

**Euskalduna Jauregia, A.B.**  
**Palacio Euskalduna, S.A.**

Euskalduna Jauregia-Palacio Euskalduna S.A.k, Bilboko Biltzar eta Musika Jauregia ustiatzen duen titular gisa, 2021eko ekitaldirako duen helburu nagusia da pixkanaka aurrera egitea, urtean barrena jarduera berreskuratzeko bidean, eta, horrenbestez, urtearen bukaeran, COVID-19ak eragindako efektuagatik bertan behera utzitakoarekin bat datorren maila lortzea; horrek hazkunde txiki bat eragingo du 2020koaren aldean.

COVID-19ak sortutako egoerak eta horren eraginak dirauten bitartean, hala mugikortasunari dagokionez, nola ekitaldiak antolatzen dituzten enpresen eta ekitaldietara doazen pertsonen konfiantzari dagokionez, gure aurreikuspenen arabera, biltzarren eta bileren jarduera nabarmen murriztuko da urteko lehen seihilekoan; eta espero dugu bilakaera positiboa izatea 2021eko azken lauhilekoan antolatutako ekitaldien kopuruari dagokionez. Aurreikus daitekeen susperraldi horri esker, diru-sarreraren gehikuntzaren aurrekontua egin dezakegu bi jarduera-eremutan: kulturean eta meetings & events deitutakoan.

Era berean, kultura-arloan, aurrekontuen arabera, 2020rako, jarduera-arlo horretako diru-sarrerak pixka bat igoko dira.

Era berean, kultura-arloan, 2020rako aurrekontuan kalkulatu da 2019an lortutako diru-sarrerak mantenduko direla.

Sukaldaritzaren sektorean izandako osasun-eragina, eta Euskaldunan egiten ari ziren jardueretan ikusleak murrizteak eta horrek aparkalekuetan izandako ondorioak ikusirik, aurreikusten dugu zerbitzu horien ustiapenetik sortutako diru-sarrerak pixka bat igoko direla, 2020. urtekoen aldean, eta pandemia aurreko ekitaldietan lortutakoak baino nabarmen gutxiago izango direla.

Espero diren diru-sarrerekin eta 2021. urterako aurreikusitako jarduerarekin, ezinezkoa izango zaigu

Euskalduna Jauregia-Palacio Euskalduna S.A., como titular de la explotación del Palacio de la Música y de Congresos de Bilbao, tiene como objetivo fundamental para el ejercicio 2021 avanzar paulatinamente a lo largo del año en la recuperación de la actividad, de forma tal que al final del mismo podamos alcanzar unos niveles acordes a la abandonada por el efecto causado por la COVID-19, lo que supondrá un leve crecimiento sobre la realizada en el año 2020.

Mientras que se mantenga la situación generada por la COVID-19 y su afectación, tanto en la movilidad, como en la confianza de las empresas organizadoras de eventos, así como de las personas asistentes a los mismos, prevemos que la actividad congresual y de reuniones se verá seriamente reducida durante el primer semestre del año y esperamos una evolución positiva en el número de eventos en el último cuatrimestre del año 2021. Esta prvisible recuperación nos permite presupuestar un incremento de los ingresos generados en nuestras dos áreas de actividad, la cultura y meetings & events.

Asimismo, en el ámbito cultural, según los presupuestos, para el año 2020, los ingresos en esta área de actuación se verán ligeramente incrementados.

Asimismo, en el ámbito cultural, en el presupuesto para 2020 se estima que se mantendrán los ingresos obtenidos en 2019.

La afectación sanitaria al sector de la restauración, así como la reducción de asistentes a las actividades que se venían realizando en Euskalduna y su repercusión en el aparcamientos, nos hace prever un leve incremento de los ingresos provenientes de la explotación de estos servicios con respecto al año 2020 y sustancialmente menores a los obtenidos en el ejercicios anteriores a la pandemia.

Los ingresos esperados, así como la actividad prevista para año 2021, no nos permitirá hacer frente



**Euskalduna Jauregia, A.B.  
Palacio Euskalduna, S.A.**

urterako hitzartutako gastuei aurre egitea; zorpetze-maila egokiari eutsi beharko zaio, eta Bizkaiko Foru Aldundiaren Euskara eta Kultura Sailaren laguntza beharko da, ekitaldian sortuko diren betebeharrei aurre egiteko.

Gure bezeroei eskaintzen diegun instalazio-mailari esker, COVID-19ak sortutako egoera gainditu ondoren, Euskaldunak eutsi ahal izango dio biltzar-jauregien sektorean duen posizio pribilegiatuari, bai eta lehenbailehen berreskuratu ere gure jardueraren eremuan lortua genuen posizioa.

Horrez gain, aurreko ekitaldietan bezala, 2021eko helburuen artean, garrantzizkoa da kudeaketa-sistemarekin lortu ditugun onarpenei eustea, etengabeko hobekuntzarekin jarraitzea, eta kalitateari lotutako alderdiak sartzea zerbitzuen prestazioan, ingurumenarekiko jarreran, laneko arriskuen prebentzioan eta irisgarritasun unibertsala hobetzean DALCO arauak betez, eta euskararen presentzia, erabilera eta kudeaketa bermatzea Euskaldunan egiten diren jardueren guztietan.

Etengabeko hobekuntzaren printzipioa aplikatuz, 2020. urtean, COVID-19ari aurre egiteko lan- eta kontrol-protokoloak ezarri dira Euskaldunan egiten diren jardueretan, eta horiek negozioaren jarraipena bermatzen dute. Protokolo horiek AENOR enpresak ziurtatu ditu, eta etengabe eguneratzen eta ikuskatzen dira, etengabe izaten ari diren aldaketak eta legerarloan sortzen diren aldaketak kontuan hartuta.

a los gastos comprometidos para el año, precisándose mantener un nivel de endeudamiento adecuado y un apoyo del departamento de Euskera y Cultura de la Diputación Foral de Bizkaia para poder hacer frente a las obligaciones que se generarán en el ejercicio.

El nivel de instalaciones que ofertamos a nuestros clientes nos permitirá mantener, una vez superada la situación generada por la COVID-19, la posición privilegiada que Euskalduna ostenta en el sector de palacios de congresos, así como recuperar cuanto antes la posición alcanzada en el nuestro ámbito de actividad.

Así mismo y al igual que en ejercicios anteriores, la mejora continua y el mantenimiento de los reconocimientos alcanzados con nuestro Sistema de Gestión es considerado objetivo importante del ejercicio 2021, consolidando la integración de las áreas de calidad en la prestación de los servicios, en el comportamiento medioambiental, en la prevención de los riesgos laborales, en la mejora de accesibilidad universal según normas DALCO y la presencia, uso y gestión del Euskera en la totalidad de las actividades que se desarrollan en Euskalduna.

En aplicación del principio de mejora continua, en el año 2020, se han implantado protocolos de trabajo y de control de las actividades que se desarrollan en Euskalduna frente a la COVID-19 que garantizan la continuidad de negocio. Dichos protocolos han sido certificados por la empresa AENOR y los mismos se actualizan y auditan de forma continua, teniendo en cuenta las modificaciones que constantemente se van produciendo, así como las modificaciones que en materia legislativa se van originando.



**Euskalduna Jauregia, A.B.  
Palacio Euskalduna, S.A.**

Eusko Jaurlaritzaren euskara planen aldi berri batekin (2018-2022) bat etorri, Euskaldunak 2018. urtean zilarrezko BIKAIN hizkuntza-kudeaketan kalitate-ziurtagiria lortu du, Eusko Jaurlaritzak eman ostean. Erakundearen aldetik euskararen presentzia, erabilera eta kudeaketan normalizazio-maila zehatza adierazten du. Modu horretan, ziurtatua eta onartua gelditzen da.

Era berean, 2018an emakume eta gizonen berdintasunerako plan bat ezartzeari ekin zaio.

2020an amaitu da 2017an hasitako inbertsio-plana, gure instalazioak modernizatzeko aukera eman diguna.

Ekintza-planak eta horiei dagozkien hobekuntza-jarduerak betearazita, gure bezeroen gogobetetze-maila mantendu eta handitu nahi dugu. Bestalde, behar diren metodoak ezarri nahi ditugu, langileen motibazioa eta parte-hartzea handitzeko, etengabeko prestakuntzaren bidez langileak birziklatzeko, eta gero eta zorrotzagoa den merkatuak dituen beharrei egokitutako instalazioak eskaintzeko.

1. 2020. urte amaierarako aurreikusitako egoera

Konpainiaren aktibo finkoek 1.235 mila euroko hazkundea izan dute 2020ko ekitaldian, egindako inbertsioen ondorioz.

2020ko ekitaldian lortutako jarduera- eta okupazio-indizeetan eragin handia izan du gobernu zentralak 2020ko martxoan aldarrikatutako alarma-egoeraren aplikazioak eta, orobat, Eusko Jaurlaritzak dekretuz ezarritako osasun-larrialdiko egoeraren aplikazioak.

Okupazio- eta jarduera-indize horiei esker, aurten ere, Euskaldunak leku abantailatsua izango du sektorean, Estatuko rankingeko lehenbizikoen artean jarraituko baitu.

Aurten ere, AENOR normalizazio-erakundeak, marka

Coincidiendo con la nueva etapa de los planes de euskera del Gobierno Vasco (2018-2022), Euskalduna ha obtenido en el año 2018 el certificado BIKAIN de calidad en plata en la gestión lingüística, otorgado por el Gobierno Vasco. Indica que el nivel de normalización de la presencia, uso y gestión del euskera en la organización es correcto, y de esta manera queda acreditado y aprobado.

Asimismo, en 2018 se ha iniciado la implantación de un plan para la igualdad de mujeres y hombres.

En el año 2020, se ha concluido el plan de inversiones iniciado en el año 2017 que nos ha permitido modernizar nuestras instalaciones. .

La ejecución de los planes de acción y sus correspondientes acciones de mejora pretenden mantener e incrementar los niveles alcanzados en los índices de satisfacción de nuestros clientes; la aplicación de métodos que nos permitan aumentar la motivación e implicación del personal, el reciclaje mediante la formación continua y una oferta de instalaciones acorde con las necesidades de un mercado cada vez más exigente.

1. Situación previsible a finales del año 2020

Los activos fijos de la compañía se han incrementado, durante el ejercicio 2020, en un total de 1.235 miles de € producto de las inversiones realizadas.

Los índices de actividad y ocupación alcanzados en el ejercicio 2020 se han visto seriamente afectados por la aplicación del estado de alarma proclamado por el Gobierno Central en el mes de marzo de 2020, así como la aplicación del estado de emergencia sanitaria decretado por el Gobierno Vasco.

Gracias a estos índices de ocupación y actividad, un año más, Euskalduna ocupará un lugar privilegiado en el sector, continuando entre los primeros del ranking estatal.

La empresa de certificación AENOR, un año más ha



**Euskalduna Jauregia, A.B.  
Palacio Euskalduna, S.A.**

berritzeko edo berrikusteko ikuskaritza egokiak eginez, bermea eman dio gure kudeaketa-sistemari, arau hauei jarraikiz: UNE / ISO 9001 / 2015 kalitate-arloan, UNE – EN ISO 14001:2015 ingurumen-arloan, OHSAS 18001:2007 laneko arriskuen prebentzioan, eta UNE 170001-2:2007 irisgarritasun unibertsalaren arloan.

Horrez gain, gure kudeaketa-sistemak arrakastaz gainditu du ICTEK biltzar-jauregien arloan finkatutako UNE 187004:2008 arauaren berrikusketa.

Memoria honetan aipatu den bezala, Euskaldunak COVID-19aren aurrean ezarritako eta garatutako protokoloak berrikusi egin dira, eta behar den ziurtagiria lortu du; horri esker, zerbitzu seguruak eskaini ahal dizkiegu bezero guztiei, bai biltzarrak eta bilerak antolatzen dituzten enpresei, bai kultura-ekitaldiak sustatzen dituzten enpresei, bai gure instalazioetan egiten diren ekitaldietara etortzen diren bezeroei. Ziurtagiri hori eta AENOR enpresak egindako jarraipenaren zorrozatasuna egungo egoeraren oinarri nagusietako bat dira, negozioaren jarraipenarena, alegia.

2020. urtean, aurreko ekitaldietan bezala, landu diren ekintza-planen bidez, prozesuen kudeaketa eta kontrola hobetu dira, hain zuzen ere, adierazle egokiak berrikusiz.

## 2. 2021. urterako aurreikusitako egoera

COVID-19ak sortu duen egoerak eragin larria izan du gure jarduera-sektorean. Hala, meeting & events sektoreak bi aldiz sufritzen du eragina: batetik, mugitzeko eta joan-etorriak egiteko zailtasunagatik, eta, bestetik, edukiera murrizteagatik. Murrizketa horrek, kultura-arloan, eragin nabarmena du bai Euskaldunaren jardueran, bai tankera honetako ekitaldiak antolatzen dituzten bezeroen jardueran.

Egungo pandemiak asko baldintzatzen du planifikatu dugun 2021eko ekitaldia. Hala, gure aurreikuspenen

avalado, mediante las correspondientes auditorias de renovación o revisión de marca, nuestro Sistema de Gestión según normas UNE / ISO 9001 / 2015 en el apartado de calidad, en el apartado medioambiental según normas UNE – EN ISO 14001:2015, en el apartado de prevención de riesgos laborales OHSAS 18001:2007 y en el apartado de accesibilidad universal UNE 170001-2:2007.

Así mismo nuestro Sistema de Gestión también ha superado con éxito la revisión de la Norma UNE 187004:2008 que para Palacios de Congresos tiene establecida el ICTE.

Tal y como se ha mencionado en esta memoria, Euskalduna ha sometido a revisión los protocolos desarrollados e implantados frente a la COVID-19, obteniendo la pertinente certificación, lo que nos permite ofrecer unos servicios seguros a todos nuestros clientes, ya sean empresas organizadoras de congresos y reuniones, o promotoras de eventos culturales, así como a los clientes asistentes a aquellos eventos que se desarrollen en nuestras instalaciones. Dicha certificación, así como el rigor de su continuo seguimiento por la empresa AENOR, apoyan uno de los pilares fundamentales en la situación actual como es, la continuidad de negocio.

En el año 2020, al igual que en ejercicios anteriores, se han abordado planes de acción que han mejorado tanto la gestión de los procesos así como su control mediante la revisión de los oportunos indicadores.

## 2. Situación prevista para el año 2021

El sector de actividad al que pertenecemos se ha visto y se ve especialmente impactado por la situación provocada por la COVID-19. Así, el sector de meeting & events se ve doblemente afectado por la dificultad en la movilidad y desplazamientos, así como por la reducción de aforos. Reducción que, en el sector cultural, impacta muy significativamente tanto en la actividad de Euskalduna como en la de sus clientes organizadores de este tipo de actos.

Planificamos un ejercicio 2021 muy condicionado por



**Euskalduna Jauregia, A.B.  
Palacio Euskalduna, S.A.**

arabera, lehenengo hilabeteetan Euskaldunaren jarduera oso txikia izango da, eta urteak aurrera egin ahala, suspertzen joango da, baldin eta osasun-egoerak aukera ematen badigu konfiantza berreskuratzeko eta jarduera normalizatzeko; hala izatekotan, lehenengo seihilekoan ezinezkoa izango den jarduera-maila lortu ahal izango genuke ekitaldiaren amaieran.

Euskaldunaren berezko jarduerari dagokionez, aurreikusitako ekonomia- eta osasun-egoera aztertu ondoren, hori gure jarduera-sektoreran eramanda eta dagoeneko itxita dauden konpromisoak kontuan hartuta, aurreikusten dugu 2020. urtean biltzar- eta kultura-jardueraren arloan lortutako diru-sarrerak handitu egingo direla, baina bi kasuetan Euskaldunak bere jarduerako urte guztietan lortu dituen diru-sarreraren kopuru normala baino urrun-urrun. Diru-sarreraren aurreikuspen horretan eragina izango dute 2021ean osasun-egoeran izan litezkeen aldaketek.

Ekitaldian zehar Euskaldunak eskaintzen dituen ostalaritzako zerbitzuen eskaera pixkanaka handitzen joatea espero dugun arren, gure aurreikuspenen arabera, jabetzeen ustiapenetik datozen diru-sarrerak oso urrun egongo dira zerbitzu horiek historikoki izan duten kopurutik; hala ere, 2020an izandakoak baino handixeagoak izatea espero dugu. Sukaldaritzak kalte larria izan du pandemiaren ondorioz, eta horri gehitu behar zaio Euskaldunaren jarduerari gutxiago izateak duen eragina, bai eta biltzar-ekitaldiak antolatzen dituzten enpresek ziur aski beren ohituretan egingo dituzten aldaketak ere; izan ere, enpresa horiek, krisialdian, nabarmen murrizten dute horrelako zerbitzuen eskaera.

Bestalde, gure ustez, gure aparkalekuaren ustiapenak dakartzan diru-sarrerak asko murriztuko dira, haren okupazioan eragin bizia baitu gure instalazioetan egiten diren ekitaldietara iritsitako bezeroen erabilera.

Osasun-egoeraren bilakaerari buruzko ziurgabetasun

la pandemia que estamos viviendo. Así, prevemos que la actividad de Euskalduna, durante los primeros meses, sea muy reducida esperando que, según avance el año, la misma se vaya recuperando, siempre y cuando la situación sanitaria nos permita ir recobrando una confianza y una actividad normalizada, de forma tal, que al final del ejercicio, podamos alcanzar un nivel de actividad que no creemos posible realizar en el primer semestre.

En cuanto a la actividad propia de Euskalduna, tras el análisis de la situación económica y sanitaria prevista, el traslado de la misma a nuestro sector de actividad y teniendo en cuenta los compromisos ya cerrados prevemos un incremento en los ingresos obtenidos tanto en el área de la actividad cultural y congresual en el año 2020, en ambos casos muy alejados de los normales ingresos obtenidos históricamente por Euskalduna en todos sus años de actividad. Esta previsión de ingresos se verá afectada por los cambios en la situación sanitaria que se produzcan en 2021.

Aunque esperamos a lo largo del ejercicio un paulatino incremento de la demanda de los servicios de restauración que se ofrece desde Euskalduna, prevemos que los ingresos que provienen de la explotación de nuestros restaurantes estará muy alejada de los ingresos que, históricamente, se han producido por estos servicios, aunque esperamos sean levemente superiores a los aportados en el 2020. La restauración es un sector que se ve seriamente afectado por las consecuencias de la pandemia, a ello debemos unir la afectación que provoca la disminución de actividad en Euskalduna, así como el previsible cambio en los hábitos de las empresas organizadoras de eventos congresuales, las cuales, en épocas de crisis, reducen significativamente la demanda de este tipo de servicios.

Así mismo, estimamos una importante reducción de los ingresos generados por la explotación de nuestro aparcamiento debido a la gran influencia que, en su ocupación, tiene la afluencia en la asistencia de clientes a los eventos que se celebran en nuestra instalación.

Aunque el grado de incertidumbre sobre la evolución



**Euskalduna Jauregia, A.B.  
Palacio Euskalduna, S.A.**

oso handia bada ere, konfiantza dugu urteak aurrera egin ahala normaltasun pixka bat berreskuratzen joateko, eta, bilakaera horri esker, ekitaldiaren amaieran jarduera berreskuratzea ahal izateko, behin eta berriz atzeratu egin behar izan diren ikuskizunak eginez.

2021eko ekitaldiari begira, urtean inbertsio batzuk planifikatu dira ekipamendu txikia birjartzeko, hala nola ekipo informatikoak, ikus-entzunezko elementuak eta altzariak ordezteak.

Proiektuak kudeatzeko proiektua 2021. urtean bukatuko da, dagokion garapen informatikoa amaituta, eta, horrenbestez, osatuta egongo da 2017az geroztik egin zen apustu estrategikoa, 2019an betearazten eta ezartzen hasi zena.

Egoerari dagozkion ekintzak gauzatu ditugu, gure instalazioak hobetzeko eta irisgarritasun unibertsaleko DALCO arauen irizpideetara hobeto egokitzeko, irisgarritasuna, seinaleztapena eta abar hobetzeko inbertsioak eginez.

Euskaldunak duen berezko jarduerari dagokionez, aurreikusitako egoera ekonomikoa aztertu ondoren eta gure jarduera-sektorerara eramanda, eta honezkero itxita dauden konpromisoak kontuan izanik, biltzar-arloko jardueran izandako diru-sarrerak apur bat igoko direla uste dugu, eta kultura-arloko diru-sarrerak mantendu egingo direla.

Langileen gastuen kapituluaren barruan, 2020ko ordainsarien gaineko %0,9ko igoera aurreikusi da, bai eta 2020rako aurrekontuan sartutako langileen zerrendari eustea ere.

Aldi baterako langileei dagokienez, izan litezkeen gaixotasunagatikoko bajak betetzea aurreikusi da, bai eta, antolaketa eta jarduerak tarteko, zereginak gehitzearen ondoriozko postu horiek betetzea ere.

sanitaria es muy elevado, mantenemos la confianza en ir retomando cierta normalidad con la evolución del año y que dicha evolución nos permita encarar un final de ejercicio con una recuperación de actividad dando respuesta a los eventos que, una y otra vez, se han visto aplazados.

De cara al ejercicio 2021 se planifican única unas inversiones de reposición de equipamiento menor que se producira en el año, tales como sustitución de equipos infómaticos, elementos audiovisuales o mibiliario.

La finalización, en el año 2021, del proyecto de gestión de proyectos con la finalización del correspondiente desarrollo informático, completarán la apuesta estratégica realizada desde el año 2017 y que comenzó su ejecución e implantación en el año 2019.

Se han llevado a cabo acciones de mejora de nuestras instalaciones y de mejor adecuación a los criterios de las normas DALCO de accesibilidad universal, mediante inversiones en accesibilidad, señalización, etc.

En cuanto a la actividad propia del Euskalduna, una vez analizada la situación económica prevista y trasladada a nuestro sector de actividad, y teniendo en cuenta los compromisos ya cerrados, consideramos que los ingresos obtenidos en la actividad congresual se incrementarán ligeramente, y que los ingresos culturales se mantendrán.

Dentro del capítulo de gastos de personal, se ha presupuestado un incremento del 0,9% sobre las retribuciones del año 2020, así como el mantenimiento de la plantilla presupuestada para el año 2020.

En lo que respecta al personal temporal, se prevé cubrir las bajas por enfermedad que pudieran producirse, así como la cobertura de estos puestos derivados del incremento de tareas por organización



**Euskalduna Jauregia, A.B.  
Palacio Euskalduna, S.A.**

Kanpoko zerbitzuak estaltzeko gastuaren kontu-sailaren aurrekontua egiten da, zerbitzu-kontratuetan jasotako konpromisoen ondoriozko prezioen gehikuntzarekin, eta 2020an izandako edo 2021erako aurreikusitako kontratu berrien berriztapenarekin.

**3. Aurrekontuetan jasotako inbertsioen zenbatekoa eta xedea**

Memoria honetan adierazi den bezala, 2021erako ekipamendu informatikoa, ikus-entzunezko elementuak eta altzariak ordeztzeko inbertsioak planifikatu dira, 50.000 euroko zenbatekoan, eta lan horiek 2021ean egin beharko dira.

y actividades.

La partida de gasto destinada a la cobertura de Servicios Exteriores, se presupuesta, con el incremento de precios deviene de los compromisos recogidos en los contratos de servicios existentes, así como de la novación de nuevos contratos habida en el año 2020, o prevista para el 2021.

**3. Importes y destinos de las inversiones presupuestadas**

Tal y como se ha manifestado en esta memoria, para el año 2021 exclusivamente se planifican, por importe de 50.000 €, inversiones de sustitución de equipoamiento, tanto informático como de elementos audiovisuales o mobiliario, que será necesario realizar en el año 2021.