVAP, como la formación especializada para el desempeño de tareas en las distintas áreas funcionales del Departamento.

- *Número de acciones formativas: 28.*

- Prestatutako pertsona kopurua: 34.

INFORMAZIO SISTEMAK.

Saileko informazio-sistemen kudeaketan ondoko ekintzak egin dira:

- Saileko prozesu guztien kudeaketa integralerako sistema berria garatzen eta ezartzen jarraitzea, izapidetza telematikoa bultzatuz: 1.
- Sailaren webgunea eguneratzea: 1.
- Turismoko web-orriko edukien kudeatzaile berria egitea, funtzionalitate berriak gehituz: 1.
- Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Saila bere helburuak lortzeko egokiak diren ekipo informatikoez hornitzea: 34.

BERDINTASUNEKO ADMINISTRAZIO UNITATEA.

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

Emakunderekin elkarlana VII. Berdintasun Plana gauzatzeko.

- Bilerak: 1.

Gizon eta emakumeen berdintasunerako legealdiko plana gauzatu.

- Dokumentuak: 1.

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

- Dokumentuak: 6.

Berdintasuneko Administrazio Unitatearentzat aurreikusitako ekintzak unitatean gauzatzea.

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

- Bilerak: 7.
- Txostenak: 5.
- Informazio bidalketak: 5.

Berdintasun-arloko prestakuntza bultzatzea.

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

- *Número de personas formadas: 34.*

SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

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

- *Continuar con el desarrollo e implantación del nuevo sistema de gestión integral de todos los procesos del Departamento, impulsando la tramitación telemática: 1*
- *Actualización de la página web del Departamento: 1.*
- *Realización del nuevo gestor de contenidos de la página web de turismo, incorporando nuevas funcionalidades: 1.*
- *Dotar al Departamento de Turismo, Comercio y Consumo con los equipos informáticos adecuados para llevar a cabo sus objetivos: 34.*

UNIDAD ADMINISTRATIVA DE IGUALDAD.

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

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

- *Número de reuniones: 1.*

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

- *Número de documentos: 1.*

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

- *Número de documentos: 6.*

Ejecutar las acciones previstas para la Unidad Administrativa de Igualdad en el mismo.

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

- *Número de reuniones: 7.*
- *Número de informes: 5.*
- *Número de envíos de información: 5.*

Impulsar la formación en materia de igualdad.

Ejercer la interlocución técnica y participar en estructuras de igualdad: Grupo de Trabajo Departamental, Grupo de Trabajo Interdepartamental,

- Bilerak: 9.

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

- Aholkularitza ekintzak: 1.

SAILEKO ESTATISTIKA ORGANOAK SAILAREN ESTATISTIKA LANAK EGITEA.

(Estatistika Organoa ez da sortu oraindik)

EAEko Estatistika Ofizialeko Programan jasota dauden Saileko estatistika eragiketa zehatzak garatu dira.

A) Estatistika Ofizialeko Programan jasotako eragiketa kopurua.

- FRONTUR ETA FAMILITUR: 2.

B) Estatistika Ofizialeko Programan jaso ez diren eragiketen kopurua.

- Turismoarekin lotutako jarduerek sortutako Gizarte Segurantzako afiliazio kopurua: 1.

Honako sektore analisi eta koiunturako txosten hauek burutu dira.

- Txostenak: 14.

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

- Bilerak: 5.

Saileko plan estrategikoen ebaluazioan parte hartu da.

HIZKUNTZA NORMALKUNTZA.

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

HPSrekin lankidetzan Saileko Plan Estrategikoa prestatu, VI. Plangintzaldiarekin bat datorrena.

- Bilera kopurua: 3.

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

- Kudeaketa Planean jasotako ekintza kopurua: 7.

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

- Informazio-bidalketa kopurua: 15.

red de Unidades de Igualdad, entre otros.

- *Número de reuniones: 9.*

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

- *Número de asesoramientos: 1.*

ELABORACIÓN DE LA ESTADÍSTICA DEPARTAMENTAL A TRAVÉS DEL ÓRGANO ESTADÍSTICO.

(No se ha creado el Órgano aún).

Se han desarrollo de las operaciones estadísticas específicas del Departamento incluidas en el Programa de Estadística Oficial de la CAE.

A) Número de operaciones incluidas en el Programa de Estadística Oficial.

- *FRONTUR Y FAMILITUR: 2.*

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

- *Afiliaciones a la Seguridad Social de actividades relacionadas con el turismo: 1.*

Se han elaborado los siguientes análisis sectoriales e informes de coyuntura.

- *Número de informes elaborados: 14.*

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

- *Número de reuniones: 5.*

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

NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA.

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

Colaboración con HPS para la elaboración del Plan estratégico del Departamento; VI. Planificación.

- *Número de reuniones: 3.*

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

- *Número de acciones recogidas en el Plan de Gestión: 7.*

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

- *Número de envíos de información: 15.*

- Bilera kopurua: 10.

Saileko itzulpen-eskaerak kudeatu.

- Itzulpen-eskaera kopurua: 112.

- *Número de reuniones: 10.*

Gestión de las solicitudes de traducción del Departamento.

- *Número de solicitudes de traducción: 112.*

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

HELBURUA

TURISMO-ESKAINTZAREN BALIO ERANTSIA AREAGOTZEA, EUSKADI JOMUGA KALITATEKOA ETA BIKAINA IZAN DADIN, ABERASTASUNA ETA KALITATEKO ENPLEGUA SORTZEKO GAITASUN HANDIAGOKOA.

BI IRIZPIDE HAUEI INDAR HANDIAGOA EMATEA TURISMO-POLITIKETAN: INGURUA ZAINDU BEHARRA, ETA AURRERAPEN EKONOMIKOA ETA JUSTIZIA SOZIALA.

ESPERIENTZIA-TURISMOAK DUEN BALIOA INDARTZEA, “EUSKADI TURISMO-LEKUA” BEREIZTEARREN ETA BALIO HANDIAGOA IZAN DEZAN.

EUSKADI BASQUE COUNTRY MARKA BERA ETA DAGOKION CLAIM-A SUSTATZEA, EUSKADIN TURISMO-POLITIKA KOORDINATURIK KUDEATZEKO ESTRATEGIA BIDERATUZ.

OBJETIVO

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

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

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

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

BETETZE MAILA

TURISMO-ESKAINTZAREN BALIO ERANTSIA AREAGOTZEA, EUSKADI JOMUGA KALITATEKOA ETA BIKAINA IZAN DADIN, ABERASTASUNA ETA KALITATEKO ENPLEGUA SORTZEKO GAITASUN HANDIAGOKOA.

Turismoko gida-plana egitea.

> Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailak 2017-2020 aldirako Turismoko Gida-plana sortu du, epe bererako Plan Estrategikoaren barruan.

2017an, diru-laguntza bat eman zaio Cámaras de Comercio Vascas - Eusko Ganberak erakundeari, jarraipena emateko enpresa-transmisioko «Berriz Enpresa» programari. Merkataritza-enpresak, landetxeak eta ostalaritza-establezimenduak ditu helburu programak.

Bestalde, aurten ere lankidetza-hitzarmenak formalizatu ditugu Bizkaiko eta Gipuzkoako ostalaritzako enpresaburuen elkarteekin eta SEA Arabako Enpresariak elkartearekin, jarduera turistikoaren bikaintasuna bultzatzeko jarduerak gauzatzeko, Euskadiko turismo-industria indartuz.

GRADO DE CUMPLIMIENTO

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

Elaboración del Plan Director de Turismo.

> *Se ha realizado el Plan Director de Turismo 2017-2020, que se integra en del Plan Estratégico para el mismo período del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo.*

En el 2017 se ha subvencionado a las Cámaras de Comercio Vascas-Eusko Ganberak para dar continuidad al Programa de Transmisión Empresarial “Berriz Enpresa” de las empresas comerciales, alojamientos rurales y establecimientos hosteleros.

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

Jarduera turistikoaren eremuan ekimen berritzaileak sustatzea eta abiaraztea.

Turismo-enpresak modernizatzeko eta haien lehiakortasuna hobetzeko diru-laguntzen programaren 2017ko deialdian, laguntza eman zaie bederatzi proiektu berritzaileri, bai eta, guztira, enpresak eskariaren baldintzetara egokitzeko 90 proiekturi ere. Azken horietatik, 88 proiekturi beren eskaintza modernizatzeko eman zaie laguntza; bati, irisgarritasuna hobetzeko, eta beste bati, kalitate turistikoa ziurtatzeko.

Sektorearen profesionalizatzea sustatzea eta turismo-arloko lanbideak babestea.

Deustuko Unibertsitatearekin sinatutako prestakuntza-hitzarmeneko ekintzetan Turismoko Graduko 455 ikaslek hartu dute parte (357 emakumek eta 98 gizonek). Honako jarduera hauek gauzatu dituzte: turismoko informatzaile-praktikak azoketan eta turismo-bulegoetan, Euskadi destinoa ezagutzeko bidaiak, San Frantzisko Xabierkoa jardunaldia eta bi ikastaro (bata, AMADEUS erreserbak egiteko sistemari buruzkoa, eta bestea, kalitate eta bezeroen arretari buruzkoa).

Itourbask turismo-bulegoen sareari zuzendutako prestakuntza-egutegia osorik burutu da. Honako ekintza hauek egin dituzte: GR 283 gaztaren Ibilbidearen aurkezpena eta hura ezagutzeko bidaia, Aiaraldea eta Goi Nerbioi ezagutzeko bidaia eta barnetegi teknologikoak, Basquetourren laguntzaz.

Euskadiko turismoaren baliabideak sustatzea eta liraintzea

Turismoko atarian ibilbideak eta planak izeneko atala sortu dugu, eta bisita gehien jasotzen dituenetako bat da. Tresna bat dauka, batez ere zuzeneko bilaketak egitera begirakoa.

Urtean zehar, lau landing page argitaratu ditugu baliabide turistikoak eta esperientzia berriak promozionatzeko, hain zuzen ere:

Tronu dema: ibilbide bat egiten da, Euskadin telesaila filmatu zeneko lekuak bisitatzeko.

Euskadiko erromesbideak: Donejakue Bideari eta Inaziotar Bideari buruzko informazioarekin.

Familientzako turismoa: umeentzako plan bereziekin; nabigazio-modua intuitiboa, sinplea eta batez ere praktikoa da.

Eguberria: Gabonak Euskadin pasatzeko plan-sorta batekin.

Nabarmentzekoa da Tronu dema izeneko landingak 30.000 bisitaldi baino gehiago jaso dituela.

Incentivar iniciativas innovadoras en el ámbito de la actividad turística.

En la convocatoria del programa de ayudas para la modernización y mejora de la competitividad de las empresas turísticas 2017 se han apoyado 9 proyectos innovadores, y un total de 90 proyectos para la adecuación de las empresas a los requerimientos de la demanda, de los que 88 han sido para modernización de su oferta, 1 para mejoras de la accesibilidad y otro para la certificación de la calidad turística.

Fomentar la profesionalización del sector y proteger las profesiones turísticas.

Los estudiantes del Grado en Turismo que han participado en las actuaciones recogidas en el Convenio de formación con la Universidad de Deusto, asciende a un total de 455, de los cuales 357 son mujeres y 98 hombres. Las actividades que se han llevado a cabo son prácticas como informadores turísticos en ferias y oficinas de turismo, viajes de familiarización para el conocimiento del destino Euskadi, celebración de la Jornada de Turismo San Francisco Javier, y dos cursos: curso sistema de reservas AMADEUS y Curso de Calidad y Atención al cliente.

El calendario de formación destinado a la Red de Oficinas de Turismo Itourbask se ha ejecutado en su totalidad con las siguientes acciones: Presentación de la Ruta del queso GR 283 y viaje de familiarización, Viaje de familiarización al Valle de Ayala y Alto Nervión y Barnetegis Tecnológicos en colaboración con Basquetour.

Promocionar y realzar los recursos turísticos de Euskadi

En el portal de turismo se ha diseñado una nueva página de Rutas y planes, una de las más visitadas del portal con un buscador mucho más enfocado a la búsqueda directa.

A lo largo del año se han publicado 4 landing pages con el objetivo de promocionar los recursos turísticos y las nuevas experiencias:

Juego de Tronos donde se hace un recorrido de los lugares de rodaje de la serie en Euskadi.

Caminos de Peregrinación en Euskadi con información sobre los dos Caminos de Santiago y el Camino Ignaciano.

Turismo Familiar, con planes especialmente escogidos para los más pequeños con una navegación intuitiva, sencilla y sobre todo práctica.

Navidad con una selección de planes para pasar la Navidad en Euskadi.

Entre ellas destacan sobre todo los datos obtenidos por la landing de Juego de Tronos, con más de 30.000 visitas.

Ohiko formatuak edo proposamen berritzaileak erabiliz, eskaintza turistikoaren merkaturatzea sendotzea.

Turismo-atariko erabiltzaileen kopurua ere handitu da aurten, hain zuzen ere, % 19 (1.347.908 erabiltzailetik 1.603.213 erabiltzailera).

2017an, atariko saioen kopurua 2016an baino % 16,87 handiagoa izan da: 2.000.000 saiotik gora (1.785.413 saiotik 2.086.546 saiora igaro da). Gainera, atariak errekor historikoa lortu du udan, eta aurrenekoz 300.000 saiotik gora bildu dira hilabete bakarrean. Abuztua: 335.825 saio (2016ko uztailean baino % 42 gehiago).

Trafiko organikoa, hau da, nabigatzaileen bidez datorrena, % 6 handitu da eta erabiltzaileak atarira sartzeko bide nagusia izan da.

Atariko orri nagusiaren diseinua aldatu dugu. Hala, menu handiagoa, argiagoa eta intuitiboa jarri zaio, eta nabarmenen atalari beste formatu bat eman zaio, erabiltzeko errazagoa izan dadin.

Sare sozialei dagokienez, Visit Euskadi profilaren jarraitzaile kopuruak izandako hazkundea nabarmendu daiteke (125.000 jarraitzaile baino gehiago 2017an). Visit Basque Country profilak, bestalde, jarraitzaile kopurua bikoiztu du ia urte bakarrean (8.844 jarraitzailetik 12.921 jarraitzailera igaro da).

Aurten Instagrameko jarraitzaileen kopuruan izandako bilakaera ere aipatzekoa da: ia bikoiztu egin da (7.964tik 13.679ra) User Generated Content estrategiari eta urte bukaeran abiarazitako iragarki kanpainari esker.

SEO posizionamenduari dagokionez, emaitza bikainak lortu ditugu. Trafiko organikoa gero eta handiagoa izan da, % 76tik gorakoa 2017. urte osoan.

Teknologia berrien sarbidea bultzatzea, eskaintza turistikoan proposamen baliotsu berriak sortzeko.

Urte osoan landing orri berriak diseinatu ditugu, guztiak web-diseinu doigarrien printzipioen arabera: diseinu malguak, irudi berreskalagarriak eta testu optimizatuak. Helburua da ataria gailu mugikorretan ikusten duten erabiltzaileen esperientzia hobetzea.

Turismoko enpresak modernizatzeko eta haien lehiakortasuna hobetzeko diru-laguntzen programaren 2017ko deialdian, laguntza eman zaie komunikazio-teknologiekin eta hari gabeko konektibitatearen hobekuntzarekin lotutako 51 egitasmori.

Fortalecer la comercialización de la oferta turística tanto en los formatos convencionales, como propuestas innovadoras.

El número de usuarios en el Portal de Turismo ha aumentado este año un 19 %, pasando de 1.347.908 a 1.603.213.

En 2017 el número de sesiones del portal ha aumentado un 16,87 % respecto a 2016, superando los 2.000.000 de sesiones, pasando de 1.785.413 a 2.086.546. Además, durante el verano se han conseguido records históricos en el portal, superando por primera vez las 300.000 sesiones en un solo mes: Agosto: 335.825 (42 % más que en julio 2016).

El tráfico orgánico (proveniente de buscadores) ha crecido 6 puntos este año, siendo la principal entrada de usuarios al portal.

Se ha rediseñado la home del portal, con un menú más grande, claro e intuitivo y un nuevo formato para los destacados consiguiendo así una mejor usabilidad.

En redes sociales destaca el crecimiento logrado en el perfil Visit Euskadi superando en 2017 los 125.000 seguidores. En el perfil Visit Basque Country casi se ha doblado el número de seguidores en un año, pasando de 8.844 seguidores a 12.921.

Destaca también el volumen de seguidores obtenido en Instagram, donde este último año casi se han doblado, pasando de 7.964 a 13.679 seguidores gracias a la estrategia user content y a la campaña de ads puesta en marcha a finales de año.

En cuanto a SEO, se han obtenido excelente resultados, con un tráfico orgánico cada vez mayor, siendo durante 2017 superior al 76 %.

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

A lo largo del año se han diseñado nuevas landings todas ellas siguiendo los principios del responsive design usando layouts flexibles, imágenes rescalables y textos optimizados que mejoran las experiencias de usuario a los futuros visitantes que acceden al portal a través de su dispositivo móvil.

En la convocatoria del programa de ayudas para la modernización y mejora de la competitividad de las empresas turísticas 2017 se han apoyado 51 proyectos relacionados con el uso de las tecnologías de la comunicación y la mejora de la conectividad inalámbrica

BI IRIZPIDE HAUEI INDAR HANDIAGOA EMATEA TURISMO-POLITIKETAN: INGURUA ZAINDU BEHARRA, ETA AURRERAPEN EKONOMIKOA ETA JUSTIZIA SOZIALA.

Esparru arauemailea eguneratzea.

Bi dekretu-proiekturen izapideak hasi ditugu, honako hauei dagozkienak: batetik, 81/2012 Dekretua, maiatzaren 22koa, bidaia agentziei buruzkoaren bigarren aldaketa; bestetik, erabilera turistikoko etxebizitzei eta etxebizitza partikularretako logelei buruzkoa.

Bi lantalde sortu ditugu, antolamendu-prozesuei laguntzeko tresna informatikoa egokitzeko.

2017an, ostatu-establezimendu turistikoen 66 alta eta 28 baja izan dira, erabilera turistikorako etxebizitzen eta etxebizitza partikularretako logelen 1.568 alta —horietan, 309 baja eman dira— eta bidaia-agentzien 35 alta.

Turismo-arloko laguntzak egokitzea, eta iraunkortasun-irizpidea ere kontuan hartzen hastea

Enpresa turistikoak modernizatzeko eta haien lehiakortasuna hobetzeko eta lurralde-proiektu turistikoak babesteko diru-laguntzen programak berrikusi ditugu, jasangarritasun-irizpidea eraginkor egiteko.

Seinaleztatze modernoa, ulergarria eta integratua erabiltzea

Seinaleztapen turistikoko eredua aurkeztu zaie erakunde parte-hartzaileei (foru-aldundiak eta EUDEL) eta ekarpenak txertatzen ari gara.

Turismoan lankidetzan aritzeko harremanak garatzea hurbileko beste leku batzuekin edo gure antzeko gauzak dauzkaten beste leku batzuekin.

Turismoko lurralde-proiektuei zuzendutako laguntza-programaren bitartez, bertako 2 jarduera-ildoetara laguntza eskabideak aurkeztu dituzten 37 entitatetatik 29ri eman zaie laguntza. Hauek dira bi jarduera-ildo horiek: a) destinoen erakargarritasuna hobetzeko turismoko lurralde-proiektuak eta b) berrikuntzaren eta turismo jasangarri eta arduratsuaren bidez destinoen kalitatea eta lehiakortasuna hobetzen duten proiektuak. Guztira 1.291.429 euro eman dira laguntzetan, eta 3.612.271 euroko inbertsioari eman zaio zuzeneko diru-laguntza.

ESPERIENTZIA-TURISMOAK DUEN BALIOA INDARTZEA, “EUSKADI TURISMO-LEKUA” BEREIZTEARREN ETA BALIO HANDIAGOA IZAN DEZAN.

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

Turismoko atarian eskaintzen diren esperientzien atalak

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

Actualización del marco normativo.

Se ha iniciado la tramitación de los proyectos de decretos correspondientes a la segunda modificación del Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viajes, y a las viviendas y habitaciones en viviendas particulares para uso turístico.

Se han creado dos grupos de trabajo para la adecuación de la herramienta informática soporte de los procesos de ordenación.

En el 2017 se han registrado: 66 altas y 28 bajas de establecimientos de alojamiento turístico, 1.568 altas de viviendas y habitaciones en viviendas particulares para uso turístico, de las que se han dado de baja 309; y 35 altas de agencias de viajes.

Adecuación de las ayudas al sector turístico, e incorporar el criterio de sostenibilidad

Se han revisado los programas de ayudas para la modernización y mejora de la competitividad de las empresas turísticas, y de ayudas para el apoyo a proyectos territoriales turísticos al objeto de operativizar el criterio de sostenibilidad.

Desarrollar la implantación de una señalética moderna, comprensible e integrada

En relación al Modelo de Señalización Turística se ha presentado el mismo a las instituciones participantes (Diputaciones Forales y EUDEL) y estamos en trámite de integración de las aportaciones recibidas.

Impulsar el establecimiento de lazos de cooperación en materia turística con entornos próximos y/o que presenten similitudes con nuestro destino.

A través del programa de ayudas a proyectos territoriales turísticos se han apoyado a 29 de las 37 entidades que han presentado solicitudes de ayuda a las 2 líneas de actuación contempladas en dicho programa: a) Proyectos territoriales turísticos que mejoren el atractivo de los destinos, y b) Proyectos que mejoren la calidad y competitividad de los destinos, mediante la innovación y el desarrollo de un turismo sostenible y responsable. El importe total de ayudas concedidas ha ascendido a 1.291.429 € y la inversión directamente subvencionada de 3.612.271 €

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

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

El número de páginas visitadas en el apartado de las

155.654 bisitaldi jaso ditu, 2016an baino % 22 gehiago. Gehienak, % 73, gaztelaniaz izan dira eta, ondoren, % 11 frantsesez.

experiencias ofertadas en el portal de turismo ha sido de155.654, un 22 % más que en el año 2016. El 73 % de ellas en castellano, siguiendo en segundo lugar las visitas en francés con un 11 %.

Esperientziei beren balioa ematea, sustapen-ekintzen bidez

Poner en valor las experiencias a través de acciones promocionales

2016an Basquetourrek esperientzien azterketa egin ondoren, 47 kendu ziren eta 112 berri gehitu. Hala, Euskadi turismoko atariak 153 esperientzia eskaintzen ditu gaur egun.

Tras el análisis de las experiencias realizado por Basquetour el año 2.016, se eliminaron 47 y se incorporaron otras 112 nuevas. En el portal de turismo de Euskadi en este momento hay 153 experiencias ofertadas.

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

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

Turismo-etorleku modura bereizten gaituzten elementuak indartzea, haiek izan daitezen "Euskadi-Basque Country" marka turistikoa ondo kokatzeko oinarrizko erreferentzia-elementuak.

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

2017an, lankidetza-hitzarmena mantentzen dugu Basque Culinary Center fundazioarekin, Euskadin gastronomia-ikerketa eta -berrikuntza sustatu eta bultzatzeko.

A lo largo del año 2017, se ha continuado con el Convenio de colaboración con la Fundación Basque Culinary Center para apoyar e impulsar la investigación y la innovación de la gastronomía en Euskadi.

Oraindik ere laguntzen diogu Hipódromos y Apuestas Hípicas de Euskadi SA erakundeari Eusko Jaurlaritza Saria antolatzen.

Se ha seguido apoyando a la entidad Hipódromos y Apuestas Hípicas de Euskadi, S.A. en la celebración del Premio Gobierno Vasco.

Orobat, hainbat programa eta jarduketa koordinatu ditugu beste hainbat instituzio, erakunde eta eragile publikorekin. Esaterako, jarraipena eman zaie nazioarteko proiekzio handia duten ekitaldiak sustatzeko eta merkaturatzeko hitzarmenei (Gasteizko, Donostiako eta Getxoko jazzaldiak, Donostia Zinemaldia eta Hondarribiko Blues Jaialdia).

También, se han coordinado nuevamente programas y actuaciones con otras instituciones, organismos y agentes públicos. Así se ha continuado con convenios para la promoción y comercialización de eventos de gran proyección internacional tales como los Festivales de jazz de Vitoria-Gasteiz, Donostia/San Sebastián y Getxo, Festival Internacional de Cine de Donostia-San Sebastián y Festival de Blues de Hondarribia.

Halaber, turismo-proiekzio handia duten ekimenak babestu ditugu, eta hori lagungarria izan da Euskadi-Basque Country marka indartzeko eta turismoko destino gisa ospe handiagoa lortzeko. Hain zuzen ere, honako hogei ekimen hauek babestu ditugu 2017an: Saskibaloiko Errege Koparen 81. edizioko azken fasea Gasteizen, Euroleague Bilbao 2017, Balmasedako pasio biziduna, Zarautz Pro Surf, Espainiako junior mailako Gizonezkoen saskibaloi-txapelketa, Arabako pintxo-astea, Donosti Cup, Añanako gatz-azoka, Mundaka Festival, Magialdia, Ion Fizen 15. urteurrena, Eurocup Women, Euskal Herriko pintxo-txapelketa, Rioja Alavesa Wine Run, Behobia-San Sebastian, Erdi Aroko pintxoen X. lehiaketa Guardian, Donostiako maratoia, Tantai 2017, Gabonak Piztu Gasteizen eta Agustín Ibarrolari buruzko dokumental bat.

Así mismo se han formalizado patrocinios con eventos de gran proyección turística, que han contribuido a reforzar la marca Euskadi-Basque Country y a lograr una mayor notoriedad como destino turístico. Así, han sido 20 los eventos apoyados en el 2017: 81ª edición de la fase final de la Copa del Rey de Baloncesto en Vitoria-Gasteiz, Euroleague Bilbao 2017, Pasión Viviente de Balmaseda, Zarautz Pro Surf, Campeonato de España de Baloncesto Junior Masculino, Semana del Pintxo de Álava, Donosti Cup, Feria de la Sal en Añana, Mundaka Festival, Magialdia, Ion Fiz 15. aniversario , Eurocup Women, Euskal Herriko pintxo Txapelketa, Rioja Alavesa Wine Run, Behobia San Sebastian, X Certamen de Pinchos y Tapas Medievales Laguardia, Maratón Donostia, Tantai 2017, Enciende La Navidad-Gabonak Piztu en Vitoria-Gasteiz, documental sobre Agustín Ibarrola.

2017ko abenduaren 15ean, Euskadiko Merkataritza eta Turismo Sarien gala egin genuen Bilboko Arte Eder

El 15 de diciembre de 2017 se celebró en Bilbao, en el museo de Bellas Artes de Bilbao, la Gala de los

Museoan. Hona hemen turismo-sarien irabazleak: Zarauzko Zerupe hotela, berrikuntzan; Azurmendi Enea SL, lehiakortasunean; eta Valdelana Upategiko Juan Jesus Valdelana, ibilbide profesionalean. Epaimahaik, gainera, aipamen berezia egin dio Gasteizko FesTVal telebista-jaialdiari.

Premios al Turismo y al Comercio Vasco. Los premios de turismo fueron para: Innovación Hotel Zerupe de Zarautz; Competitividad - AZURMENDI ENEA S.L.; Trayectoria Profesional - Juan Jesus Valdelana de Bodegas Valdelana. Además, el jurado ha tenido una mención especial para FesTVal, Festival de Televisión de Vitoria-Gasteiz.

Eskaintza askotarikoa eta bereizia sustatzea, kalitatekoa, lehiatzeko modukoa eta iraunkorra.

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

Atariko edukien eguneratze eta mantentzeari dagokienez, nabarmendu behar da 200 agenda-ekitaldi sortu direla, eta 330 baliabide turistiko berri. Azken horietako 100 baino gehiago esperientzia berriak dira.

En cuanto a la actualización y mantenimiento de los contenidos del portal destacar la creación de un total de 200 eventos de agenda y 330 nuevos recursos turísticos entre ellos más de 100 corresponden a experiencias nuevas.

Turismo-informazio integratzailea eskaintzea, produktu turistiko modura Euskadi-Basque Country marka salduko duena.

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

Gure autonomia-erkidegoko turismo-bulegoetan, ITOURBASK Turismo Bulegoen Euskal Sarea sendotu da turismo-informazioko sistema integral modura. Urduñako eta Zestoako turismo-bulegoak izan dira sareari batzen azkenak; eta horiekin 38 atxikipen-hitzarmen daude sinatuta.

ITOURBASK La Red de Oficinas de Turismo de Euskadi se consolida como sistema de información turística integral en las oficinas de turismo de nuestra Comunidad Autónoma. Con las últimas incorporaciones a la red, correspondientes a las oficinas de turismo de Urduña y Zestoa sumando 38 los Convenios de adhesión firmados.

Bulego horiez gain, bi turismo-bulego estrategikoren titularra da Turismo Zuzendaritza: Bilboko aireportuan eta Getxoko kruzeroen kaian daudenak.

Además de estas Oficinas la Dirección de Turismo y Hostelería es titular de dos oficinas de turismo estratégicas y ubicadas en el aeropuerto de Bilbao y en el muelle de Cruceros de Getxo.

Itourbask sarearen turismo-bulegoek 1.986.638 bisitari izan dituzte, 2016. urtean baino % 1,3 gutxiago.

El número de visitantes a las oficinas de turismo de la Red Itourbask ha sido de 1.986.638, un 1,3 % de personas menos que el año 2016.

32 ikuskapen egin dira, Itourbask sareko turismo-bulego guztietan Euskadi Basque Country marka homogeneoki erabil dadin sustatzeko.

El número de inspecciones realizadas para promover un uso homogéneo de la marca Euskadi Basque Country en las oficinas de turismo de la Red Itourbask ha sido de 32.

Bi liburuxka berri argitaratu dira hainbat hizkuntzatan: Euskal kostaldeari buruzkoa eta Iparraldeko Donejakue bideari buruzkoa. Gainera, hainbat liburuxka eguneratu eta berrargitaratu ditugu, guztira 336.550 ale. Liburuxka horiek guztiak Turismo atarian ere argitaratu ditugu.

Se han editado 2 nuevos folletos en distintos idiomas: Costa Vasca y los Caminos del norte a Santiago. Además se han reeditado con su correspondiente actualización otros folletos hasta totalizar 336.550 ejemplares. Todos ellos se han publicado también en la página web de Turismo.

2017an 562.575 liburuxka banatu ditugu turismo-bulegoetan, azoketan eta ostatu turistikoetan. 2016an baino % 8,3 gutxiago.

Se han repartido 562.575 folletos tanto en las oficinas de turismo, como en ferias y alojamientos turísticos: un 8,3 % menos que el año 2016.

PROGRAMA

7612 BARNE MERKATARITZA

ARDURADUNA

09 TURISMOA, MERKATARITZA ETA KONTSUMOA

MERKATARITZA ZUZENDARIA

PROGRAMA

7612 COMERCIO INTERIOR

RESPONSABLE

09 TURISMO, COMERCIO Y CONSUMO

DIRECTOR DE COMERCIO

HELBURUA

LEHIAKORTASUNA ETA MODERNIZAZIOA.

EKINTZAILETZA ETA TALENTUA.

MERKTARITZAREN HAZKUNDEA, LANKIDETZA ETA INTEGRAZIO ESTRATEGIKOA.

OBJETIVO

COMPETITIVIDAD Y MODERNIZACIÓN.

EMPRENDIMIENTO Y TALENTO.

CRECIMIENTO, COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN ESTRATÉGICA COMERCIAL.

BETETZE MAILA

LEHIAKORTASUNA ETA MODERNIZAZIOA.

Euskal Merkataritzaren Gida-plana egitea.

- Plan hori egiteko inbertsioa.

Informazio-teknologiak erabiltzea.

- Teknologia berriak erabiltzen hasteko programa, e-commerce: 1.
- Ikerketa-proiektuetan laguntzeko eta aplikazioak garatzeko programak: 0.

Modernizaziorako eta prestakuntzarako ekintzak.

- Saltokiak modernizatzeko programa: 1.
- Berrikuntzarako jakituria eta merkataritzarako lehiakortasuna sustatzea eta zabaltzea: 1.
- Negozio-eredu berrietarako prestakuntza-programa: 0.
- Kalitatearen inguruko prestakuntza-programa: 1.

Merkataritza Banaketaren Behatokia.

Azterlanak eta diagnosi-jardunaldiak egitea.

Sentsibilizaziorako publizitate-kanpainak.

- Gizartea sentsibilizatzeko eta gizarteak merkataritza balioesteko kanpainak: 1.

GRADO DE CUMPLIMIENTO

COMPETITIVIDAD Y MODERNIZACIÓN.

Elaboración del Plan Director del Comercio Vasco.

- *Inversión en elaboración del mismo.*

Incorporación a las tecnologías de la información.

- *Programa de incorporación a las nuevas tecnologías, e-commerce: 1.*
- *Programas de apoyo a proyectos de investigación y desarrollo de aplicaciones: 0.*

Acciones de modernización y formación.

- *Programa de modernización de establecimientos comerciales: 1.*
- *Programa de fomento y divulgación del conocimiento de la innovación y de la competitividad comercial: 1.*
- *Programa de formación para nuevos modelos de negocio: 0.*
- *Programa de formación en el área de calidad: 1.*

Observatorio de la distribución comercial.

Realización de estudios y jornadas de diagnóstico.

Campañas publicitarias de sensibilización.

- *Campañas de sensibilización y valoración social del comercio: 1.*

EKINTZAILETZA ETA TALENTUA.

Enpresa-ekimenari laguntzea.

- Ekintzailetzan laguntzeko programak: 0.
- Enpresek ondorengotza izateko programak: 1.
- Ekintzaile berriak eta inbertsio berriak erakartzeko programak: 0.

Prestakuntza eta laguntasuna.

- Profesionalentzako prestakuntza- eta laguntasun-programak eta merkataritzako praktika onak: 1.

Enpresen ondorengotzarako laguntza teknikoa.

- Ganberekin eta udalekin hitzartutako proiektuak: 1.

EMPRENDIMIENTO Y TALENTO.

Apoyo a la iniciativa empresarial.

- *Programas de ayuda al emprendimiento: 0.*
- *Programas de sucesión empresarial: 1.*
- *Programas de atracción de nuevos emprendedores y nuevas inversiones: 0.*

Formación y acompañamiento.

- *Programas de formación y acompañamiento para profesionales, y buenas prácticas comerciales: 1.*

Asistencia Técnica a la transmisión empresarial.

- *Proyectos convenidos con Cámaras y Ayuntamientos: 1.*

MERKTARITZAREN HAZKUNDEA, LANKIDETZA ETA INTEGRAZIO ESTRATEGIKOA.

Lankidetzarako, dinamizaziorako eta lehiakortasunerako eskualde-estrategiak.

- Lankidetza publiko-pribaturako hitzarmenak udalerrietan: 47.
- Gerentzia urbanoak: 3.

Enpresen arteko lankidetzarako eta elkarteak osatzeko ekintzak.

- Merkatari-federazioekiko hitzarmenak: 4.
- Dibulgazio-jarduerak egiten dituzten elkarteak: 74.

Indartze-ekintzak.

- Gure arloko diagnosiak egitea: 1.
- Plan estrategikoa eta ekintza-planak egitea: 2.

Merkataritzarako Laguntza Teknikoa.

- Laguntza teknikorako eta merkataritza dinamizatzeko bulegoak: 34.
- Banaketa komertzialaren dinamizatzaileak gaitzeko prestakuntza-ikastaroak. Dinamizatzaile horiek prestatzeko bekak: 34.

CRECIMIENTO, COOPERACIÓN E INTEGRACIÓN ESTRATÉGICA COMERCIAL.

Estrategias zonales de cooperación, dinamización y competitividad.

- *Convenios de colaboración público-privada de ámbito municipal: 47.*
- *Gerencias Urbanas: 3.*

Acciones de cooperación interempresarial y asociativas.

- *Convenios con Federaciones de Comerciantes: 4.*
- *Asociaciones que realicen actividades de divulgación: 74.*

Acciones de fortalecimiento.

- *Elaborar diagnósticos del sector: 1.*
- *Formular Planes Estratégicos y Planes de Actuación: 2.*

Asistencia Técnica al Comercio.

- *Oficinas de Asistencia Técnica y de Dinamización Comercial: 34.*
- *Cursos de formación para la capacitación de dinamizadores de la distribución comercial. Becas para la formación de los mismos: 34.*