



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

**PROGRAMA**

4431 KONTSUMOA

**ARDURADUNA**

09 TURISMOA, MERKATARITZA ETA KONTSUMOA

SAILBURUA

**PROGRAMA**

4431 CONSUMO

**RESPONSABLE**

09 TURISMO, COMERCIO Y CONSUMO

CONSEJERO

**HELBURUA**

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

**BETETZE MAILA**

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

Kontsumitzaileak eta erabiltzaileak aldeztearen eta babestearen arloan Jaurkitzearen 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.

**GRADO DE CUMPLIMIENTO**

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

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.



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

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

**HELBURUA**

GOBERNU KONTSEILUAREN GAIN UTZI BEHAR DIREN GAIAK PRESTATZEA ETA IZAPIDETZEA.

LAGUNTZA JURIDIKOA.

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

ADMINISTRAZIO KONTRATAZIOAREN KUDEAKETA.

GIZA BALIABIDEEN KUDEAKETA.

INFORMAZIO SISTEMAK.

BERDINTASUNEKO ADMINISTRAZIO UNITATEA.

SAILEKO ESTATISTIKA ORGANOAK SAILAREN ESTATISTIKA LANAK EGITEA.

HIZKUNTZA NORMALKUNTZA.

**BETETZE MAILA**

GOBERNU KONTSEILUAREN GAIN UTZI BEHAR DIREN GAIAK PRESTATZEA ETA IZAPIDETZEA.

Gobernu Kontseiluaren gain utzi behar diren gaiak prestatzea eta izapidetzea.

1. Eztatidatutako gaiak: 25

LAGUNTZA JURIDIKOA.

1. Txosten juridikoak

1. Xedapen orokor Arauemaileak izapidetzea: 4

2. Diru-laguntzak ematea: 18

3. Hitzarmenak: 4

4. Beste batzuk: 4

2. Errekurtsoen ebazpen-proposamenak.

**OBJETIVO**

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

ASISTENCIA JURÍDICA.

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

GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA.

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

UNIDAD ADMINISTRATIVA DE IGUALDAD.

ELABORACIÓN DE LA ESTADÍSTICA DEPARTAMENTAL A TRAVÉS DEL ÓRGANO ESTADÍSTICO.

NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA.

**GRADO DE CUMPLIMIENTO**

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

Preparar y tramitar los asuntos a tratar en el Consejo de Gobierno.

1. Nº de asuntos: 25

ASISTENCIA JURÍDICA.

1. Informes jurídicos

1. Tramitación de Disposiciones Normativas de Carácter General: 4

2. Concesión de subvenciones: 18

3. Convenios: 4

4. Otros: 4

2. Propuestas de resolución de recursos.



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

1. Diru-laguntzak ematea: 153
2. Kontsumo: 71
3. Beste batzuk: 23
3. Beste administrazio-egintzak egitea.
  1. Gobernu Kontseiluaren erabakiak: 12
  2. Ebazpenak: 22
4. Prozedura judizialen koordinazioa eta jarraipena.
  1. Prozedura judizialen kopurua: 54
5. Zeharpen-prozeduren instrukzioa egitea.
  1. Zeharpen-prozeduren kopurua: 92
6. Kontsultei erantzutea
  1. Kontsulta kopurua: 35

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

1. 2021eko 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 aztertzeko formularioak: 4
2. Aurrekontua betearazteko kudeatzea.
  1. Kudeaketa-dokumentuak: 30.000
  2. Funts arrunt aurreratuen bidez izapidetutako ordainketak (idazpen-kopurua): 264
3. Aurrekontua betearaztearen jarraipen, kontrol eta ebaluazioa.
  1. Aurrekontu-aldaketak: 150
  2. Aurreko urteko helburuak betetzeari buruzko: 4

#### **ADMINISTRAZIO KONTRATAZIOAREN KUDEAKETA.**

1. Kontratazio-espeditenteak izapidetzea
  1. Kontratazio-espeditenteak (handiak): 8
  2. Kontratu txikiak eta babesletzak: 50
  3. Beste kontratu batzuk: 7
  4. Baliabide propioen egindako enkarguak: 2
  5. Berdintasun klausulak dituzten kontratuak: 8
  6. Kontratuen gorabeherei eta aldaketei buruz ebaztea: 0

1. Concesión de subvenciones: 153
2. Consumo: 71
3. Otros: 23
3. Elaboración de otros actos administrativos.
  1. Acuerdos de Consejo de Gobierno: 12
  2. Resoluciones: 22
4. Coordinación y seguimiento de procedimientos judiciales.
  1. Nº procedimientos judiciales: 54
5. Instrucción de procedimientos sancionadores
  1. Número de procedimientos sancionadores: 92
6. Respuestas a consultas
  1. Número de respuestas: 35

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

1. Elaborar el Anteproyecto de Presupuestos 2021
  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: 4
2. Gestionar la ejecución del presupuesto.
  1. Documentos de gestión: 30.000
  2. Pagos a través del Régimen de Fondos Anticipados (número de asientos): 264
3. Realizar el seguimiento, control y evaluación de la ejecución presupuestaria.
  1. Modificaciones presupuestarias: 150
  2. Informe de cumplimiento objetivos año anterior: 4

#### **GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA.**

1. Tramitar expedientes de contratación.
  1. Expedientes de contratación (mayores): 8
  2. Contratos menores y patrocinios: 50
  3. Otros contratos: 7
  4. Encargos a medios propios: 2
  5. Contratos con cláusulas de igualdad: 8
  6. Resolver incidencias y modificaciones contractuales: 0



### GIZA BALIABIDEEN KUDEAKETA.

1. Saileko langileen administratzea eta kudeatzea
  1. Plantillan dauden emakumeen kopurua: 70
  2. Plantillan dauden gizonen kopurua: 19
  3. Betetzearen zain: 4
2. Saileko lanpostuen zerranda egokitzea.
  1. Aurrekontu-plantillak egitea eta EAEko Aurrekontu Orokorren 1. kapituluaren segimendu kudeatzea: 1
  2. Langile publikoen nominan izaten diren intzidentziak: 9
3. Saileko langileen lanpostu-hornikuntza.
  1. Lanpostuak sortu: 13
4. Funtzio Publikoko Zuzendaritzarekin batera, lanpostua betetzeko prozesuak koordinatzea, deialdiak egitea, tramitatzea eta ebaztea.
  1. Zerbitzu-eginkizunak: 9
  2. Lan-poltsen bidez betetzea: 42
  3. Ikuskapena indartzeko programa (2020. urteko martxoaren arte indarrean): 10
  4. Izendapenak eta kargu-kentzeak: 24
5. Langileen hainbat administrazio-egoera aitortzea.
  1. Eszedentziak: 2
  2. Erretiroak: 1
  3. Beste batzuk: 1
6. Sailera atxikitako langileen presentzia kontrolatzea.
7. Prestakuntza: lanpostu bakoitzari esleitutako eginkizunak gauzatzeko prozesua hobetzeko prestakuntza-plana betearaztea.
  1. Bertintasunari buruzko ikastaroetan parte hartu duten emakumeen kopurua: 2
  2. Bertintasunari buruzko ikastaroetan parte hartu duten gizonen kopurua: 1
  3. Beste ikastaro batzuetan parte hartu duten emakumeen kopurua: 32
  4. Beste ikastaro batzuetan parte hartu duten gizonen kopurua: 7

### INFORMAZIO SISTEMAK.

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

### GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

1. Administrar y gestionar el personal del Departamento.
  1. Número de mujeres en plantilla: 70
  2. Número de hombres en plantilla: 19
  3. Pendientes de cobertura: 4
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: 9
3. Gestionar las relaciones de puestos de trabajo del Departamento.
  1. Creación de puestos: 13
4. Coordinar, convocar, tramitar y resolver en colaboración con la Dirección de Función Pública los procesos de provisión de puestos.
  1. Comisiones de servicios: 9
  2. Coberturas mediante llamamiento a bolsas de trabajo: 42
  3. Programa de refuerzo de inspección (en vigor hasta marzo de 2020): 10
  4. Ceses y nombramientos: 24
5. Declarar las diferentes situaciones administrativas del personal.
  1. Excedencias: 2
  2. Jubilaciones: 1
  3. Otros: 1
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: 2
  2. Número de hombres asistentes a cursos en materia de igualdad: 1
  3. Número de mujeres asistentes a otros cursos: 32
  4. Número de mujeres asistentes a otros cursos: 7

### 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. Laguntzen aplikazioa garatu bilaketak lurralde historiko bakoitzeko egin ahal izateko, erabilgarritasuna eta nabigazioa hobetzeko eta sarbidea erabiltzaileen rolen arabera burutzeko.

3. Turismo eta merkataritza arloko ikuskapen eta zehapen prozedurak digitalizatu, TRAMITAGUNE bitartez egin daitezten: Ikuskapen-prozedurak digitalizatzeko daude

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

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

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

1. Telelanerako ekipo informatikoen kopurua: 4

2. Egiturazko lanpostuetarako ekipo informatikoen kopurua: 4

3. Atazak metatzeko ekipo informatikoen kopurua: 6

#### **BERDINTASUNNEKO ADMINISTRAZIO UNITATEA.**

1. Emakunderekin elkarlana VII. Berdintasun Planaren ebaluazioa gauzatzeko.

1. Ebaluazio kopurua: 1

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

1. Dokumentuak: 2

3. Berdintasuneko Administrazio Unitatearentzat aurreikusitako ekintzak unitatean gauzatzea.

1. Dokumentuak: 2

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

1. Bilera kopurua: 12

2. Txostena kopurua: 12

3. Informazio bidalketak: 60

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. Bilera kopurua: 12

2. Desarrollo de la aplicación de negocio de ayudas para búsquedas por territorio histórico, mejoras en usabilidad y navegación por la aplicación, acceso según roles de personas usuarias.

3. Digitalizar los procedimientos de inspecciones y denuncias en el ámbito de turismo y comercio para realizarlos a través de TRAMITAGUNE: Queda pendiente la digitalización de los procedimientos de inspección.

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

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

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

1. Número de equipos informáticos para teletrabajo: 4

2. Número de equipos informáticos para puestos estructurales: 4

3. Número de equipos informáticos para acumulaciones de tareas: 6

#### **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, impulso, seguimiento y evaluación de la programación anual departamental a favor de la igualdad.

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: 60

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



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

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

1. Aholkularitza ekintzak: 10

### SAILEKO ESTADISTIKA ORGANOAK SAILAREN ESTADISTIKA LANAK EGITEA.

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

1. Eragiketa ofizialak (Euskal Estatistika Planean sartuta): 3

2. Eragiketa ez ofizialak (Euskal Estatistika Planean ez sartuta): 4

2. Sektore analisiak burutzea eta koiunturako adierazleak eguneratzea.

1. Sektore analisisen txosten kopurua: 1

2. Gobernu programaren adierazle kopurua: 10

3. Estatistika arloan aholkularitza.

1. Kontsulta kopurua: 22

4. Sailaren estatistika arloko webgunea eguneratzea.

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

1. Bilera kopurua: 0

6. Saileko plan estrategikoen ebaluazioan parte hartzea.

7. Saileko Datuen Babesarako erreferentea.

1. Batzordeko bilera kopurua: 0

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

### HIZKUNTZA NORMALKUNTZA.

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

1. Batzordeko bilera kopurua: 4

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

1. Kudeaketa Planean jasoko 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: 20

2. Bilera kopurua: 10

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

1. Número de asesoramientos: 10

### 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: 3

2. Operaciones no oficiales, es decir, no incluidas en el Plan Vasco de Estadística: 4

2. Elaborar análisis sectoriales y actualizar los indicadores de coyuntura

1. Número de documentos de análisis sectorial: 1

2. Número de indicadores del programa de Gobierno: 10

3. Asesoramiento en materia de estadística.

1. Número de consultas: 22

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

5. Participación en las reuniones de la Comisión y Consejo de Estadística de Euskadi y Grupos de Trabajo.

1. Número de reuniones: 0

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

7. Referente de Protección de Datos del Departamento.

1. Número de reuniones de la Comisión: 0

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

### NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA.

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

1. Número de reuniones: 4

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: 20

2. Número de reuniones: 10



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

4. Saileko itzulpen-eskaerak kudeatu.

1. Itzulpen-eskaera kopurua: 371

*4. Gestionar las solicitudes de traducción del Departamento.*

*1. Número de solicitudes de traducción: 371*





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

**PROGRAMA**

7511 TURISMO ETA OSTALARITZA

**ARDURADUNA**

09 TURISMOA, MERKATARITZA ETA KONTSUMOA  
TURISMO ETA OSTALARITZAKO ZUZENDARIA

**PROGRAMA**

7511 TURISMO Y HOSTELERÍA

**RESPONSABLE**

09 TURISMO, COMERCIO Y CONSUMO  
DIRECTOR DE TURISMO Y HOSTELERÍA

**HELBURUA**

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

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

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

**OBJETIVO**

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

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

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

**BETETZE MAILA**

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

1. Turismoko Plan Estrategikoa garatzea
2. Elkarlana bultzatzea turismo-estrategiak garatzeko

2020an, dirulaguntza bat eman zaie Cámaras de Comercio Vascas - Eusko Ganberak erakundeari, jarraipena emateko enpresa-transmisioko «Berriz Enpresa» programari. Merkataritza-enpresak, landetxeak eta ostalaritza-establezimenduak ditu helburu programak. 2020an 31 transmisio burutu dira.

Bestalde, aurten ere eman zaie laguntza Bizkaiko eta Gipuzkoako ostalaritzako enpresaburuen elkarteei eta SEA Arabako Enpresariak elkarteari, jarduera turistikoaren bikaintasuna bultzatzeko jarduerak gauzatzeko, Euskadiko turismo-industria indartuz. Aurten, eta COVID-19ak eragindako egoera dela eta, sektoreari laguntza ematera bideratu dira era askotako neurrien bidez.

**GRADO DE CUMPLIMIENTO**

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

1. Desarrollo del Plan Estratégico de Turismo
2. Impulsar el trabajo colaborativo para el desarrollo de las estrategias turísticas

En el 2020 se han subvencionado a las Cámaras de Comercio Vascas-Eusko Ganberak para dar continuidad al Programa de Transmisión Empresarial «Berriz Enpresa» de las empresas comerciales, alojamientos rurales y establecimientos hosteleros. En el 2020 se han culminado 31 transmisiones.

Por otra parte, un año más, se han apoyado a las asociaciones de empresarios de hostelería de Bizkaia y Gipuzkoa y con SEA Empresas Alavesas para la realización de actividades dirigidas a fomentar la excelencia de la actividad turística mediante el fortalecimiento de la industria turística vasca, que este año han ido dirigidas a apoyar al sector en la aplicación de medidas de toda índole ante la situación provocada por el COVID-19.





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

### 3. Turismoko produktu lehiakorren sorrera sustatzea

Lurralde proiektu-turistikoei zuzendutako laguntza-programaren bitartez, bertako 2 jarduera-ildoetara laguntza eskabideak aurkeztu dituzten 30 erakunderi eman zaie laguntza. Hauek dira bi jarduera-ildo horiek: a) EAEko helmuguen erakargarritasuna eta esperientzia turistikoa hobetzen duten turismoko lurralde-proiektuak eta b) Helmuguen lehiakortasuna eta jasangarritasuna hobetzeko proiektuak. Guztira 1.450.000 euro eman dira laguntzetan, eta 3.305.821 euroko gastuari eman zaio zuzeneko dirulaguntza.

Onartutako proiektuen kopurua, produktu motaren arabera (gastronomia, MICE, natura, kultura eta bestelakoak) 97koa izan da eta turismoko produktuak garatu eta kudeatzeko sortu/mantendutako enplegua (zuzenean edo laguntza teknikoa) 33 pertsonakoa (5 gizon eta 28 emakume).

Turismoa merkaturatzeko eta sustatzeko 2020ko laguntzen programak produktu turistikoko berriak garatzen eta merkaturatzen lagundu nahi die turismo-sektoreko enpresei. Bada, 59 proiekturi lagundu zaie egitasmo horren baitan, 1.465.604,57 euroko inbertsio induzituarekin.

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

Ekintzailtzarako eta turismo-enpresen lehiakortasunaren hobekuntzarako laguntza programaren (EMET) 2020ko deialdian bertako 2 jarduera-ildoetara eskabideak aurkeztu dituzten 175 enpresetatik 99ri eman zaie laguntza. Hauek dira bi jarduera-ildo horiek: a) Turismo-negozio berriak sortzeko ekintzailtza. (14 proiektu) eta b) turismo-enpresen lehiakortasuna hobetzea (86 proiektu). Guztira 652.000 euro eman dira laguntzetan, eta diruz lagundutako inbertsioa 3.738.267,32 eurokoa izan da.

Bi ildo horietan sortu/mantendutako enplegua 923 pertsonakoa izan da (419 gizonezko eta 504 emakumezko).

### 5. Sektorearen profesionalizatzea sustatzea eta turismo-erloto lanbideak babestea.

Basque Culinary Center Fundazioarekin lankidetzan jarraitu dugu ostalaritza-sektoreari laguntzeko eta haren prestakuntza eta profesionalizazioa bultzatzeko.

Deustuko Unibertsitatearekin sinatutako prestakuntza-hitzarmenaren esparruan, Deustuko Unibertsitateko Turismo Graduak ikasleek (Bilboko eta Donostiako campusak) honako prestakuntza-praktika eta -ekintza hauek egin dituzte:

a) Azoketan parte hartzea (6 ikasle Fiturren); b) Itourbaskekin lankidetzan aritzea (2 ikasle praktikak egin zituzten Loiuko aireportuko Informazio Bulegoan); eta c) Abenduaren 4an egin zen San Frantzisko Xabierkoaren X. Jardunaldian parte hartzea. Online modalitatean egin zen, "Turismo-sektorearen erantzunak COVID-19k sortutako egoerari" izenburupean.

### 3. Apoyar la creación de productos turísticos competitivos.

A través del programa de ayudas a proyectos territoriales turísticos se han apoyado a 30 entidades que han presentado solicitudes de ayuda a las 2 líneas de actuación contempladas en dicho programa: a) Proyectos territoriales turísticos que mejoren el atractivo de los destinos y la experiencia turística en Euskadi, y b) Proyectos que mejoren la competitividad y sostenibilidad de los destinos. El importe total de ayudas concedidas ha ascendido a 1.450.000€ y el gasto directamente subvencionado a 3.305.821€.

El número de proyectos aprobados por tipología de productos (gastronómico, MICE, naturaleza, cultural y otros) ha sido de 97 y el empleo creado/mantenido para el desarrollo y gestión de los productos turísticos (directo o asistencia técnica) de 33 personas (5 hombres y 28 mujeres).

En el programa de ayudas a la Comercialización Turística y Promoción (CTP) 2020, destinadas a apoyar a las empresas del sector turístico en el desarrollo de nuevos productos turísticos y su comercialización, se han apoyado a 59 proyectos con una inversión inducida de 1.465.604,57 euros.

### 4. 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 2020 del programa de ayudas de apoyo al emprendimiento y a la mejora de la competitividad de las empresas turísticas (EMET) se han apoyado a 100 de las 175 empresas que han presentado proyectos a las dos líneas de actuación contempladas en dicho programa: a) emprendimiento para la creación de nuevos negocios turísticos (14 proyectos) y b) mejora de la competitividad de las empresas turísticas (86 proyectos). El importe total de las ayudas concedidas ha ascendido a 652.000 euros y la inversión subvencionada a 3.738.267,32 euros.

El empleo creado/mantenido de ambas líneas ha sido de 923 personas (419 hombres y 504 mujeres).

### 5. Fomentar la profesionalización del sector y proteger las profesiones turísticas.

Se ha seguido colaborando con la Fundación Basque Culinary Center para apoyar al sector hostelero e impulsar su formación y profesionalización.

En el marco del Convenio de formación con la Universidad de Deusto los estudiantes del Grado en Turismo de la Universidad de Deusto (campus Bilbao y Donostia-San Sebastián) han realizado las siguientes prácticas y acciones de formación:

a) Participación en Ferias (6 estudiantes en Fitur); b) Colaboración con Itourbask (2 estudiantes realizaron prácticas en la Oficina de Información del aeropuerto de Loiu); y c) Participación en la X Jornada San Francisco Javier, que tuvo lugar el 4 de diciembre. La modalidad fue en remoto, bajo el título de "Respuestas del sector turístico a la situación generada por la COVID-19".



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

Jardunaldi horretan, Gradu amaierako lana egiteko laguntza-poltsarekin saritutako bi ikasleek bideo bat grabatu zuten beren lanaren emaitza aurkezteko. 2020ko praktika onenaren saria jaso zuten bi ikasleek ere bideo bat grabatu zuten egindako praktikak azaltzeko. Azkenik, sektoreko 7 profesionalak streaming bidez esku hartu zuten Gradu ikasleei martxotik egoerari nola aurre egiten ari ziren kontatzeko.

Jardunaldian, gutxi gorabehera, 115 ikasle izan ziren (bi campusetatik): 70 online bidez, 20 aurrez-aurre Donostiako Campusean eta 25 aurrez-aurre Bilboko Campusean.

Aurreikusitako jarduketaren batean parte hartu zuten Turismoko Gradu ikasleak, guztira, 123 izan ziren.

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

Lurralde-proiektu turistikoetarako laguntza-programaren bidez, 27 helmugari eman zaie laguntza, helmugetako enpresen, baliabideen eta zerbitzu turistikoen lehiakortasuna eta iraunkortasuna hobetzeko jarduerak abian jartzeko, Euskadiko Turismoaren Kode etikoaren esparruan. Guztira, 346 enpresa prestatu dira.

Sortu/mantendutako enplegua 28 pertsonakoa izan da (7 gizon eta 21 emakume).

6. Eskaintza turistikoaren merkaturatzea sendotzea ohiko formatuen bitartez zein proposamen berritzaileen bitartez.

Bisitak webgunera eta sare sozialetara

2020an, 1.850.476 saio egin dira turismo-atarian, eta bisitatutako orrialdeak 2.639.162 izan dira.

Bisita gehien jaso dituen orrialdea, home kontuan hartu gabe, gaztelaniazko planen landing-a izan da, eta ondoren "Atrévete con el euskera" orrialdea eta Butroeko Gaztelua.

SEOri dagokionez, lortutako emaitzak onak izaten jarraitzen dute, nahiz eta trafiko organikoa % 7,49 murriztu den (2020an guztizkoaren % 72,42).

2020an, gizarte-sareen bilakaera ona izan da, eta horien guztien artean Instagramen hazkunde nabarmendu da (% 32,13), 40.000 jarraitzailetik gorakoa.

Facebookeko bi orrialdeen (VisitEuskadi eta Visit Basque Country) jarraitzaileen hazkundea 547 (%0,42) eta 195 (%1,43) izan da, hurrenez hurren. Horrela, guztira 129.003 Atsegin dut izan dira VisitEuskadi orrialdean eta 13.798 Visit Basque Country orrialdean. 2020an, 803 post argitaratu dira guztira, eta 113.675 interakzio eta 4.690 klik lortu dira loturretan.

*En la Jornada, las dos estudiantes premiadas con la bolsa de ayuda para la realización del TFG grabaron un video en el que presentaron el resultado de su trabajo. Los dos estudiantes premiados con el premio a la mejor práctica 2020 grabaron un video en el que explicaron las prácticas realizadas. Por último, 7 profesionales del sector intervinieron vía streaming para contar a los estudiantes del Grado cómo estaban afrontando la situación desde el mes de marzo.*

*El número aproximado de estudiantes que asistió a la Jornada fue de 115 (de ambos campus): 70 lo hicieron en remoto, 20 en directo en el Campus de Donostia-San Sebastián y 25 en directo en el Campus de Bilbao.*

*El total de estudiantes del Grado en Turismo que participaron en alguna de las actuaciones previstas asciende a 123.*

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

*A través del programa de ayudas a proyectos territoriales turísticos se ha apoyado a 27 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 346.*

*El empleo generado/mantenido ha sido de 28 personas (7 hombres y 21 mujeres).*

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

*Visitas web y redes sociales.*

*En 2020 el número de sesiones del portal de turismo ha sido de 1.850.476 y el de páginas vistas es de 2.639.162.*

*La página que más visitas ha recibido, sin tener en cuenta la home, ha sido la landing de planes en castellano, seguida de la página de "atrévete con el euskera" y el Castillo de Butrón.*

*En cuanto a SEO, los resultados obtenidos siguen siendo buenos a pesar de haber disminuido un 7,49% el tráfico orgánico (en 2020 el 72,42% del total).*

*Durante el 2020 la evolución de las redes sociales ha sido buena, destacando entre todas ellas el crecimiento de Instagram (32,13%), superando los 40.000 seguidores.*

*El crecimiento de seguidores a las dos páginas de Facebook, VisitEuskadi y Visit Basque Country, ha sido de 547 (0,42%) y 195 (1,43%), respectivamente. De este modo, se ha alcanzado la cifra total de 129.003 "Me Gusta" en la página VisitEuskadi y 13.798 en Visit Basque Country. En 2020 se han publicado un total de 803 posts que han obtenido 113.675 interacciones y 4.690 clicks en enlaces.*



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

Twitterren, bi profilak kontuan hartuta, 587 jarraitzaile berri gehiago izan dira (%3,62). 2020an argitaratu dira: 787 txio, 7.357 interakzio eta 1.592 klik esteketan.

#### 7. Esparru arauemailea eguneratzea.

Ekitaldi honetan, hainbat txosten egiteko/jasotzeko prestaketa-lanak egin dira, bai eta bidaia-agentziei buruzko maiatzaren 22ko 81/2012 Dekretua bigarren aldiz aldatzeko dekretu-proiektuan aldaketak egiteko ere.

Bestalde, baliabide turistikoak egiaztatu, ikuskatu eta arautzeko lanekin jarraitu da, eta arreta berezia jarri da ostatu-eredu berrietan, hala nola erabilera turistikoko etxebizitzetan eta erabilera turistikoko etxebizitzetako logetan. 132 egiaztapen-prozedura egin dira.

### **ESPERIENTZIA-TURISMOAREN BALIOA SENDOTZEA EUSKADI HELMUGA BEREIZTEKO ETA HAREN BALIOA NABARMENTZEKO**

1. Eskaintza esperientziala kudeatzea, jarraipen-, kontrol- eta balorazio-sistema baten bidez.

Esperientzien atalean bisitatutako orrialdeen kopurua 165.220 izan da. Datu horri planen landing berriaren bisita-kopurua gehitu beharko litzaioke, hau da, 74.165.

2. Esperientzien balioa nabarmentzea sustapen-ekintzen bidez.

Turismo-atarian 139 esperientzia ditugu gaur egun, eta urtean zehar sare sozialetan eta atariko Nabarmenak atalean (bannerrak, subhomeak) argitaratzen dira. Gainera, 120 planeko landing berri bat sortu da, eta 74.165 saio erregistratu dira guztira.

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

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

2020. urtean, COVID-19ak eragindako krisia bat-batean sartu da kultura- eta turismo-jardueren plangintzan eta programazioan.

Horiek horrela, nahiz eta Euskadiko hiru Jazzaldiak babesten jarraitu (Getxo, Gasteiz, Donostia), Euskadi/Basque Country marka turistikoa indartzea helburu duen lankidetzaz hitzarmenaren esparruan, eta nahiz eta hiru erakunde antolatzaileek ahaleginak eta lan handia egin dituzten testuinguru berrira egokitutako programazio bat

*En Twitter teniendo en cuenta los dos perfiles, se ha registrado un crecimiento de 587 seguidores nuevos (3,62%). A lo largo de 2020 se han publicado: 787 twits que han obtenido 7.357 interacciones y 1.592 clicks en enlaces.*

#### *7. Actualización del marco normativo.*

*En el presente ejercicio, se han realizado trabajos preparatorios consistentes en la elaboración /recepción de diferentes informes, así como modificaciones en el proyecto de Decreto de segunda modificación del Decreto 81/2012, de 22 de mayo, de agencias de viaje.*

*Por otra parte, se ha continuado con las tareas de comprobación, inspección y regulación de los recursos turísticos, con especial vigilancia sobre los nuevos modelos alojativos como las viviendas para uso turístico y las habitaciones en viviendas para uso turístico. El número de procedimientos de comprobación realizados ha sido de 132.*

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

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

*El número de páginas vistas de experiencias ha sido de 165.220. A este dato se le debería añadir el número de visitas de la nueva landing de planes, 74.165.*

2. Poner en valor las experiencias a través de acciones promocionales.

*En el portal de turismo actualmente tenemos 139 experiencias que a lo largo del año se publicitan en las diferentes redes sociales y en destacados del portal (banners, subhomes...). Además se ha creado una nueva landing con 120 planes que ha registrado un total de 74.165 sesiones.*

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

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

*A lo largo del año 2020, la crisis provocada por la COVID-19 ha irrumpido de forma brusca en la planificación y programación de las actividades culturales y turísticas por parte del Departamento*

*Así las cosas, aunque, se ha continuado con el apoyo a los tres Festivales de Jazz de Euskadi (Getxo, Vitoria-Gasteiz, San Sebastián) en el marco del Convenio de colaboración que busca fortalecer la marca turística Euskadi/Basque Country, y a pesar de los esfuerzos y del intenso trabajo desarrollado por las tres entidades organizadoras de los*





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

garatzeko 2020rako, Getxoko Jazzaldia eta Gasteizko Zinemaldia bertan behera geratu dira, eta Donostiako Jazzaldiaren programazioa bakarrik mantendu da.

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

Turismoa Merkaturatzeko eta Sustatzeko 2020ko laguntza-programaren esparruan (CTP), turismo-enpresek eta -elkarteek antolatutako 11 ekitaldiri eman zaie laguntza. Ekitaldi horiek, parte hartzen duen publikoari dagokionez duten garrantziagatik eta komunikabideetan duten eraginagatik, Euskadiko turismo-irudia eta -posizionamendua sendotzen laguntzen dute, bai eta ostatu-gauen kopurua handitzen ere, eta 768.079,23 euroko inbertsio induzitua eragin dute.

Era berean, Euskadi-Basque Country marka indartzen lagundu duten turismo-proiektzio handiko ekitaldiekin babesletzak sinatu dira Hala, 6 ekitaldi babestu dira 2020an.

Euskal Turismoaren Sariei dagokienez, berrikuntzaren, jasangarritasunaren eta ibilbide profesionalaren modalitateetan, 2020an ez da deialdirik egin. Beraz, sariak emateko ekitaldi publikoa ere ez da egin.

2. Kalitatea, lehiakortasuna eta jasangarritasuna ardatz dituen askotariko eskaintza berezia bultzatzea.

Turismoeuskadi.eus webgunean edukiak mantentzea.

1.000 baliabide turistiko eta 305 agenda-ekitaldi eguneratu dira.

Turismoeuskadi.eus webgunean baliabide berriak sortzea

215 baliabide berri sortu dira 5 hizkuntzetan, 122 agenda-ekitaldi berri sortu dira eta 32 albiste argitaratu dira.

Bestalde, atariari eskaintza dibertsifikatzen lagunduko dioten hiru landing berri sortu dira: Euskadi txakurrarekin, planak eta natura.

Azkenik, ostatu eta turismo-bulegoetarako Gaurkotu estraneta mantentzeko, aholkularitzarako eta dinamizatzeke lanekin jarraitu dugu.

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

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

*mismos para desarrollar una programación adaptada al nuevo contexto para sus respectivas ediciones 2020, las ediciones correspondientes al Festival de Jazz de Getxo y al Festival de Vitoria-Gasteiz se han cancelado, manteniéndose únicamente la programación del Festival de Jazz de Donostia-San Sebastián/Donostiako Jazzaldia.*

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

*En el marco del programa de ayudas a la Comercialización Turística y Promoción (CTP) 2020, se ha apoyado a 11 eventos organizados por empresas y asociaciones turísticas que, por su importancia y relevancia en cuanto al público que participa y su repercusión en medios de comunicación, contribuyen a consolidar la imagen y el posicionamiento turístico de Euskadi así como al incremento del número de pernотaciones, y ha supuesto una inversión inducida de 768.079,23€.*

*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 6 los eventos apoyados en el 2020.*

*En cuanto a los Premios al Turismo Vasco en sus modalidades a la innovación, sostenibilidad y trayectoria profesional, en 2020 no se ha realizado la convocatoria. Por tanto, tampoco ha tenido lugar el acto público de entrega de los mismos.*

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

*Mantenimiento de los contenidos en la web turismoeuskadi.eus*

*Se han actualizado 1.000 recursos turísticos y 305 eventos de agenda.*

*Creación de nuevos recursos en la web turismoeuskadi.eus*

*Se han generado 215 nuevos recursos en los 5 idiomas, se han creado 122 nuevos eventos de agenda y se ha publicado 32 noticias.*

*Por otra parte, se han creado tres nuevas landings al portal que contribuirán a diversificar la oferta: Euskadi con perro, planes y naturaleza.*

*Por último, se ha continuado con las labores de mantenimiento, asesoramiento y dinamización de la extranet Gaurkotu para alojamientos y oficinas de turismo.*

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

*Itourbask Red de Oficinas de Turismo de Euskadi se consolida como sistema de información turística integral en las oficinas de turismo de nuestra Comunidad Autónoma. Actualmente son 41 los Convenios de adhesión a la Red Vasca de Oficinas de Turismo firmados. En total, el número de Oficinas de Turismo pertenecientes a la Red encuadradas en los citados convenios es 51.*



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

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

Bizi izandako egoera dela eta, Itourbaskeko zerbitzu teknikoak ofizioz egindako ikuskapen-lana murriztu egin da 2020ean. Guztira 8 ikuskapen egin dira, bulegoek sareak eskatzen dituen kalitate-estandarrek betetzen dituztela egiaztatzeko.

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

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

ITOURBASKetik Turistaren gel hidroalkoholikoko banagailuen bidalketa koordinatu da Euskadiko Turismo Informazioko Bulego eta Puntu guztietara.

2020an, Itourbaskeko Turismo Bulegoetara 462.261 bisitari etorri dira, 2019an baino %72,80 gutxiago (1.700.219 bisitari).

Sustapeneko turismo-liburuxken argitalpenari eta berrargitalpenari dagokionez, 2020an 134.250 ale argitaratu dira eta 120.874 banatu dira turismo-bulegoetan, azoketan eta turismo-ostatuetan. Liburuxka guztiak Turismoaren web-orriko deskarga-eremuan ere argitaratu eta eguneratu dira.

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

Egoera horri aurre egiteko, 2020an, Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailak honako laguntza-programa hauek jarri ditu abian:

- COVID-19 laguntza-programa euskal turismo sektorearentzat, 15.000.000 euroko zuzkidurarekin
- Euskadi Turismo Bona, 2.133.100 euroko zuzkidurarekin
- EAEko ostalaritza sektorerako laguntza-programa, 30.450.000 euroko zuzkidurarekin.

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

*Como consecuencia de la situación vivida durante el año 2020 el servicio técnico de ITOURBASK ha realizado una labor de inspección de oficio más reducida a la que viene siendo habitual. Se han realizado un total de 8 inspecciones para comprobar que las Oficinas cumplan los estándares de calidad que se exigen desde la Red.*

*Se está en proceso de migrar la aplicación actual de ITOURBASK, ubicada en un entorno Internet, para incorporarla dentro del área corporativa del GV, con algunas adaptaciones.*

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

*Desde Itourbask se ha coordinado el envío de dispensadores con gel hidroalcohólico a todas las Oficinas y Puntos de Información turística de Euskadi.*

*El número de visitantes a las Oficinas de Turismo de la Red Itourbask en 2020 ha sido de 462.261 pax., un 72,80% de personas menos que el año 2019 que se atendieron 1.700.219 pax.*

*Por lo que respecta a la edición y reedición de folletos turísticos promocionales, en 2020 se han publicado 134.250 ejemplares y se han repartido 120.874 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.*

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

*Para afrontar esta situación, durante 2020 el Departamento de Turismo, Comercio y Consumo ha puesto en marcha diversos programas de ayudas que se enumeran a continuación:*

- Programa de ayuda COVID-19 al sector turístico vasco, con una dotación de 15.000.000 euros.*
- Euskadi Turismo Bono, con una dotación de 2.133.100 euros.*
- Programa de ayudas al sector de hostelería vasco, con una dotación de 30.450.000 euros.*



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

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

#### HELBURUA

#### SEKTOREA MODERNIZATZEA ETA GAZTEAGOTZEA

#### EKINTZAILETZA ETA TALENTUA

HIRI-EREMUEN MERKATARITZA KUDEAKETA ETA POLITIKAK APLIKATZEKO TRESNAK

#### ENPLEGUA ETA KUALIFIKAZIOAK

COVID-19AREN ERAGINA MURRIZTEA EAEko TURISMO-JARDUERAN ETA MERKATARITZA-JARDUERAN ETA SUSPERRALDIA AZKARTZEA

#### BETETZE MAILA

#### SEKTOREA MODERNIZATZEA ETA GAZTEAGOTZEA

• Informazioaren teknologietara sartzea.

1. Teknologia berrietan sartzeko programa e-commerce:

- Hitzarmena Merkataritza Ganbarekin, lehiakortasuna hobetzeko eus-commerce-2020 proiektu bat ezartzeko, eraldaketa digitalaren maila handiagoa lortzeko, merkataritza elektronikoa sustatu eta finkatzeko eta sektoreak Interneten duen presentzia optimizatzeko.

• Modernizazio- eta prestakuntza-ekintzak.

1. Merkataritza-establezimenduak modernizatzeko programa:

- Merkataritza-establezimenduk bideragarritasun ekonomikoko eta koherentzia estrategikoko irizpideekin berritzeko eta modernizatzeko inbertsioa sustatzeari begirako dirulaguntzen deialdia (MEC deialdia).

Esleitutako dirulaguntza kopurua: 469

2. Prestatzeko eta profesionalizatzeko programa:

- Dirulaguntza izenduna EUSKALITi. Online prestakuntzako eta laguntzako edukiak diseinatu eta abian jartzea, saltokiak profesionalizatzen eta lehiakortasuna hobetzen trebatzeko.

- Dirulaguntza izenduna Retail Euskal Eskolaren proiekturako. Haren xedea sektorea profesionalizatzea da,

#### OBJETIVO

#### MODERNIZACIÓN Y REJUVENECIMIENTO DEL SECTOR

#### COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL

GESTIÓN COMERCIAL DE ENTORNOS URBANOS Y HERRAMIENTAS DE TRASLACIÓN DE POLÍTICAS

#### EMPLEO Y CUALIFICACIONES

MINIMIZAR EL IMPACTO DEL COVID 19 EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA Y COMERCIAL VASCA Y ACELERAR SU RELANZAMIENTO

#### GRADO DE CUMPLIMIENTO

#### MODERNIZACIÓN Y REJUVENECIMIENTO DEL SECTOR

• Incorporación a las tecnologías de la información.

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

- Convenio con Cámaras de Comercio para la implementación de un proyecto de mejora competitiva eus-commerce-2020 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.

• Acciones de modernización y formación.

1. Programa de modernización de establecimientos comerciales:

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

Número de subvenciones concedidas: 469

2. Programa de Formación y Profesionalización:

- Subvención nominativa a Euskalit. Diseño y puesta en marcha de contenidos de formación y apoyo online dirigidos a formar a los comercios en su profesionalización y mejora de la competitividad.

- Subvención nominativa a través de convenio a las Cámaras de Comercio para el proyecto de la Escuela





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

Euskal Autonomia Erkidegoko saltokietan negozio-eredu lehiakorrago bateranzko eraldaketari arrakastaz aurre egiten lagunduko duten tresnak eta ezagutzak emateko.

### 3. Kalitatearen arloan prestatzeko programa.

- Dirulaguntza izenduna EUSKALITi. Saltokiari aholkularitza pertsonalizatua ematea.

#### • Merkataritza Banaketaren Behatokia.

- Merkataritza Ganberentzako dirulaguntza izenduna, Merkataritza Banaketaren Behatokiako hitzarmen bidez, merkataritza-jarduerara egokitutako adierazleak edukitzeko, baita erreferentziazko jarraibideak ere, haien lehia-posizioa ebaluatu eta EAeko merkataritza-sarearen jarraipen adimenduna egin ahal izateko, eta, gainera, sektoreari laguntzeko politikei buruzko erabaki estrategikoak hartzen lagun dezakeen informazioa emateko.

#### • Merkataritza-ganberekin hitzartutako proiektuak.

- Merkataritza Ganberentzako dirulaguntza izenduna, merkataritza sustatzeko jarduerak egiteko.

- Dirulaguntza izenduna merkataritza-ganberei, Berriz Enpresa enpresa-transmisioko programarako.

#### • Sentsibilizazioarako publizitate-kanpainak.

1. Gizartea merkataritzaren balioaz jabetzeko sentsibilizazio eta dinamizazio kanpainak.

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

- Administrazio kontratua, Turismo, Merkataritza eta Kontsumo Sailaren sare sozialak kudeatu eta dinamizatzeko zerbitzua helburu duena.

Administrazio kontratua, "Erosketa arduratsuak" izeneko 504.000 poltsa inprimatuz udal azoka-plazak hornitzeko.

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

## EKINTZAIETZA ETA TALENTUA

### • Informazioaren teknologietan sartzeara.

1. Dagoeneko sartuta dauden komertzioei zuzendutako finkatze-programa.

- Lankidetzeta-hitzarmena EAeko Administrazio Orokorren eta Arabako, Bizkaiko eta Gipuzkoako Ganberen artean, txikizkako merkataritzarako prestakuntza-programa eta teknologia-aholkularitza garatzeko, merkataritza elektronikoa sustatze aldera: 480 ezarpen (2019ko hitzarmenaren jarraipena). 2020ko programarako aurreikusi diren dendak 480 dira (e-commerce).

*Vasca del Retail para la profesionalización del sector, dirigido a dotar de herramientas y conocimientos que ayuden a afrontar con éxito la transformación hacia un modelo más competitivo de negocio en los comercios de la Comunidad Autónoma del País Vasco.*

### 3. Programa de formación en el área de calidad.

- *Subvención nominativa a Euskalit. Asesoramiento personalizado al comercio.*

#### • Observatorio de la distribución comercial.

- *Subvención nominativa a través de convenio a las Cámaras de Comercio para el Observatorio de la Distribución Comercial con el objetivo de disponer de indicadores adecuados a la actividad comercial y también de pautas de referencia que permitan evaluar su posición competitiva y realizar un seguimiento inteligente del entramado comercial en la CAPV, y que además aporte información que pueda ayudar en la toma de decisiones estratégicas sobre las políticas de apoyo al sector.*

#### • Proyectos convenidos con Cámaras de Comercio.

- *Subvención nominativa a las Cámaras de Comercio destinada a la realización de las actividades de promoción del comercio.*

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

#### • Campañas publicitarias de sensibilización.

1. *Campañas de sensibilización, dinamización y valoración social del comercio.*

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

- *Contrato administrativo para cuyo objeto es el servicio de gestión y dinamización de las redes sociales del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo.*

- *Contrato administrativo cuyo objeto es el suministro de 504.000 bolsas papel impresas "Compras Responsables" destinadas a los mercados de abastos municipales.*

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

## COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL

### • Consolidación a las tecnologías de la información.

1. Programa de consolidación a los ya iniciados.

- *Convenio de colaboración entre la Administración General de la CAE y las Cámaras de Álava, Bilbao y Gipuzkoa para el desarrollo del programa de formación y asesoramiento tecnológico para el comercio minorista, al objeto de impulsar el comercio electrónico, continuación del convenio de 2019 con 480 implantaciones. Los comercios previstos para este programa para 2020 son 480 (e-commerce).*



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

- Merkataritza eta enpresak suspertzeko laguntza.

## 2. EUSKADI BONO-COMERCIO/EUSKADI BONO-DENDA programa.

- Erakunde arteko hitzarmena txikizkako establezimenduetan ondasunen kontsumoa sustatzeko (Euskadibonodenda deialdia) Arabako, Bilboko eta Gipuzkoako ganbarekin, EUDELekin, Gasteizko eta Bilboko udalekin eta Arabako eta Bizkaiko foru-aldundiekin.

2020an diruz lagundutako 370.000 bonu.

## HIRI-EREMUEN MERKATARITZA KUDEAKETA ETA POLITIKAK APLIKATZEKO TRESNAK

- Lankidetzaren dinamizazio eta lehiakortasuneko zonako estrategiak.

### 1. Udal-eremuko lankidetzaren publiko-pribatuko hitzarmenak.

- Hirigune, Hiri merkataritzaren lankidetzaren dinamizazio eta lehiakortasuneko zonako estrategiak sustatzera bideratutako laguntzen programa Covid-19aren aurrean, lankidetzaren publiko-pribatuaren bidezko lankidetzaren hitzarmenetan oinarritutakoa. 2020an, 67 hitzarmen sinatu dira, eta 69 elkarteri esleitu zaizkie dirulaguntzak.

### 2. Hiri-kudeaketak.

-Lankidetzaren hitzarmenak Sailaren, merkataritza-plataformen, hiru hiriburu eta udalen eta merkataritzaren ganberen artean, merkataritza dinamizatze eta sustatzeko xedez (hitzarmen bana lurralde historikoko).

- Enpresen arteko eta elkarten arteko lankidetzaren ekintzak.

### 1. Merkataritza federazioekin eginiko hitzarmenak.

- Dirulaguntza izenduna, Hiria 3.1 Euskal Autonomia Erkidegoko Hiriburu eta Merkataritza Plataformen Federazioari, tokiko merkataritzari balioa emateko.

### 2. Dibulgazio-jarduerak egiten dituzten elkarteak.

- Dirulaguntza izenduna FICOBARI, zonako merkataritza-jarduerarekin zerikusia duten jarduerak azokan bertan antolatzeke.

- "Carrusel de compras en Amurrio 2020" merkataritza dinamizatze kanpaina. Amurrioko Merkataritza Ertain eta Txikien elkarteak.

- Carrusel de compras en Llodio 2020" merkataritza dinamizatze kanpaina. Asociación de pequeños industriales de Llodio.

### 3. Merkataritza sustatzeko eta elkarten arteko lankidetzarako ekintzei laguntzeko programak

- Dirulaguntza izenduna Euskaldendak konfederazioari, "Denda Go" proiektua garatzeko, hiri-merkataritzaren teknologia berriak sartzeko eta on line salmenta sustatzeko.

- Dirulaguntza izenduna Euskaldendak konfederazioari, "Euskal Produktuak" proiekturako. 2.500 euskal ekoizle

- Apoyo a la reactivación comercial-empresarial.

## 2. Programa de EUSKADI BONO-COMERCIO.

- Convenio interinstitucional para el fomento del consumo de bienes en establecimientos minoristas (convocatoria Euskadibonodenda) con las Cámaras de Álava, Bilbao y Gipuzkoa, EUDEL, Ayuntamientos de Vitoria y Bilbao y Diputaciones Forales de Álava y Bizkaia.

370.000 bonos subvencionados en 2020.

## GESTIÓN COMERCIAL DE ENTORNOS URBANOS Y HERRAMIENTAS DE TRASLACIÓN DE POLÍTICAS

- Estrategias zonales de cooperación, dinamización y competitividad.

### 1. Convenios de colaboración público-privada de ámbito municipal.

- Programa subvencional de ayudas para incentivar las estrategias zonales de cooperación, dinamización y competitividad comercial urbana ante la covid-19, denominado "Hirigune", mediante la colaboración público-privada sustentada en convenios de colaboración, para 2020 se han suscrito 67 convenios y se han concedido subvenciones a 69 asociaciones.

### 2. Gerencias Urbanas.

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

- Acciones de cooperación inter-empresarial y asociativas.

### 1. Convenios con Federaciones de Comerciantes.

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

### 2. Asociaciones que realicen actividades de divulgación.

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

- "Campaña de dinamización comercial Carrusel de Compras en Amurrio APYMCA 2020".

- "Campaña de dinamización comercial Carrusel de Compras en Llodio APILL 2020".

### 3. Programas de apoyo a proyectos de acciones de promoción comercial y cooperación asociativa.

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

- Subvención nominativa a Euskaldendak para el desarrollo del "Proyecto Euskal Produktuak", cuyo objetivo es el



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

biltzen dituen web-bilatzailearen bidez tokiko hornitzaileei zuzenean erosteko bidea garatzea da proiektuaren xedea.

4. Estrategia sektorialak garatzea eta merkataritza-sektorea sustatzea.

- Dirulaguntza izenduna EUSKOMER konfederazioari, sektorearen lehiakortasuna hobetzeko. Dirulaguntza hori, era berean, ekintza zehaztuta banatzen da: diagnostiko pertsonalizatua, ibilbide pertsonalizatuaren kontrastea eta definizioa, eta salmenta-puntu bakoitzeko hobekuntza-ekintzen inplementazioa, bai eta altzarien merkataritza-kanpaina ere.

• Merkataritza-asoziazionismoari laguntzeko ekintzak.

1. Merkataritza-konfederazioen egiturei laguntza ematea.

- Dirulaguntza izenduna EUSKALDENDAK: BIZKAIDENDAK, Dendar-tean eta ARABADENDAK elkartei, egitura-gastuetarako.

- Dirulaguntza izenduna EUSKOMER konfederazioari: CECOBI, FMG eta AENKOMER, egitura-gastuetarako.

• Egoera ahulenean dauden zonaldeak biziberritzea.

• Merkataritza-asoziazionismoari laguntzeko ekintzak.

- Dirulaguntza izenduna Laurak Bat elkarteari, Pasaiako hirigunea biziberritzeko eta bertako merkataritza eta turismoa sustatzeko.

- Dirulaguntza izenduna Errenkoaldeko merkataria, ostalari eta zerbitzuen Elkarteari, Errenteriako hirigunea biziberritzeko eta bertako merkataritza eta turismoa sustatzeko.

- Dirulaguntza izenduna Iturri merkataria, ostalari eta zerbitzuen elkarteari, Oiartzungo hirigunea biziberritzeko eta haren merkataritza eta turismoa sustatzeko.

• Merkataritzarentzako Laguntza Teknikoa.

1. Laguntza Teknikoko eta Merkataritza Dinamizazioko Bulegoak.

- Merkataritza Bulego Teknikoek doako laguntza teknikoa eskaintzen diete sektoreari eta horren baitako elkartei, sektorialeki nahiz zonalei. Sailak dirulaguntzen lerro bat dauka bulego horietarako: gaur egun, 47 bulego ari dira dirulaguntzak jasotzen.

3. Prestakuntzarako bekak eskaini.

- Erakunde laguntzaileetan urtariletik urrira bitartean eskainitako bekak: 10

## ENPLEGUA ETA KUALIFIKAZIOAK

• Merkataritza profesionalizatzeko ekintzak.

- Dirulaguntza izenduna Retail Euskal Eskolaren proiekturako. Merkataritza Ganberei egindako hitzarmen baten bidez garatzen eta haren xedea sektorea profesionalizatzea da, Euskal Autonomia Erkidegoko

desarrollo de un canal directo de compra con proveedores locales, disponen de un buscador web que aglutina a 2.500 productores vascos.

4. Desarrollo de estrategias sectoriales y promoción del sector comercial.

- Subvención nominativa a EUSKOMER para la mejora de la competitiva del sector, que se desglosa a su vez en las acciones concretas de: diagnóstico personalizado, contraste y definición de un itinerario personalizado, e implementación de acciones de mejora por punto de venta, así como la campaña del comercio del mueble.

• Acciones de apoyo al asociacionismo comercial.

1. Apoyo a las estructuras de las confederaciones comerciales.

- Subvención nominativa a EUSKALDENDAK: BIZKAIDENDAK, DENDARTEAN Y ARABADENDAK para gastos de estructura.

- Subvención nominativa a EUSKOMER: CECOBI, FMG Y AENKOMER para gastos de estructura.

• Revitalización de zonas más desfavorecidas.

• Acciones de apoyo al asociacionismo comercial.

- Subvención nominativa a Laurak Bat para la promoción comercial y turística y la revitalización del centro urbano de Pasaiá.

- Subvención nominativa a la Asociación de comerciantes, hosteleros y servicios Errenkoalde para la promoción comercial y turística y la revitalización del centro urbano de Errenteria.

- Subvención nominativa a la Asociación de comerciantes, hosteleros y servicios Iturri para la promoción comercial y turística y la revitalización del centro urbano de Oiartzun (Gipuzkoa).

• Asistencia Técnica al Comercio.

1. Oficinas de Asistencia Técnica y de Dinamización Comercial.

- Las Oficinas Técnicas de Comercio (OTC) ofrecen un servicio de asistencia técnica gratuita al sector y sus organizaciones asociativas, tanto sectoriales como zonales. El Departamento tiene una línea subvencional para estas Oficinas, actualmente se están subvencionando 47 oficinas.

3. Becas para la formación de los mismos.

- Becas realizadas en entidades colaboradoras durante el periodo enero-octubre: 10

## EMPLEO Y CUALIFICACIONES

• Acciones de profesionalización del comercio.

- Subvención nominativa a través de convenio a las Cámaras de Comercio para el proyecto de la Escuela Vasca del Retail para la profesionalización del sector, dirigido a dotar de herramientas y conocimientos que



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

saltokietan negozio-eredu lehiakorrako bateranzko eraldaketari arrakastaz aurre egiten lagunduko duten tresnak eta ezagutzak emateko.

*ayuden a afrontar con éxito la transformación hacia un modelo más competitivo de negocio en los comercios de la Comunidad Autónoma del País Vasco.*

**COVID-19 ERAGINA MURRIZTEA EAEko TURISMO-JARDUERAN ETA MERKATARITZA-JARDUERAN ETA SUSPERRALDIA AZKARTZEA**

1. Euskadiko merkataritza-sektorerako COVID-19 laguntza-programa.

- Dirulaguntza deialdia COVID-19aren inpaktua murrizteko eta merkataritza-jarduera lehenbailehen berpizteari bide emate aldera (COVID-19 laguntzak euskal merkataritza-sektorearentzat).

3.807 dirulaguntza eman dira 2020an.

**MINIMIZAR EL IMPACTO DEL COVID 19 EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA Y COMERCIAL VASCA Y ACELERAR SU RELANZAMIENTO**

1. Programa de ayudas COVID-19 al sector comercial vasco.

- Convocatoria subvencional para minimizar el impacto de la COVID-19 y posibilitar que se produzca lo antes posible un relanzamiento de la actividad comercial (ayudas COVID-19 al sector comercial vasco).

3.807 subvenciones concedidas en 2020.