PROGRAMA 830: *MARKETING, DESARROLLO DEL TURISMO Y DEL COMERCIO Y CONSUMO*

Unidad responsable: *Dirección General de Turismo, Comercio y Consumo*

Objetivos/
Acciones**/**
Indicadores del programa

01. Turismo. Adecuar el espacio turístico y reforzar la capacidad de acogida

01.01. Elaborar de los planes comarcales de adecuación y mejora de espacios turísticos.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
01.01.01	*Número de planes desarrollados*	*2*	*1*

01.02. Apoyo a las entidades gestoras de recursos (naturales, culturales, etc.) para su adecuación a la visita turística.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
01.02.01	*Convocatoria adecuación recursos. Nº recursos adecuados*	*10*	*15*

01.03. Mejorar la señalización turística de orientación, identificación e interpretación de los recursos turísticos

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
01.03.01	*Aprobación del Manual de señalización*	*Si*	*No*

01.04. Optimizar de la Red de Oficinas de Información Turística

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
01.04.01	*Mejora de los modelos de gestión*	*6*	*6*

01.05. Crear y desarrollar la Red de Acogida al Visitante.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
01.05.01	*Diseño de una red de acogida para reforzar las Oficinas de información Turística en formación*	*5*	*5*

01.06. Fortalecer las herramientas de generación de confianza y conocimiento entre los agentes turísticos de los diferentes territorios.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
01.06.01	*Número de reuniones con los gestores del territorio*	*20*	*25*

02. Turismo. Creación de productos turísticos apoyados en el capital territorial de Navarra y adaptados a los mercados objetivos

02.01. Mejorar la calidad de la experiencia turística en los segmentos básicos del turismo con la incorporación de elementos de la identidad territorial

02.02. Impulsar el desarrollo de productos turísticos vinculados a la Industria del Viaje

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
02.02.01	*Número de sectores contactados*	*4*	*4*
02.02.02	*Número de actividades organizadas*	*6*	*6*

02.03. Apoyar el desarrollo de productos turísticos avanzados en torno al Camino de Santiago. Modernización y regulación de los servicios

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
02.03.01	*Número de grupos de trabajo con otros agentes*	*2*	*2*
02.03.02	*Número de productos*	*2*	*2*

02.04. Impulsar el desarrollo de productos turísticos gastronómicos y enológicos en un marco que integre a otros territorios limítrofes (La Rioja, Euskadi, Aragón, Sur de Francia).

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
02.04.01	*Número de grupos de trabajo con otras regiones*	*3*	*3*
02.04.02	*Número de productos*	*2*	*2*

02.05. Apoyar la creación de productos turísticos en segmentos específicos motivacionales basados en recorridos por vías no motorizadas (bicicleta, senderismo, ecuestre, esquí nórdico, etc.)

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
02.05.01	*Número de grupos de trabajo*	*3*	*3*
02.05.02	*Número de kilómetros de vías adecuados*	*10*	*10*

02.06. Apoyar la generación de actividades y eventos vinculados al territorio y especialmente los relacionados con el primer sector y con la sociabilidad rural

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
02.06.01	*Convocatoria subvenciones. Nª eventos subvencionados*	*60*	*14*

03. Turismo. Fortalecimiento del tejido empresarial y mejora de la calidad, de la sostenibilidad y de la accesibilidad turística

03.01. Formar y cualificar a trabajadores, empresarios y técnicos de turismo, atendiendo a las especificidades de las zonas rurales

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
03.01.01	*Plan comunicación del PFT*	*Sí*	*si*
03.01.02	*Nº cursos ofertados. (directa o indirectamente)*	*>10*	*17*(10 webinar cortos)*
03.01.03	*Nº personas inscritas*	*>80*	*338+7.000 visualizaciones*
03.01.04	*% mujeres inscritas*	*>60*	*241 (cursos, no dato visual.*
03.01.05	*% cursos que plantean contenido en materia perspectiva género específica (uso lenguaje, imágenes, etc)*	*>10*	*0*

03.02. Impulsar la formación adaptativa y al refuerzo de la internacionalización

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
03.02.01	*Nº Cursos específicos refuerzo internacionalización*	*1*	*0*
03.02.02	*Nº personas inscritas*	*10*	*-*
03.02.03	*% mujeres inscritas*	>60	*-*

03.03. Potenciar las funciones de receptivo - empaquetador

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
03.03.01	*Convocatoria Pymes receptivo. Nº expedientes*	*5*	*0*
03.03.02	*Revisión página web. Incremento de AAVV con actividades de receptivo*	*>3*	*0*

03.04. Apoyar el desarrollo del comercio tradicional y la artesanía de base territorial

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
03.04.01	*Redacción proyecto piloto**	*si*	*no*
03.04.02	*Nº establecimientos incorporados al o a los proyectos finalmente desarrollados*	*10*	*-*
03.04.03	*% mujeres participantes en el/los programas*	*>60*	*-*

*Se plantean dos posibles proyectos para ser desarrollados que tengan en consideración el comercio, la artesanía y el turismo y que “definan recomendaciones de actuación a realizar por los establecimientos existentes para satisfacer necesidades turísticas y con ello mejorar su rentabilidad o incorporar a su actividad habitual turística una línea de negocio relacionada con la actividad comercial.

03.05. Apoyar la internacionalización de la empresa turística navarra

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
03.05.01	Coordinación de proyectos con Proyección internacional	2	2
03.05.02	Coordinación con otros proyectos de internacionalización de entidades navarras como INTIA	1	1

03.06. Elaborar el Plan Director de Calidad Turística de Navarra

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
03.06.01	Redacción de documento de trabajo con perspectiva género	si	no

03.07. Reforzar la calidad en base a manuales de productos y sistemas de calidad percibida

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
03.07.01	Convocatoria subvenciones Q. Nº expedientes	>17	5
03.07.02	Nº Evaluaciones a través de Fundación Navarra para la excelencia	>5	-
03.07.03	% mujeres participantes en ambos programas	>60	1

03.08. Fomentar la mejora de la accesibilidad (Navarra espacio turístico accesible)

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
03.08.01	Convocatoria PYMEs, medidas accesibilidad. % expedientes con puntuación por accesibilidad	>5	0
03.08.02	Revisión información web de turismo.	si	0

03.09. Apoyar la implantación de medidas de sostenibilidad ejemplar en el sistema turístico de Navarra

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
03.09.01	Convocatoria PYMEs, medidas sostenibilidad. % expedientes con puntuación por medidas sostenibilidad	>10	3

03.10. Ejecutar el Plan de inspección turística.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
03.10.01	Línea I. Nº de actuaciones de supervisión, control y verificación normativa	400	489
03.10.02	Línea II. Nº Actuaciones de detección de actividades clandestinas (apartamentos y actividades).	70	148
03.10.03	Línea II. % titulares mujeres sobre total controlado	>40	-

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
03.10.04	*Línea II. % actuaciones sobre apartamentos*	*>60*	*78%*
03.10.05	*Línea III. Nº de quejas y/ o reclamaciones atendidas*	*40*	*18*
03.10.06	*Línea III. % reclamaciones realizadas por mujeres*	*>50*	*-*
03.10.07	*Línea III.% Expedientes sancionadores tramitados por quejas o reclamaciones (sobre total atendidas)*	*<10*	*0*
03.10.08	*Actuaciones formativas para personal:*	*5*	*6*

03.11. Coordinar las actuaciones de Registro

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
03.11.01	*Nº nuevos establecimientos/ empresas registradas*	*70*	*179*
03.11.02	*% nuevos establecimientos/empresas promovidas por mujeres (sobre total incluidas sociedades)*		*35%*
03.11.03	*Nº de bajas tramitadas*	*50*	*61*

03.12. Mantener y mejorar las infraestructuras propias.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
03.12.01	*Actuaciones en infraestructuras propias. Presupuesto ejecutado*	*>200..000*	*770.584 (incluido ppto.Ederbi)*

04. Turismo. Promoción y apoyo a la comercialización

04.01. Desarrollar la imagen de marca de Navarra - Pamplona

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
04.01.01	*Número de productos con el Ayuntamiento de Pamplona*	*2*	*2*
04.01.02	*Número de reuniones con Proyección Internacional*	*2*	*2*

04.02. Realizar acciones de promoción y marketing en los nuevos nichos en mercados de proximidad

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
04.02.01	*Número de acciones*	*10*	*10*
04.02.02	*Número de organizaciones de agentes implicados*	*10*	*10*

04.03. Realizar acciones de promoción y marketing de los viajes City Break o Fin de Semana en Pamplona y Tudela.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
04.03.01	*Número de reuniones con los Ayuntamientos de Pamplona y Tudela*	*4*	*4*
04.03.02	*Número de productos conjuntos*	*4*	*4*

04.04. Realizar acciones de promoción y marketing en segmentos básicos del turismo (Rural - Nat, Cultural y MICE)

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
04.04.01	*Número de acciones*	*15*	*15*
04.04.02	*Número de organizaciones de agentes implicados*	*10*	*10*

04.05. Realizar acciones de promoción y marketing en segmentos básicos de la industria del viaje (Salud, Trabajo, Estudios, etc.)

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
04.05.01	*Número de sectores implicados*	*4*	*2*
04.05.02	*Número de acciones realizadas*	*10*	*5*

04.06. Coordinar y promover el calendario de eventos (culturales, etnográficos, deportivos, festivos, etc.) de los diferentes territorios e impulsar la promoción conjunta por los empresarios y entidades de todos los territorios

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
04.06.01	*Calendario de eventos*	*si*	*sí*
04.06.02	*Revisión periódica*	*2*	*1*

04.07. Mejorar los sistemas de promoción online y su posicionamiento mediante acciones SEO apoyadas por la información procedente del Big Data

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
04.07.01	*Convocatoria subv. asocia y consorcios. Expedientes relativos a mejoras promoción on line y posicionamiento*	*15*	*3*
04.07.02	*Estrategia de Comunicación Virtual*	*si*	*sí*

04.08. Impulsar la modernización de las plataformas de promoción y comercialización web de las empresas turísticas, especialmente pymes del mundo rural

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
04.08.01	*Estrategia de Comunicación Virtual (Benchmarking sector privado*	*si*	*sí*

05. Turismo. Gobernanza del Turismo

05.01. Adaptar la normativa turística a las nuevas realidades y necesidades del turismo

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
05.01.01	*nº desarrollos normativos aprobados*	*2*	*1*
05.01.02	*Nº de desarrollos iniciados*	*2*	*0*

05.02. Coordinar con otras entidades la revisión de la normativa promovida por otras entidades con incidencia en la actividad turística

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
05.02.01	*Nº reuniones de coordinación y/o grupos trabajo*	*>6*	

05.03. Mejorar la cooperación y coordinación con otros Departamentos del Gobierno Foral de Navarra para mejorar la eficacia de la acción pública en el turismo

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
05.03.01	*Nº reuniones coordinación con personal DGTyC (o grupos trabajo)*	*>20*	*12*
05.03.02	*Nº áreas/proyectos distintos trabajadas*	*>6*	

05.04. Analizar el modelo de gestión óptimo del Turismo de Navarra

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
05.04.01	*Estudio y propuesta de Gobernanza*	*1*	

05.05. Racionalizar las estructuras de gestión turística en los territorios mediante la Creación de las Unidades de Gestión del Espacio Turístico (UGET).

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
05.05.01	*Redacción bases.*	*si*	*Si*
05.05.02	*Implantación piloto*	*2*	*no*

05.06. Dotar de recursos a la Oficina Técnica del Plan

05.07. Crear y apoyar a Clubes de Productos

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
05.07.01	*Ruta del Vino. % incremento del presupuesto en actividades o actuaciones sobre el de gasto de personal*	*>20%*	*<50%(redujo ppto.)*

05.08. Apoyar la creación y consolidación de entidades gestoras de segmentos turísticos

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
05.08.01	*Convocatoria subvenciones. Gestión Consorcios. Nº expedientes*	*5*	*4*

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
05.08.02	*Convocatoria subvenciones. Asistencia asociaciones. Nº expedientes*	*6*	*6*

05.09. Sensibilizar al resto de agentes económicos y a la población sobre la importancia del turismo para el territorio

06. Turismo. Inteligencia e innovación en turismo.

06.01. Elaborar la Cuenta Satélite del Turismo de Navarra

06.02. Desarrollar mecanismos de captación, integración y análisis de información (Big Data y Business Intelligence)

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
06.02.01	*Recogida, análisis y medición de datos procedentes de redes sociales y medios online.*	*si*	*si*

06.03. Crear el Observatorio Turístico de Navarra para mejorar la transferencia de conocimientos de la inteligencia de mercado al conjunto del sector.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
06.03.01	*Implementación y desarrollo de una herramienta de Business Inteligence para la mejora de la visualización de datos*	*si*	*si*
06.03.02	*Sistematización en la recogida, captación y monitorización de datos.*	*si*	*si*
06.03.03	*Estudios específicos sobre productos turísticos o segmentos prioritarios de actuación.*	*3*	*3*

06.04. Potenciar la renovación tecnológica del sector para mejorar los vínculos con el mercado

06.05. Mejorar el Sistema de Información Turística de Navarra (SITURNA) y desarrollo del Sistema de Medición de la Sostenibilidad Ejemplar.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
06.05.01	*Implantación de un nuevo programa de registro de visitantes en OIT´s y PIT´s*	*1*	*No*
06.05.02	*Implantación de sistemas de conteo de vehículos, personas y bicicletas.*	*5*	*11*
06.05.03	*Definición y seguimiento de los criterios de la Red de Destinos Inteligentes y Sostenibles del Ministerio de Turismo y Comercio (Segittur)*	*1*	*1*
06.05.04	*Número de reuniones*	*4*	

06.06. Desarrollar de elementos de innovación emocional

06.07. Impulsar la investigación sobre nuevas formas de revitalizar el medio rural con el turismo y otras actividades de base territorial, aplicando modelos de gestión y participación social innovadores

06.08. Realizar una acción semilla de paisaje

07. Comercio. (P1) Mejora de la Gobernanza pública del Sector comercial

07.01. (L11) Fomentar la actividad comercial y ordenar territorialmente el comercio

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
07.01.01	*(M111) Sistema comercial. Desarrollos normativos aprobados*	*1*	*0*
07.01.02	*(M112) % incremento presupuesto en el plan de promoción y comunicación del comercio minorista*	*>30*	*223%*
07.01.03	*(M113) Inteligencia comercial: comunicaciones con el sector (mailings, notas de prensa)*	*>20*	*15*
07.01.04	*(M114) Formación EELL. Nº actuaciones formativas con administraciones locales realizadas.*	*2*	*0*
07.01.05	*% mujeres participantes en la formación de EELL sobre total*	*>50%*	*-*
07.01.06	*(M115) Jornadas técnicas. Nº jornadas promovidas*	*1*	*1*

07.02. (L12) Adecuar funcional y estéticamente los espacios comerciales urbanos

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
07.02.01	*(M121) Convocatoria redacción PAOC. Nº expedientes tramitados (Dinamización y/o ordenación)*	*>3*	*-*
07.02.02	*(M122) Convocatoria subv. EELL. Nº actuaciones revitalización comercial subvencionadas dentro planes.*	*>3*	*-*
07.02.03	*(M122) Convocatoria subv. de EELL. Nº actuaciones revitalización comercial subvencionadas fuera planes.*	*>5*	*-*
07.02.04	*(M123) Convocatoria subv. EELL de adecuación equipamientos públicos .Nº actuaciones subvencionadas*	*>2*	*-*
07.02.05	*(M124) Convocatoria sub. EELL. Actuaciones dinamización subvencionadas.*	*>3*	*-*

08. Comercio. (P2) Mejora de la cooperación empresarial.

08.01. (L21) Fomentar y consolidar el asociacionismo

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
08.01.01	*(M211) Convocatoria subv. Asociaciones. % incremento de colectivos participantes(sobre 2019).*	*>5%*	*35 (=2019)*
08.01.02	*(M211) Convocatoria subv. Asociaciones.Planes de impulso y desarrollo de la organización subvencionados*	*>2*	*0*
08.01.03	*(M212-213) Convocatoria subv. asociaciones. % incremento asistencias técnicas por servicios a las empresas asociadas subvencionados.*	*>10%*	*>150% (incremento tb.sobre % total subv.)*
08.01.04	*(M213) Convocatoria subv. asociaciones. Asistencias técnico-comercial subvencionados.*	*>5*	*0*
08.01.05	*(M214) Convocatoria subv. Asociaciones. Actuaciones de dinamización comercial subvencionadas.*	*>120*	*<36%*
08.01.06	*(M215) Convocatoria subv. Asociaciones. Asistencias técnicas servicios clientela subvencionados.*	*5*	*-*

08.02. (L22) Comercio Urbano. Mejorar la competitividad de las áreas comerciales urbanas

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
08.02.01	*(M221) Aprobar normativa figura BIDs*	*si*	*no*

08.03. (L23) Comercio rural. Fomentar la mejora de las condiciones de aprovisionamiento zonas rurales.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
08.03.01	*(M231) Redacción estudio/plan dinamización comercio rural (poblaciones menos de 5 establecimientos comerciales).*	*Si*	*no*
08.03.02	*(M231) Actuaciones resultado del plan desarrolladas (actuaciones formación u otras)*	*>2*	*-*
08.03.03	*(M233) Proyecto Modelo de negocio. Comercio Rural. % incremento de establecimientos inscritos(sobre 2019)*	*-*	*-*
08.03.04	*(M234) Convocatoria EELL. Subv. Adecuación zonas mercado ambulante. Nº expedientes*	*>2*	*-*

08.04. (L24) Complementar el comercio con el turismo y la artesanía

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
08.04.01 piloto	(M241). Redacción de un plan operativo	Si	no
08.04.02	(M241) Actuaciones resultado del plan desarrolladas(actuaciones formación u otras)	>2	-

09. Comercio. (P3) Mejora de la competitividad de la PYME de comercio.

09.01. (L31) Fomento de la mejora de la gestión y desarrollo tecnológico

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
09.01.01	(M311) % incremento de establecimientos con un diagnóstico comercial redactado (convocatoria)	>10%	-
09.01.02	(M312) Nº proyectos de desarrollo tecnológico subvencionados	>30	<7% (25)
09.01.03	(M312) Nº proyectos de modernización y reforma subvencionados	>35	>7%(38)
09.01.04	% mujeres de ambos proyectos	>50%	=50%(13)

09.02. (L32) Fomentar la formación y tutelajes de la empresa comercial

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
09.02.01 cial)	(M321) Redacción plan de formación (par-	Sí	no
09.02.02	(M322) Convocatoria formación. %incremento en actividades subvencionadas a asociaciones	>10%	<10%

09.03. (L33) Fomento de la Cultura de la Calidad y la Sostenibilidad

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
09.03.01	(M331) Evaluaciones a través de Fundación Navarra para la excelencia	>8	no
09.03.02 grama	(M331)% mujeres participantes en el pro-	>60%	-
09.03.03	(M333) Convocatoria competitividad. Medidas sostenibilidad. % expedientes con puntuación por medidas sostenibilidad	>10%	-

09.04. (L34) Fomento del Relevo Generacional

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
09.04.01	(M342). Convocatoria emprendimiento. % incremento de nº expedientes acogidos a fórmula de relevo/ traspaso (sobre 2019).	>10%	50% (3)
09.04.02	(M342) % mujeres bajo fórmula de relevo	>40%	-

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
09.04.03 cional	(M42) Programa asistencia relevo genera-	>6	-

10. Comercio. (P4) Innovación y emprendimiento. Potenciar la estructura comercial de Navarra

10.01. (L41) Fomentar el emprendimiento comercial

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
10.01.01	(M411) Convocatoria emprendimiento % Incremento nuevas empresas con respecto a 2019.	>5%	50% (10)
10.01.02	(M411) Convocatoria emprendimiento. % nuevas empresas fuera de Pamplona y comarca.	>20%	133% (7)
10.01.03	(M411) Convocatoria emprendimiento. % mujeres promotoras de nuevas empresas sobre el total	>40%	-

11. Artesanía. Consolidación e incremento del nº de empresas artesanas

11.01. Fomentar el acondicionamiento y mejora de las infraestructuras y equipamiento

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
11.01.01	Convocatoria inversiones Eº artesanas. Nº expedientes de subvenciones tramitadas.	> 5	3
11.01.02	Convocatoria inversiones Eª artesanas. % mujeres	>40%	no

12. Artesanía. Mejorar la cualificación y profesionalización de las empresas artesanas y hacerlas más competitivas

12.01. Fomentar la mejora de la cualificación profesional

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
12.01.01	Asistencias a actividades formativas subvencionadas. Número de empresas beneficiarias.	>4%	6
12.01.02	Asistencia a actividades formativas. % mujeres	>40%	66% (4)

13. Artesanía. Visibilización de la actividad artesanal

13.01. Comunicar la actividad/es relacionadas con la actividad artesanal Comunicaciones directas (mailings) a asociaciones artesanales.

Descripción Indicadores	Previsto	Realizado

13.01.01	*Envíos de información a asociaciones de actividades de su interés. Número de envíos*	*>5*	*26*
13.01.02	*Notas de prensa de actividades de las asociaciones*	*>2*	*0*

13.02. Feria de Artesanía. Convocatoria

Descripción Indicadores		*Previsto*	*Realizado*
13.02.01	*Nº solicitudes de asociaciones*	*2*	*no*
13.02.02	*Nº de ferias subvencionadas*	*2*	*no*

13.03. Fomentar y promocionar la actividad artesanal

Descripción Indicadores		*Previsto*	*Realizado*
13.03.01	*Ayudas por participación en ferias. Número de empresas beneficiarias.*	*>25*	*21*
13.03.02	*Ayudas por material promocional. Número de empresas beneficiarias.*	*>8*	*12*

14. Artesanía. Ordenación del sector artesanal y adecuación de la regulación normativa

14.01. Actualización de la regulación normativa

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
14.01.01	*Desarrollos normativos iniciados*	*1*	*0*

14.02. Actualización del Registro de empresas artesanas

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
14.02.01	*Nº Inspecciones realizadas*	*20*	*22*
14.02.02	*Nº de altas en registro*	*5*	
14.02.03	*% de nuevas inscripciones de artesanas*	*>30%*	
14.02.04	*Nº bajas en registro*	*5*	*18?*

CONSUMO

15. Análisis sobre la creación del Instituto Navarro de Consumo y Competencia. Para ello se inician los estudios necesarios para su creación.

Explicación de la ejecución e información adicional

Durante el año 2020 se ha iniciado el análisis. Se ha hecho un borrador de estatutos y se ha incluido en el anteproyecto de Ley de Defensa de los Consumidores.

16. Información y formación: poner a disposición de los consumidores/usuarios y empresas las distintas actuaciones que en materia de consumo tiene atribuidas el Servicio de Consumo y Arbitraje. Informar de derechos y obligaciones de ambas partes canalizando las consultas y reclamaciones que se planteen a partir de la colaboración entre las distintas Administraciones Públicas y otros organismos: asociaciones de consumidores, organizaciones representativas de las personas con discapacidad y sus familias, las organizaciones de carácter económico sin ánimo de lucro y asociaciones de empresas.

16.01. Realizar campañas informativas y acciones formativas a fin de conseguir un consumo responsable, incidiendo especialmente en situación de especial desprotección.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
16.01.01	*Presencia en medios de comunicación*	*12*	*6*
16.01.02	*Publicaciones y folletos*	*1*	*0*
16.01.03	*Conferencias, charlas y jornadas*	*7*	*0*

16.02. Fomentar el asociacionismo tanto de personas consumidoras/usuarias como de organizaciones representativas de las personas con discapacidad y sus familias complementando actuaciones conjuntas, mediante subvenciones a programas concretos.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
16.02.01	*Número de asociaciones presentes en el Registro*	*3*	*3*

16.03. Hacer partícipes a las Entidades Locales y otras entidades competentes en materia de información y formación en materia de consumo de programaciones conjuntas tendentes a la agrupación de servicios comunes. Aplicación de la Ley de racionalización y sostenibilidad de las AA.LL en la que no se reconocen a las entidades locales competencias en materia de Defensa de Consumidores.

16.04. Seguir con la implantación de los criterios que marca la Ley 7/2017, de 2 de noviembre por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución de litigios en materia de Consumo.

16.05. Estudio sobre la implantación y acreditación de un sistema de Mediación en Consumo, como órgano de resolución de conflictos no vinculante

16.06. Colaborar con los centros educativos de Navarra para inculcar a la infancia y juventud valores de consumo responsable. Resolución de la 13ª edición del concurso escolar "Consumópolis".

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
16.06.01	*Número centros participantes*	*+ 30%*	*100%*
16.06.02	*Número alumnos participantes*	*+ 30%*	*100%*

16.07. Desarrollar un plan de formación continua para el personal del Servicio de Consumo y Arbitraje en función de las tareas multidisciplinares que el consumo representa. Participación en los Grupos de Trabajo en colaboración con el Instituto Nacional de Consumo.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
16.07.01	*Número de personas asistentes*	*17*	*20*

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
16.07.02	*Número de acciones formativas*	*3*	*2*
16.07.03	*Número de horas impartidas*	*100*	*70*

16.08. Controlar la adecuada prestación de servicios de los centros de bronceado. Seguimiento de las altas, bajas, modificaciones y revisiones por los Organismos de Control Autorizados. Inspección y vigilancia de los centros.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
16.08.01	*Número de centros en funcionamiento*	*137*	*137*
16.08.02	*Número de centros revisados*	*137*	*137*

16.09. Hacer partícipe a la sociedad de los sistemas alternativos de resolución de conflictos, en especial de Mediación y Arbitraje de Consumo, en consonancia con la normativa europea, estatal, autonómica y local.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
16.09.01	*Arbitraje de consumo*	*100*	*100*
16.09.02	*Mediación*	*+ 40%*	*+ 40%*

16.10. Atención presencial con cita previa, telefónica y on line a la ciudadanía en materia de quejas, consultas reclamaciones y sugerencias en materia de consumo.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
16.10.01	*Asignación de tiempos con el fin de mejorar el servicio*	*minutos*	*+180 minutos*
16.10.02	*Reducción de tiempos de espera*	*minutos*	
16.10.03	*Potenciar los mecanismos de Mediación en detrimento de los Laudos Arbitrales. Incrementar la mediación*	*70%*	*40%*
16.10.04	*Incrementar tiempo consulta telefónica 1 hora más.*		*3 horas más*

16.11. Realizar campañas de información al sector empresarial con el fin de aumentar las adhesiones al Sistema Arbitral de Consumo.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
16.11.01	*Campañas en Pamplona y Cuenca*	*(1 por semestre)*	*1*
16.11.02	*Campaña en Renta*	*1*	*0*

16.12. Realizar un curso de formación de árbitros sobre la aplicación de un Nuevo Real Decreto.

16.13. Formación a los Consumidores

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
16.13.01	*Número de acciones Formativas*	*10*	*0*

16.13.02	*Número de participantes*	*300*	*0*

16.14. Formación a Escolares de ciclos diferentes. Curso 2018-19

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
16.14.01	*Número acciones formativas*	*420*	*100%*
16.14.02	*Número Alumnos participantes*	*1.500*	*100%*

Explicación de la ejecución e información adicional

Hay acciones que debido a la pandemia no se han podido realizar.

17. Potenciar las actividades de control de mercado atendiendo al interés general de los consumidores, actuando con transparencia y cercanía al ciudadano y modernizando el servicio.

17.01. Establecer mecanismos que garanticen los derechos básicos del consumidor.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
17.01.01	*Realizar actuaciones preventivas de vigilancia y control del mercado a través de campañas informativas y avisos en medios de comunicación*	*12*	*9*
17.01.02	*Realizar las campañas nacionales (y europeas) y autonómicas que se determinen*	*+ 50%*	*+50%*
17.01.03	*Control Sistemático de Mercado*	*+ 50%*	*+25%*
17.01.04	*Inspecciones derivadas de denuncias*	*100%*	*+100%*
17.01.05	*Actuaciones derivadas de colaboración solicitada*	*100%*	*+100%*

17.02. Aplicar el procedimiento sancionador con efectividad.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
17.02.01	*Controlar procedimiento de las denuncias. Plazo registro de las denuncias*	*1semanas*	*1 semana*
17.02.02	*Controlar / Agilizar los plazos del procedimiento de expedientes:*		
	- Finalizan expedientes en el plazo (no caducan)	*100%*	*100%*
	- Plazo máximo de resolución	*meses*	*3*

17.03. Gestionar y difundir la Red de Alerta.

	Descripción Indicadores	*Previsto*	*Realizado*
17.03.01	*Controlar y atender al red de alerta determinando personas responsables, espacios*		*100%*

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
	y tiempos de consulta:		
17.03.02	*Atender alertas referentes a Navarra*	*100%*	*100%*
	- Frecuencia de consulta	*2 veces/día*	*2 veces día*

17.04. Desarrollar en plan de formación continua para el personal del Servicio de Consumo.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
17.04.01	*Mantener actualizada la formación del personal en tareas propias*	*4*	*2*

17.05. Desarrollo evolutivo de la aplicación web que gestiona integralmente el Servicio en comunicación directa con el ciudadano.

Explicación de la ejecución e información adicional

Lo que no se ha alcanzado ha sido efecto de la pandemia.

---

18. Realizar todas las actividades derivadas de la asunción de la competencia en Promoción y Defensa de la Competencia.

18.01. Introducir en la Administración Pública los valores de la Promoción de la Competencia en sus actuaciones administrativas y normativas, mediante un plan de formación.

	Descripción Indicadores	Previsto	Realizado
18.01.01	*Acciones formativas*	*3*	

18.02. Atender las denuncias y realizar los controles derivados de las mismas en materia de Defensa de la competencia.

18.03. Firma de un Convenio de Colaboración en la materia con la Autoridad Vasca de la Competencia.

18.04. Desarrollar campañas de promoción en diferentes Sectores Económicos. Convenio con la CEN.

18.05. Formación en Competencia a alumnos de Bachiller. Convenio con Educación.

18.06. Convenio de Colaboración con la Universidad Pública de Navarra. Estudiantes en prácticas. Desarrollo de trabajos de fin de grado en materia de Promoción y Defensa de la Competencia.

18.07. Elaboración de nueva ley de Defensa de los Consumidores. Se inicia el procedimiento y se contrata una asistencia con la UPNA. El anteproyecto estará terminado a final de marzo.

Explicación de la ejecución e información adicional

En materia de formación debido a la pandemia no se ha realizado actividades. La ley de Defensa de los Consumidores se terminó en el mes de diciembre. Se someterá a información pública en el primer cuatrimestre de 2021

Ejecución presupuestaria

GASTOS	Inicial	Consolidado	Realizado
1- Gastos de personal	2.036.299,00	2.092.223,73	2.048.095,19
2- Gastos corrientes en bienes y servicios	4.562.650,00	4.549.449,64	3.228.271,59
3- Gastos financieros	0,00	0,00	0,00
4- Transferencias corrientes	1.765.030,00	21.755.030,00	14.312.916,13
6- Inversiones reales	1.321.249,00	1.368.627,24	990.574,33
7- Transferencias de capital	1.710.510,00	1.710.510,00	1.164.865,62
8- Activos financieros	0,00	0,00	0,00
9- Pasivos financieros	0,00	0,00	0,00
TOTAL	**11.395.738,00**	**31.475.840,61**	**21.744.722,86**

INGRESOS	Inicial	Consolidado	Realizado
1- Impuestos directos	0,00	0,00	0,00
2- Impuestos indirectos	0,00	0,00	0,00
3- Tasas y otros ingresos	156.093,00	161.731,04	670.121,31
4- Transferencias corrientes	14.000,00	14.000,00	0,00
5- Ingresos patrimoniales	50.000,00	50.000,00	5.437,20
6- Enajenación inversiones reales	0,00	0,00	0,00
7- Transferencias de capital	527.910,00	527.910,00	0,00
8- Activos financieros	187.500,00	187.500,00	187.500,00
9- Pasivos financieros	0,00	0,00	0,00
TOTAL	**935.503,00**	**941.141,04**	**863.058,51**