

TURISMO, MERKATARITZA
ETA KONTSUMO
ESTRATEGIKO PLANA
PLAN ESTRATÉGICO DE
TURISMO, COMERCIO
Y CONSUMO
2017-2020



Euskadi, auzolana, bien común

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

TURISMO, MERKATARITZA
ETA KONTSUMO SAILA

DEPARTAMENTO DE TURISMO,
COMERCIO Y CONSUMO



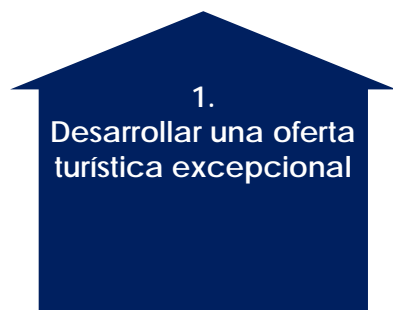
El Plan Estratégico de Turismo Comercio y Consumo 2017–2020 se enmarca dentro del compromiso de Gobierno Vasco con el Desarrollo Humano Sostenible. Su referencia es el empleo, la reactivación económica y la sostenibilidad

El PETCC 2017-2020

- *Se centra en el 1^{er} pilar del Programa de Gobierno*
- *Se ubica en el Eje I.1.: “Un crecimiento sólido con más y mejor empleo”.*
- *Se asocia a los Compromisos 28, 29, 30, 31 y 32:*
 - *Fomento de la excelencia y la sostenibilidad en la actividad turística vasca*
 - *Apuesta por el turismo experiencial*
 - *Marca turística de País, Euskadi Basque Country*
 - *Fomento de la competitividad del sector comercial vasco*
 - *Kontsumobide- Instituto Vasco de Consumo*



TURISMO: 7 ejes del mapa estratégico (1-4)



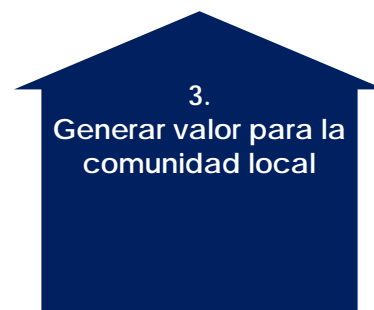
1.
Desarrollar una oferta turística excepcional

Euskadi debe promover el desarrollo de producto y experiencias capaces de atraer la demanda y actuar como refuerzo motivador. A la vez se tomarán medidas para fomentar la mejora de la calidad de todo tipo de servicios ofrecidos.



2.
Captar y fidelizar turistas

Euskadi debe ser capaz de implementar un plan de marketing innovador y efectivo, con el objetivo principal de crear más demanda en los mercados objetivo, basada en el aumento de la "comprensión" de Euskadi como destino turístico.



3.
Generar valor para la comunidad local

Euskadi debe procurar que el efecto directo del turismo y su impacto en el resto de la economía contribuyan a la generación de bienestar en la sociedad vasca y al mantenimiento de la cultura y las tradiciones.



4.
Impulsar las prácticas de Turismo Sostenible

Euskadi debe hacer esfuerzos hacia la responsabilidad social y medioambiental, para asegurar que el crecimiento del turismo sea compatible con la preservación de la calidad de vida de sus habitantes y la capacidad de continuar generando riqueza



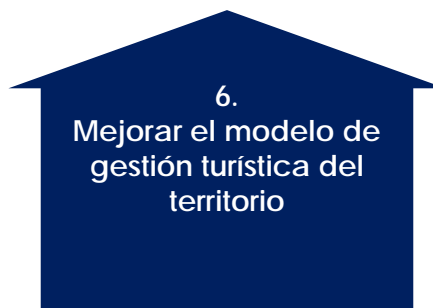
TURISMO: 7 ejes del mapa estratégico (4-7)



5.

Favorecer las condiciones de Formación y Competitividad del sector

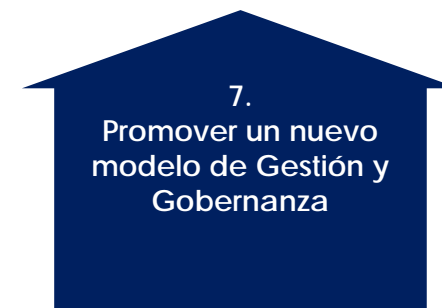
La prosperidad de la industria turística vasca requiere de buenas condiciones para las empresas, capital humano adecuado, infraestructuras excelentes, unas condiciones positivas para la demanda y facilidades por parte de la administración.



6.

Mejorar el modelo de gestión turística del territorio

El turismo en Euskadi se concentra esencialmente en las capitales y en la costa. El territorio necesita una planificación turística integral que ayude a la distribución de flujos por todo el territorio. El desarrollo de un Plan Territorial Sectorial será clave para alcanzar la excelencia.



7.

Promover un nuevo modelo de Gestión y Gobernanza

Euskadi necesita desarrollar un nuevo sistema de gobernanza para poder gestionar los importantes retos que el turismo necesita abordar y que tienen una gran importancia económica, social y política. Para ello, necesita implicar a todos los actores clave de la industria y de la administración.



COMERCIO: 4 ejes del mapa estratégico

OBJETIVOS Y ÁMBITOS DE TRABAJO

1

Modernización y Rejuvenecimiento del sector

El comercio, vasco juega un importante papel vertebrador en nuestra economía, sociedad y en nuestros espacios urbanos. Sin embargo, la percepción social de esta realidad resulta actualmente limitada, un hecho que no favorece la captación de talento transformador en el sector.

OBJETIVO 1

Transformar su imagen y percepción social, prestigiarlo profesionalmente y estimular su modernización y el rejuvenecimiento de sus empresas como vía para su progresiva mejora competitiva

2

Competitividad Empresarial

La gestión empresarial en una nueva era comercial, marcada por un perfil de consumidor especializado y multicanal y una realidad globalizada, requiere de nuevas herramientas y modelos adaptados al sector.

OBJETIVO 2

Impulsar la competitividad empresarial del sector a través de la mejora generalizada de los estándares de gestión, la digitalización y adaptación al contexto de omnicanalidad, y el refuerzo de las competencias de sus empleos.

3

Gestión comercial de entornos urbanos

La composición de la economía urbana ha cambiado. La pérdida de peso del comercio local frente a grandes marcas, la aparición de nuevos actores terciarios, así como el rol comercial de los barrios, lleva a buscar una nueva perspectiva en la gestión de los entornos urbanos.

OBJETIVO 3

Favorecer la percepción del territorio como espacio de convergencia de las diferentes políticas. Profundizar en la gestión comercial de los entornos urbanos, mediante el enriquecimiento y la diferenciación de las intervenciones

4

Traslación al sector y al territorio

Ante estos nuevos escenarios, es importante integrar, coordinar y trasladar de la forma más eficaz y eficiente las diferentes políticas al sector, así como optimizar el tejido asociativo y el capital humano que trabaja actualmente en favor del sector, y favorecer la colaboración público - privada.

OBJETIVO 4

Mejorar la eficacia de las políticas comerciales desde el fortalecimiento del liderazgo público en el diseño, aplicación y seguimiento de las mismas; y el refuerzo y optimización operativa de los recursos humanos y técnicos disponibles para ello.



Consumo

Línea maestra	Fin que persigue
1. Información y formación	Desarrollar mecanismos dirigidos a orientar, formar e informar a las personas consumidoras y usuarias sobre sus derechos y la forma de ejercerlos, a fin de que sean tenidos en cuenta y respetados por todos aquellos que intervengan en el mercado.
2. Defensa de las personas consumidoras y usuarias	Fomentar un mayor respeto de los derechos de las personas consumidoras y usuarias mediante la inspección de consumo y la gestión de alertas, así como las actividades de las asociaciones de personas consumidoras como cauce para la efectiva defensa de sus derechos e intereses y asegure su participación en todos los ámbitos de la vida pública en que se vean afectados.
3. Resolución de conflictos	Promover la mediación y el arbitraje de consumo, a través de la prevención y resolución los conflictos de consumo de forma ágil, eficaz y eficiente propiciando su resolución voluntaria y el desarrollo del sistema arbitral de consumo vasco.
4. Redes de colaboración y cooperación	Impulsar la colaboración y cooperación con entidades clave: otros departamentos y entidades del Gobierno Vasco, Administraciones (España, CCAA, otras regiones de Europa, municipios, asociaciones de consumidores y usuarios, etc. a través del desarrollo programas de actuación conjunta y el fomento de sinergias que contribuyan a generar una mayor eficacia y coherencia en las actuaciones.



GOBERNANZA, RENDICIÓN DE CUENTAS

Coordinación a nivel interdepartamental e interinstitucional.

Coordinación con las Diputaciones Forales y los Ayuntamientos Vascos, Cámaras de Comercio y agentes del sector.

La gestión del PETCC 2017-2020 se plantea bajo el impulso y liderazgo del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo.

El PETCC 2017-2020 prevé realizar un seguimiento anual del Plan a través de un sistema de indicadores de contexto, actuación e impacto que permitan monitorizar y analizar el cumplimiento del Plan.

Asimismo, se prevé realizar un balance final global del Plan para el periodo 2017-2020, con el fin de obtener un conocimiento de los resultados y cumplimiento de los objetivos





DOTACIÓN PRESUPUESTARIA 153,6 MILLONES PARA EL PERIODO 2017-2020

Además de los recursos presupuestarios correspondientes al DTCC, el Plan Director de Comercio 2017 -2020 podrá contar con aquellas partidas que el Gobierno de España, a través de fondos europeos, ponga a disposición de las Comunidades Autónomas para incentivar el desarrollo de los sectores del turismo y de comercio interior

La estimación presupuestaria se estima en base a los dos presupuestos aprobados y un crecimiento medio anual previsto del 1'2%, sujeto a la aprobación presupuestaria de cada ejercicio

TURISMO, MERKATARITZA
ETA KONTSUMO
ESTRATEGIKO PLANA
PLAN ESTRATÉGICO DE
TURISMO, COMERCIO
Y CONSUMO
2017-2020



Euskadi, auzolana, bien común

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

TURISMO, MERKATARITZA
ETA KONTSUMO SAILA

DEPARTAMENTO DE TURISMO,
COMERCIO Y CONSUMO