

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación

3483 Resolución de publicación del contrato programa para el ejercicio 2015, suscrito entre la Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación y el Instituto de Turismo de la Región de Murcia.

Visto el Contrato Programa para el Ejercicio 2015, suscrito entre la Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación y el Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM), de acuerdo con lo establecido en la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la CARM, modificada por la Ley 3/2012, de 24 de mayo, de medidas urgentes para el reequilibrio presupuestario que establece en su Disposición Adicional Sexta, apartado 2, que deberá suscribirse un contrato programa entre cada Consejería y los entes del sector público que a ella estén adscritos, para determinar los objetivos a alcanzar, los recursos que se ponen a su disposición y los indicadores que permitan medir su grado de consecución, y teniendo en cuenta que los criterios y directrices para la elaboración de los Contratos Programa del Sector Público, aprobados por la Comisión de Coordinación para el Control del Sector Público establece que cada Contrato Programa, una vez formalizado y suscrito por las partes, será objeto de publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia,

Resuelvo

Publicar en el Boletín Oficial de la Región de Murcia el Contrato Programa para el ejercicio 2015 suscrito entre la Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación y el Instituto de Turismo de la Región de Murcia.

Murcia, 3 de febrero de 2015.—El Secretario General, José María González Martínez.

En Murcia, a 20 de febrero de 2015

Intervienen

De una parte:

Don Juan Carlos Ruiz López, en representación de la Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación, en virtud del Decreto 9/2014, de 10 de abril, a la que está adscrito el Instituto de Turismo de la Región de Murcia.

Y de otra parte:

Don José María González Martínez, Secretario General de la Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación, en virtud del Decreto 35/2014, de 14 de abril y que interviene, en virtud de la Orden 30 de Octubre de 2014 (BORM 3-11-2014), como suplente temporal para el despacho de asuntos por vacante, ausencia o enfermedad del titular de la dirección de la entidad pública empresarial Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM).

Las partes, en el concepto en que intervienen, se reconocen mutua y recíprocamente plena capacidad jurídica y de obrar para la formalización del presente Contrato-Programa, y en relación con el mismo,

Manifiestan

Uno.- Los Contratos-Programa

Los Contratos-Programa constituyen un marco contractual que establece las directrices entre los entes creados o controlados por la Administración, para desarrollar unos objetivos de acuerdo con las competencias que tienen atribuidas o con su objeto social de forma eficiente, y la Administración, que proporciona el soporte financiero, a través de las Consejerías que tienen atribuido el control de aquéllos y el seguimiento del cumplimiento de esos objetivos. La elaboración del Contrato-Programa se produce a iniciativa del Director del Instituto de Turismo, dentro de los recursos asignados y los objetivos establecidos en el Plan de Actuación, Inversión y Financiación (PAIF) aprobado y bajo las prioridades que la Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación establezca.

Dos.- Normativa de aplicación

La Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la CARM, modificada por el artículo 7 de la Ley 3/2012, de 24 de mayo, de medidas urgentes para el reequilibrio presupuestario, establece en su Disposición Adicional Sexta, apartado 2 que anualmente, deberá suscribirse un Contrato-Programa entre cada Consejería y los entes del sector público que a ella estén adscritos, para determinar los objetivos a alcanzar, los recursos que se ponen a disposición, y los indicadores que permitan medir su grado de consecución.

La Ley 14/2012, de 27 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de reordenación del sector público regional, en su artículo 14, atribuye a la Consejería competente en materia de hacienda "la facultad de dictar instrucciones de obligado cumplimiento, con carácter particular o general para los entes a los que resultan de aplicación lo previsto en el Título III de la ley, en las materias objeto de su competencia, y en particular sobre los contratos programa a suscribir con la Consejería a la que estén adscritos."

La Ley 13/2014, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2015, en su Disposición Adicional Tercera establece que "durante el año 2015 las entidades

dependientes o vinculadas a la Administración pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia deberán relacionarse con ella, a través de la consejería de la que dependan, mediante la suscripción de un contrato-programa en el que se concreten, entre otros aspectos, los objetivos que se asignen, así como las estrategias y su correspondiente financiación. El control de su cumplimiento corresponderá a la consejería que lo haya suscrito, sin perjuicio del que pueda ejercer la Consejería de Economía y Hacienda.”

Tres.- El Instituto de Turismo de la Región de Murcia

El Instituto de Turismo de la Región de Murcia (en adelante el ITREM) es una entidad pública empresarial de las previstas en el artículo 39.1.b) de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, que fue creado por la Ley 14/2012, de 27 de diciembre de medidas tributarias, administrativas y de reordenación del sector público regional, que en su artículo 57.2 indica que corresponde al Instituto de Turismo de la Región de Murcia como fines generales la ordenación, planificación, programación, dirección y coordinación de las competencias de la Región de Murcia en materia de turismo, en el marco de la política del Gobierno regional.

Cuatro.- Obligaciones del ITREM

Son obligaciones del ITREM las siguientes:

a) El conocimiento técnico, económico y de coyuntura del sector de mercado en el que se inserte la actividad del ITREM, en cada momento.

b) En particular, el ITREM debe conocer y dominar la técnica más eficiente para producir los servicios encomendados, compatible con los principios de respeto al ordenamiento jurídico.

c) Disponer de los informes y estudios técnicos, jurídicos y económicos que avalen suficientemente la forma en que se ejecutará el Plan Anual de Actuación y Planificación Estratégica (en adelante PAAPE).

d) Conocer y estar informado de la evolución de los costes de mercado en régimen de libre competencia para la adquisición de recursos, bienes y servicios que se requieran para cumplir sus objetivos, adecuando los precios de licitación de los contratos a los más eficientes que predominen en el mercado.

e) Llevar a cabo todas las actuaciones formales y materiales que se requieran para la adquisición de bienes, recursos y servicios necesarios para la ejecución de los PAAPE, con estricta sujeción a la normativa aplicable en materia de contratación y en particular conforme a los principios de publicidad y concurrencia.

f) Asegurarse, comprometer y reservar la financiación necesaria, de carácter limitativo, para ejecutar el PAAPE correspondiente, suspendiendo la ejecución de los proyectos en curso cuando la previsión de financiación se vea interrumpida, suspendida o reducida o los costes excedan de los inicialmente calculados.

g) Establecer en los procesos de licitación y adquisición de bienes y servicios, las advertencias y los mecanismos previsionales que, siendo compatibles con la normativa de contratación, permitan la suspensión justificada y sin indemnización de los contratos en curso conforme al procedimiento jurídico contractual de aplicación, con la finalidad de prever y anticiparse a todas las contingencias y circunstancias que pudieran devenir y de las que pudieran derivarse perjuicios para el ITREM o para la Consejería de adscripción. Para cada contrato, se

detallarán exhaustivamente todos los supuestos y contingencias que puedan presentarse y que sean causa de suspensión o resolución contractual sin derecho a indemnización.

h) Siempre que sea jurídicamente posible y económicamente asumible, el ITREM cubrirá mediante la suscripción de pólizas de seguro, los riesgos económicos y jurídicos imputables al mismo y derivados de retrasos, suspensiones o indemnizaciones en los contratos de obras y/o servicios y suministros, formalizados por el ITREM.

i) En todos los contratos de adquisición de bienes, obras, servicios o suministros, se contemplarán y se aplicarán, necesariamente, todos los supuestos de incumplimientos a cargo del contratista que sean susceptibles de penalización económica. En especial, se definirán y establecerán los supuestos de penalizaciones y sanciones por retrasos injustificados en los plazos de ejecución, por sobrecostes no contemplados en el contrato, así como por los defectos en la calidad de los bienes, de las obras, de los materiales o de los servicios adquiridos.

j) En todos los pliegos de condiciones de los contratos de prestación de servicios que, conforme al Convenio Colectivo de aplicación, conlleven necesariamente la subrogación total o parcial por el contratista adjudicatario del personal adscrito a la empresa contratista saliente, se incluirán necesariamente cláusulas por las que se prohíba el aumento de plantilla adscrita al contrato, excepto si hay modificaciones que lo justifican. El número de horas totales/año, por categorías, del personal adscrito al contrato, a su término, no podrá ser superior al que se hubiese fijado a su inicio.

k) Junto con el cumplimiento de las obligaciones impuestas por la legislación en materia de contratos, procurará que cuando hayan de elaborarse pliegos de condiciones, exista un informe económico de valoración justificativa del coste, a precios de mercado, en el que se sustente el presupuesto de licitación y que forme parte en todo caso del expediente de contratación.

l) Ejercer el control directo y permanente sobre la ejecución de los contratos de obras y/o servicios y suministros contratados por el ITREM, atribuyéndolo expresamente en los propios contratos y estableciendo un sistema de seguimiento por los responsables del control del contrato. Este control directo y permanente deberá llevarse a cabo en forma colegiada por un equipo de, al menos, dos empleados técnicos del ente, uno de los cuales como mínimo, deberá ser en su caso, el autor material del pliego de prescripciones técnicas y de los informes económicos del presupuesto de licitación, y mediante la aplicación de indicadores de cumplimiento de plazos, indicadores de control y desviaciones de costes y de indicadores de control de calidad de los bienes, obras, servicios o suministros. Los actos de control sobre los contratos, así como los indicadores de seguimiento que se establezcan, formarán parte del expediente de contratación, sea cual sea su importe y se integrarán en el citado expediente.

m) Con estricta sujeción a lo dispuesto en los artículos 20 y siguientes de la Ley 14/2012, de 27 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de reordenación del sector público regional, el ITREM deberá aprobar sus propias ofertas de empleo, someterlas a los requisitos legalmente establecidos, tales como informes previos y preceptivos por parte del Centro Directivo competente en materia de función pública de la Comunidad Autónoma, aplicar el carácter limitativo del gasto presupuestado y efectuar las convocatorias públicas, asegurando la publicidad y concurrencia de los interesados y la celebración de

pruebas selectivas teórico-prácticas que aseguren los principios de mérito y capacidad en los candidatos seleccionados y la transparencia en el procedimiento seguido, de acuerdo con las limitaciones legalmente establecidas.

n) Hacer el seguimiento trimestral de los objetivos de los PAAPE, elaborar de forma veraz y fidedigna los indicadores trimestrales de ejecución de objetivos, y facilitarlos a la Consejería de adscripción o a la competente en la materia.

o) Cumplir diligentemente y en el menor plazo posible, las peticiones de información y/o documentación que se reciban de la Consejería de adscripción o de la Consejería competente en materia de hacienda o función pública.

p) Actuar con total transparencia en sus relaciones con todos y con la Consejería de adscripción, facilitando sin reservas la totalidad de la documentación, información, datos, estadísticas, cuentas y cuantos datos y documentos le sean requeridos.

q) Publicar en la sede electrónica del ITREM, además de los Contratos-Programa, las instrucciones de contratación, convocatorias de selección de personal de cualquier categoría y modalidad, así como las adjudicaciones de contratos, memorias y cuentas anuales y todas las actuaciones realizadas por el ITREM en el marco de su Contrato-Programa.

Cinco.- Derechos del ITREM

El ITREM ostenta frente a la Consejería de adscripción, la Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación, los siguientes derechos, en orden a facilitar la ejecución de sus fines:

a) Recibir de la Consejería de adscripción, en los plazos y bajo el calendario que se establezca, los fondos económicos presupuestados y comprometidos para atender el cumplimiento en plazo, de las obligaciones económicas derivadas del Contrato-Programa.

b) Ser informado y conocer las directrices fijadas por la Consejería de adscripción, con antelación suficiente para llevarlas a cabo o incluirlas en el Contrato-Programa correspondiente.

c) Ser asistido, informado y asesorado por los servicios técnicos, jurídicos, económicos e informáticos de la Consejería de adscripción, en todos los proyectos en los que el ITREM solicite su asistencia.

d) Tener acceso a los sistemas informáticos de soporte corporativo de la Consejería de adscripción, al correo corporativo, y a los sistemas y planes de formación de los empleados de la Consejería.

Seis.- Criterios de elaboración

El presente Contrato-Programa (en adelante CP) ha sido elaborado aplicando los criterios establecidos por la Comisión de Coordinación para el Control del Sector Público (en adelante la CCCSP), de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 3.2.c) de la Orden de 26 de febrero de 2013, de la Consejería de Economía y Hacienda mediante la cual se crea la mencionada comisión (en adelante la Orden CCCSP).

Y en virtud de lo manifestado, ambas partes acuerdan firmar el presente Contrato- Programa así como el Plan Anual de Actuación y Planificación Estratégica 2015, de conformidad con las siguientes

Cláusulas

Primera.- Objeto del Contrato-Programa

El Contrato-Programa entre la Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación con el Instituto de Turismo de la Región de Murcia (en adelante el ITREM), tiene como cometido ejecutar los objetivos y optimizar los resultados establecidos en el Plan Estratégico del Turismo aprobado por el Gobierno de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en las prioridades señaladas por la Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación anualmente, así como aquellos derivados que en materia de turismo le competen al ITREM.

Segunda.- Objetivos y prioridades generales

La Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación, marca las directrices en la elaboración del Presupuesto del Instituto de Turismo de la Región de Murcia, a través de su estrategia y planificación en materia de política turística y en el marco del Plan Estratégico de la Región de Murcia 2014-2020 (en adelante PERM 2014-2020). El PERM 2014-2020 señala que el turismo ha de ser uno de los sectores que ayuden a la recuperación de la economía regional sobre unas bases sólidas, y que para ello se deben consolidar y optimizar los productos y destino turísticos existentes sobre la base de la calidad en la prestación del servicio y en la dotación de nuevos servicios complementarios, apostando por nuevas modalidades de turismo que generen un mayor valor añadido.

Tercera.- Áreas operativas del ITREM

El ITREM se estructura en cinco Áreas Operativas mediante las cuales se desarrollan los objetivos y líneas estratégicas previstas en el PERM 2014-2020 dentro del marco de sus competencias y que son:

A01. Área de Promoción

Sus principales objetivos son los siguientes:

1. Aumentar el número de turistas y su gasto medio diario bien sean captados por primera vez o reforzando la fidelización de aquellos que ya han visitado nuestra Región
2. Mejorar la presencia de la oferta turística regional en mercados ya consolidados y propiciar la apertura de nuevos con posibilidades de negocio.
3. Moderar la estacionalidad así como la concentración territorial de la oferta turística
4. Fortalecer la competitividad de las empresas turísticas ya existentes y fomentar la creación de nuevas mediante el apoyo a la promoción, posicionamiento o internacionalización de las mismas
5. Apoyar la mejora y desarrollo de productos turísticos ya consolidados y potenciar la creación y desarrollo de nuevos productos y su posicionamiento en los circuitos de venta.

A02. Área de Comunicación

Sus principales objetivos son los siguientes:

1. Posicionar y mejorar la notoriedad de la imagen de la Región de Murcia como destino turístico atractivo.
2. Incrementar el conocimiento de la marca turística regional y posicionarla con sus elementos diferenciadores según mercados.

3. Gestión de la comunicación con el fin de aumentar el conocimiento de la Región de Murcia como destino turístico y dar a conocer las acciones que desarrolla el ITREM ante la opinión pública y los medios de comunicación.

4. Sensibilizar a los habitantes de la Región de Murcia de la importancia del turismo en base a los efectos beneficiosos que produce tanto económicos como sociales.

5. Impulsar y mejorar la información turística institucional mediante la mejora de la calidad de los sistemas y el uso de las nuevas tecnologías, en coordinación con los municipios y en colaboración con la iniciativa privada.

A03. Área de Innovación

Sus principales objetivos son los siguientes:

1. Sensibilizar a las empresas en la importancia y uso de las herramientas tecnológicas de comercialización desarrolladas, para aumentar la carga de y visibilidad del producto regional en las redes de comercialización turística.

2. Fomentar entre las empresas el uso de las herramientas tecnológicas de monitorización de destino desarrolladas para el aumento de su competitividad.

3. Aumentar la distribución de producto de las empresas vinculadas a la plataforma de comercialización turística en mercados internacionales a través de proyectos tutorizados por la comisión europea.

4- Mejorar el proceso de gestión del destino mediante un sistema de conocimiento e inteligencia en red con la colaboración de todos los agentes públicos y privados.

5. Optimizar las herramientas de gestión interna.

A04. Área de Ordenación

Sus principales objetivos son los siguientes:

1. Obtener una normativa dirigida a lograr un aumento de la competitividad del sector turístico de la Región de Murcia, fomentando la iniciativa empresarial y facilitando los trámites administrativos.

2. Vigilar y comprobar el cumplimiento de la normativa vigente en materia turística.

3. Orientar e informar a las empresas del sector turístico sobre la normativa vigente, sus derechos y obligaciones, encaminado todo ello a lograr unos servicios turísticos de calidad.

4. Impulsar la mejora de la calidad de las empresas y destinos turísticos mediante la gestión y el asesoramiento sobre los diversos sistemas de calidad existentes.

5. Fomentar las actuaciones tendentes a la mejora en la competitividad de destinos turísticos y a la dotación de infraestructuras y equipamientos turísticos, de forma coordinada con las políticas y planes urbanísticos y medioambientales.

A05. Área de Formación

Sus principales objetivos son los siguientes:

1. La mejora de la competitividad de las empresas turísticas mediante el fomento de la formación y la profesionalización de su capital humano actual y futuro.

2. Mantener al Centro de Cualificación Turística como referente de formación de calidad reconocida dentro del sector hostelero y turístico de la Región de Murcia.

3. Mantener la posición del CCT como centro de referencia en la Región de Murcia en cuanto a la impartición de Certificados de Profesionalidad en las familias profesionales de Hostelería y Turismo.

4. Fomentar la teleformación de cara a ampliar el acceso de trabajadores que, por barreras geográficas, discapacidad o incompatibilidad de horarios, no tienen fácil acceso a la formación presencial.

5. Facilitar la entrada de alumnos al mercado laboral.

6. Promocionar la gastronomía murciana como valor diferenciador de la oferta turística y a sus profesionales de sala y de cocina.

Cuarta.- Plan Anual de Actuación y Planificación Estratégica

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 14, apartado d) de la Ley 14/2012, de 27 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de reordenación del sector público regional, y en el artículo 5 de la Orden de 26 de febrero de 2013 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se crea la CCCSP, el ITREM ha elaborado un Plan Anual de Actuación y Planificación Estratégica (PAAPE) para el ejercicio 2015 que se detalla en el Anexo I del presente Contrato-Programa.

En dicho PAAPE se detallan las Áreas operativas a través de las cuales se estructura el ITREM, las líneas de actuación previstas para este año por cada área, los objetivos y prioridades establecidos para el ejercicio así como los indicadores con los que ponderar el grado de cumplimiento de los mismos.

Quinta.- Medios personales y materiales del ITREM.

El ITREM cuenta actualmente con unos medios personales de 60 profesionales, 43 trabajadores en régimen laboral y 17 funcionarios de carrera de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, de conformidad con la relación de puestos de trabajo del personal funcionario (RPT) así como la plantilla orgánica del personal laboral del Instituto de Turismo de la Región de Murcia aprobadas mediante Resolución de fecha 28 de noviembre de 2014, (BORM 16 de diciembre de 2014). En esta plantilla no está contemplado el puesto del director general del ITREM ni aquellas otras contingencias que puedan derivarse de posibles sustituciones o incrementos por situaciones extraordinarias, enfermedades y similares.

En el Anexo II al presente Contrato-Programa se detallan los medios personales desglosados por áreas operativas

Asimismo, el ITREM cuenta para el desarrollo de sus actividades con un edificio situado en la Avenida Juana Jugán, 2 de la ciudad de Murcia, con 5.650 m² útiles construidos. El conjunto del edificio está totalmente acondicionado con el equipamiento necesario para el desarrollo de las actividades encomendadas al ITREM.

Por su singularidad, el Centro de Cualificación Turística, para llevar a cabo su labor, dispone de ocho aulas de formación y dos de informática, un restaurante para realizar prácticas reales, una zona de hostelería de más de 800 metros cuadrados que incluyen 3 cocinas, además de zonas específicas de panadería, pastelería, bodega y almacenes, bar de prácticas, aula magna para demostraciones o clases magistrales de cocina, sala de catas para el aprendizaje enológico y una biblioteca y centro de documentación relacionado con el sector turístico, entre otros equipamientos, que supone un total aproximado de 3.000 m² construidos.

Sexta.- Recursos económicos y fuentes de financiación del ITREM

Se incluye como Anexo II la Memoria económica-financiera del Plan Anual de Actuación y Planificación Estratégica (PAAPE) del ITREM, de acuerdo con lo establecido en la Ley 13/2014, de 23 de diciembre de 2014, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2015, la cual recoge los distintos consumos que se van aplicar en cada área funcional y el origen de la financiación que va a dar soporte al cumplimiento del PAAPE.

Séptima.- Dación de cuentas, Informes de evaluación y periodicidad de informes.

Una vez suscrito por las partes, el presente Contrato-Programa será objeto de publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, así como en el Portal de la Transparencia de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y en el del ITREM, de conformidad con el artículo 17.6 de la Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Al finalizar cada trimestre natural, dentro del mes siguiente, el ITREM elaborará un "Informe de evaluación de cumplimiento trimestral" de análisis y control del Contrato-Programa 2015. Se analizarán el cumplimiento de los objetivos y se compararán los indicadores del Plan Anual de Actuación y Planificación Estratégica (PAAPE) con lo ejecutado desde el inicio del ejercicio hasta el trimestre objeto de control y se analizarán las causas y circunstancias más relevantes del resultado.

El ITREM, una vez firmado el Contrato-Programa con la Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación, remitirá a través de la Secretaría General de la citada Consejería, una copia a la OCCSP.

El Informe de evaluación y cumplimiento trimestral, una vez firmado por el Director General del ITREM, será examinado y aprobado por el Consejo de Administración del ITREM y será remitido a la Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación. De igual manera que el Contrato-Programa, el Informe de evaluación de cumplimiento trimestral se publicará en el Portal de la Transparencia de la CARM y en el del ITREM y se remitirá a la OCCSP.

Y en prueba de conformidad con lo expuesto ambas partes firman el presente Contrato-Programa para 2015, en el lugar y fecha arriba indicados.—El Consejero de Industria, Turismo, Empresa e Innovación, Juan Carlos Ruiz López.—El Director del Instituto de Turismo de la Región de Murcia, P.S. el Secretario General de la Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación, José María González Martínez.

Anexo I**PLAN ANUAL DE ACTUACIÓN Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA (PAAPE) DEL
INSTITUTO DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA PARA EL AÑO 2015**

Para el desarrollo de su Plan anual de Actuación y Planificación Estratégica (PAAPE), el Instituto de Turismo de la Región de Murcia (código de Ente: 17-0-16-EPES) se estructura en cinco áreas operativas:

- A01. Área de Promoción
- A02. Área de Comunicación
- A03. Área de Innovación
- A04. Área de Ordenación e Infraestructuras
- A05. Área de Formación

Cada área operativa (A00) desarrollará sus prioridades estratégicas a lo largo del ejercicio mediante una o varias líneas de actuación (LA00), que contemplen objetivos concretos (OB00) así como los indicadores de medición asociados a cada uno de ellos.

17-0-16-EPES-A01 ÁREA DE PROMOCIÓN**17-0-16-EPES-A01-LA01 Mercado Nacional.**

Realización de acciones de promoción dirigidas al aumento de turistas procedentes del mercado nacional, bien sean captados por primera vez o reforzando la fidelización de los clientes que ya han visitado nuestra Región. Dar a conocer al público final y a los agentes de viajes los recursos y atractivos turísticos de la Región. Acuerdos de colaboración con operadores turísticos que contengan acciones de promo-comercialización. Promoción de los productos y recursos turísticos en eventos dirigidos a público final. Incrementar el número de contactos, tanto de público final como de profesionales para establecer relaciones comerciales e informativas.

Los objetivos previstos para esta línea de actuación, los indicadores previstos y las metas marcadas para comprobar su consecución serían los siguientes:

OBJETIVOS	INDICADORES	N.º / METAS
17-0-16-EPES-A01-LA1-OB1 Promocionar los productos turísticos mediante la realización de acciones promocionales: Ferias, fam trip, press trip, workshop	Número de ferias	18
17-0-16-EPES-A01-LA1-OB2 Promover convenios de colaboración con operadores turísticos para el desarrollo y/o posicionamiento de los productos turísticos de la Región y encaminados a la consecución de un retorno que mejore e incremente las ventas.	Número de convenios	2
17-0-16-EPES-A01-LA1-OB3 Promover acciones dirigidas al público final a través de sorteos con el objetivo de incrementar la base de datos de clientes.	Número de acciones	2

17-0-16-EPES-A01-LA02 Mercado Internacional.

Acciones de promoción dirigidas al aumento del número de turistas internacionales tales como ferias, fam trips, press trips, misiones directas, convenios operadores y campañas en redes sociales. Acciones tendentes al aumento del flujo de pasajeros internacionales en el Aeropuerto de San Javier fundamentalmente mediante la realización de convenios con operadores internacionales que supongan incluir vuelos chárter a dicho aeropuerto. Desestacionalización de la demanda turística internacional.

Los objetivos previstos para esta línea de actuación, los indicadores previstos y las metas marcadas para comprobar su consecución serían los siguientes:

OBJETIVOS	INDICADORES	N.º / METAS
17-0-16-EPES-A01-LA2-OB1 Aumentar el número de turistas internacionales mediante la realización de acciones de promoción como ferias, fam trips, misiones directas, convenios con touroperadores y campañas en redes.	Número de acciones	52
17-0-16-EPES-A01-LA2-OB2 Promover el aumento del flujo de pasajeros internacionales al aeropuerto de San Javier internacionales mediante la realización de convenios con operadores que incuyan vuelos charter a dicho aeropuerto.	Número de pasajeros incluidos en convenios	22.000
17-0-16-EPES-A01-LA2-OB3 Promover el aumento de la llegada de turistas internacionales preferentemente durante la temporada baja y media mediante acuerdos con TTOO especializados	Número de turistas incluidos en convenios	11.000

17-0-16-EPES-A01-LA03 Producto

Evaluación, análisis de situación y mejora de los productos turísticos existentes en la Región de Murcia. Desarrollo, dinamización y posicionamiento de productos turísticos existentes en los canales de agencia de viajes y touroperadores. Promoción, distribución e información de productos turísticos on-line en medios propios. Lanzamiento de nuevos productos. Apoyos a clubs de producto.

Los objetivos previstos para esta línea de actuación, los indicadores previstos y las metas marcadas para comprobar su consecución serían los siguientes:

OBJETIVOS	INDICADORES	N.º / METAS
17-0-16-EPES-A04-LA3-OB1 Mantener encuentros con las entidades turísticas (oficinas de turismo, empresarios, asociaciones del sector) para valorar sinergias de colaboración de cada uno de los productos existentes y poder llegar a acuerdos de colaboración en materia de promoción.	Número de encuentros	12
17-0-16-EPES-A04-LA3-OB2 Visitar y conocer los recursos turísticos de cada uno de los productos.	Número de visitas	12
17-0-16-EPES-A04-LA3-OB3 Poner en marcha sinergias en común entre el touroperador y el sector empresarial.	Número de encuentros comerciales	3
17-0-16-EPES-A04-LA3-OB4 Comercializar productos a través del portal murciaturistica.es	Número de productos publicados	50
17-0-16-EPES-A04-LA3-OB5 Desarrollar e investigar nuevos productos. Promoviendo una mayor relación entre Administración y sectores socioeconómicos relacionados con el producto turístico, favoreciendo la relación transversal entre administraciones relacionadas con turismo para la búsqueda de sinergias y colaboración para nuevos proyectos.	Número de acciones	4

17-0-16-EPES-A02 ÁREA DE COMUNICACIÓN

17-0-16-EPES-A02-LA1 Difusión de la imagen turística regional

Programación y ejecución de campañas publicitarias. Patrocinio y esponsorización de eventos. Realización del material promocional (merchandising, folletos, fotos, vídeos...) necesario para los fines anteriormente mencionados. Estrategia de posicionamiento de marca mediante el uso de nuevas tecnologías y redes sociales.

Los objetivos previstos para esta línea de actuación, los indicadores previstos y las metas marcadas para comprobar su consecución serían los siguientes:

OBJETIVOS	INDICADORES	N.º / METAS
17-0-16-EPES-A02-LA1-OB1 Promocionar la Región de Murcia turísticamente y afianzar la imagen de la marca Costa Cálida mediante campañas y acciones.	Número de campañas y acciones	10
17-0-16-EPES-A02-LA1-OB2 Incrementar la difusión de los atractivos turísticos de la Región de Murcia a través de las redes sociales.	Aumento del número de seguidores en redes	10%
17-0-16-EPES-A02-LA1-OB3 Difundir los atractivos turísticos mediante elementos de promoción.	Número de elementos producidos	10

17-0-16-EPES-A02-LA2 Acciones de comunicación

Gestión de la comunicación de la imagen turística regional mediante la elaboración de notas de prensa, dossiers, producción de contenidos a medida y respuesta a las consultas de los medios, a fin de facilitar el conocimiento de la Región de Murcia como destino turístico ante la opinión pública y los medios de comunicación.

Los objetivos previstos para esta línea de actuación, los indicadores previstos y las metas marcadas para comprobar su consecución serían los siguientes:

OBJETIVOS	INDICADORES	N.º / METAS
17-0-16-EPES-A02-LA2-OB1 Aumentar el número de notas de prensa que genera el Instituto de Turismo para incrementar su visibilidad a nivel nacional e internacional.	Notas de prensa anuales enviadas a medios nacionales e internacionales	24
17-0-16-EPES-A02-LA2-OB2 Aumentar el número de notas de prensa que reflejan la actividad propia del Instituto de Turismo.	Notas de prensa sobre la actividad propia del ITREM	30

17-0-16-EPES-A02-LA3 Información turística institucional

Gestión y mantenimiento de todos aquellos portales turísticos e institucionales dependientes del Instituto de Turismo, atención informativa mediante canales propios (presencial, teléfono de información turística y correo postal o electrónico) así como la coordinación de la Red de Oficinas de Información Turística de la Región de Murcia.

Los objetivos previstos para esta línea de actuación, los indicadores previstos y las metas marcadas para comprobar su consecución serían los siguientes:

OBJETIVOS	INDICADORES	N.º / METAS
17-0-16-EPES-A02-LA3-OB1 Optimizar las herramientas de información on-line, como portales turísticos, boletines digitales y otros.	Incremento del número de visitas a los portales institucionales dependientes del ITREM	1.000.000
17-0-16-EPES-A02-LA3-OB2 Fomento de la información turística solicitada por correo postal, e-mail, telefónica y presencial.	Número de solicitudes de información atendidas	1.000
17-0-16-EPES-A02-LA3-OB3 Intensificar el conocimiento de los recursos mediante cursos de formación y visitas de familiarización destinadas a las Red de Oficinas de Turismo.	Número de acciones	15

17-0-16-EPES-A03 ÁREA DE INNOVACIÓN**17-0-16-EPES-A03-LA1 Planificación y diseño de herramientas**

Desarrollo y puesta en producción de nuevas funcionalidades tanto del proyecto NEXO (eDestino Región de Murcia) como de HERMES (plataforma de comercialización turística). Asistencias técnicas y desarrollos tecnológicos. Desarrollo y optimización de herramientas para la gestión de áreas del ITREM.

Los objetivos previstos para esta línea de actuación, los indicadores previstos y las metas marcadas para comprobar su consecución serían los siguientes:

OBJETIVOS	INDICADORES	N.º / METAS
17-0-16-EPES-A03-LA1-OB1 Diseño, desarrollo y optimización de nuevas funcionalidades.	Número de aplicaciones / funcionalidades	11
17-0-16-EPES-A03-LA1-OB2 Desarrollo de herramientas para la gestión	Número de Aplicaciones	2

17-0-16-EPES-A03-LA2 Implantación y Comercialización de proyectos

Acciones de sensibilización, formación, implantación y asesoramiento a las empresas turísticas y organizaciones usuarias de los proyectos de las herramientas tecnológicas desarrolladas. Comercialización de las mismas a través del proyecto "comparte iniciativas" de Segittur o convenios con otros destinos turísticos.

Los objetivos previstos para esta línea de actuación, los indicadores previstos y las metas marcadas para comprobar su consecución serían los siguientes:

OBJETIVOS	INDICADORES	N.º / METAS
17-0-16-EPES-A03-LA2-OB1 Desarrollo de jornadas de sensibilización e información de las herramientas dirigidas a empresas.	Número de jornadas	81
17-0-16-EPES-A03-LA2-OB2 Implantación y asistencia técnica de las herramientas de comercialización para alojamientos y empresas de actividades.	Número de implantaciones y optimizaciones	160
17-0-16-EPES-A03-LA2-OB3 Implantación y formación en herramientas	Número de empresas beneficiarias	50
17-0-16-EPES-A03-LA2-OB4 Implantación y desarrollo de nuevos canales de comercialización	Número de empresas beneficiarias	30
17-0-16-EPES-A03-LA2-OB 5 Comercialización de plataformas	Número	1

17-0-16-EPES-A04 ÁREA DE ORDENACIÓN

17-0-16-EPES-A04 -LA01 Empresas turísticas

Gestión sobre la ordenación de la oferta turística. Realización de labores de inspección y control de dicha oferta. Información y asesoramiento en materia turística a empresas.

Los objetivos previstos para esta línea de actuación, los indicadores previstos y las metas marcadas para comprobar su consecución serían los siguientes:

OBJETIVOS	INDICADORES	N.º / METAS
17-0-16-EPES-A04 -LA01-OB1 Tramitación y resolución de inicio de actividad y clasificación de empresas turísticas	Número de establecimientos visitados en el trámite de clasificación en un plazo inferior a un mes desde la entrada de la solicitud-	75%
17-0-16-EPES-A04 -LA01-OB2 Supervisión, control y comprobación del cumplimiento de la normativa turística	Número de establecimientos visitados en el plan de inspección por orden de antigüedad según el total de inscritos en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas	15%

17-0-16-EPES-A04 -LA02 Sistemas de calidad y distinciones turísticas

Gestión, asesoramiento y seguimiento de los sistemas de calidad turística. Asesoramiento y tramitación de distinciones turísticas.

Los objetivos previstos para esta línea de actuación, los indicadores previstos y las metas marcadas para comprobar su consecución serían los siguientes:

OBJETIVOS	INDICADORES	N.º / METAS
17-0-16-EPES-A04 -LA02-OB1 Asesoramiento en materia de calidad turística	Tiempo máximo para elaboración del informe	1 mes
17-0-16-EPES-A04 -LA02-OB2 Asesoramiento en distinciones turísticas	Tiempo máximo para elaboración del informe y envío de documentación	1 mes

17-0-16-EPES-A04 -LA03 Infraestructuras turísticas

Realización de estudios y proyectos para el desarrollo de infraestructuras, equipamientos y señalización turística regional. Ejecución y colaboración en la dotación y mejora de infraestructuras y equipamientos turísticos. Informe y coordinación con la planificación territorial y ambiental con incidencia en el turismo.

Los objetivos previstos para esta línea de actuación, los indicadores previstos y las metas marcadas para comprobar su consecución serían los siguientes:

OBJETIVOS	INDICADORES	N.º / METAS
17-0-16-EPES-A04 -LA03-OB1 Impulsar la mejora de las infraestructuras y equipamientos turísticos mediante la realización de estudios, planes y proyectos	Número de estudios y trabajos de desarrollo	5
17-0-16-EPES-A04 -LA03-OB2 Colaborar con Consorcios y Proyectos Turísticos en la ejecución, dotación y mantenimiento de infraestructuras y equipamientos.	Número de acciones de colaboración con Consorcios y proyectos turísticos	4
17-0-12-EPES-A04-LA03-OB3 Favorecer el desarrollo del turismo de forma coordinada con la planificación territorial y medioambiental, mediante la emisión de informes y la asistencia a comisiones y grupos de trabajo interdepartamentales.	Número de informes emitidos y de reuniones	18

17-0-16-EPES-A05 ÁREA DE FORMACIÓN

El Centro de Cualificación Turística se ocupa de la planificación y desarrollo de actividades dirigidas a la cualificación de los empresarios y profesionales del sector de la hostelería y de turismo regional mediante la realización de cursos y acciones formativas variadas así como a la promoción de la gastronomía murciana como valor diferencial de la oferta turística y a sus profesionales de sala y de cocina.

17-0-016-EPES-A05-LA01 Formación

Acciones formativas dirigidas al sector hotelero y turístico. Impartición de Certificados de Profesionalidad en las familias profesionales de Hostelería y Turismo. Fomento del reciclaje de colaboradores que imparten acciones formativas en el CCT.

Los objetivos previstos para esta línea de actuación, los indicadores previstos y las metas marcadas para comprobar su consecución serían los siguientes:

OBJETIVOS	INDICADORES	N.º / METAS
17-0-16 EPES- A05-LA01-OB01 Optimización en la ejecución de acciones planificadas.	% de acciones realizadas con respecto a las planificadas	90%
17-0-16 EPES- A05-LA01-OB02 Satisfacción del alumno: Conseguir satisfacer las expectativas de los usuarios de las acciones formativas	Resultado medio de las encuestas de satisfacción de alumnos	7/10
17-0-16 EPES- A05-LA01-OB03 Gestión de Recursos: Optimizar los recursos empleados en las acciones formativas	Resultado medio de los informes de valoración del profesor de medios empleados y gestión del área.	7/10
17-0-16 EPES- A05-LA01-OB04 Impartición de certificados de profesionalidad: Mantener el número de Certificados de Profesionalidad que oferta el CCT	Número de actuaciones desarrolladas	17
17-0-016 EPES- AP05-LA01-OB05 Búsqueda y obtención de nuevos proyectos europeos que permitan que trabajadores del sector turístico, alumnos y formadores realizar movilidads a diferentes países y compartir el know-how con otros centros, empresas y entidades externas. Impartición de acciones formativas para colaboradores con el objetivo de que mejoren y amplíen su cualificación	Número de actuaciones desarrolladas	10

17-0-016 EPES- A05-LA02 Gastronomía murciana

Acciones de promoción y fomento de la gastronomía murciana así como de los profesionales de sala y cocina.

Los objetivos previstos para esta línea de actuación, los indicadores previstos y las metas marcadas para comprobar su consecución serían los siguientes:

OBJETIVOS	INDICADORES	N.º / METAS
17-0-016 EPES- AP05-LA02-OBJ01 Puesta en marcha de acciones con el objetivo de promocionar la gastronomía murciana destinadas a profesionales del sector y al público general	Número de acciones	30

17-0-016 EPES-AP05-LA03 Inserción laboral

Potenciación de la Bolsa de Trabajo, del departamento de Orientación Laboral y del programa de prácticas destinadas a facilitar a los alumnos del CCT la entrada al mercado laboral y a mejorar su cualificación.

Los objetivos previstos para esta línea de actuación, los indicadores previstos y las metas marcadas para comprobar su consecución serían los siguientes:

OBJETIVOS	INDICADORES	N.º / METAS
17-0-016-EPES-AP05-LA03-OBJ01 Dinamización y mejora de la Bolsa de Trabajo y del servicio de orientación que el CCT facilita a sus alumnos	Número de usuarios	400
17-0-016-EPES-AP05-LA03-OBJ02 Incrementar el número final de personas en prácticas profesionales no laborales en empresas turísticas y hosteleras	Número de personas en prácticas	100

Anexo II

**RECURSOS ECONÓMICOS Y FUENTES DE FINANCIACIÓN DEL INSTITUTO
DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA PARA EL AÑO 2015**

MEMORIA ECONÓMICA- FINANCIERA EJERCICIO 2015	ÁREAS DE ACTUACIÓN 17-0-16-EPES (en miles de euros)					TOTAL
	A01 Promoción	A02 Comunicación	A03 Ordenación	A04 Innovación	A05 Formación	
COSTES DE LA LINEA DE ACTUACIÓN	1.234,68	1.891,78	2.696,65	535,59	932,50	7.291,20
I. Costes de Personal	767,56	401,94	772,87	297,47	501,06	2.740,90
N.º Empleados (1)	15,44	9,04	17,56	6,64	11,32	60
Gastos en operaciones de capital	0,00	500,00	1.000,00	0,00	0,00	1.500,00
Gastos en operaciones corrientes	467,12	989,84	923,78	238,13	431,43	3.050,30
INGRESOS DE LA LINEA DE ACTUACIÓN	1.234,68	1.891,78	2.696,65	535,59	932,50	7.291,20
Ingresos de Operaciones Corrientes:	1.234,68	1.391,78	1.696,65	535,59	932,50	5.791,20
Transferencias Corrientes de la CARM	1.119,68	1.391,78	1.696,65	535,59	608,50	5.352,20
Transferencias Corrientes de Organismos Autónomos de la CARM	0,00	0,00	0,00	0,00	247,50	247,50
Ingresos Patrimoniales	115,00	0,00	0,00	0,00	76,50	191,50
Ingresos de Operaciones de Capital:	0,00	500,00	1.000,00	0,00	0,00	1.500,00
Transferencias de Capital de la CARM	0,00	500,00	1.000,00	0,00	0,00	1.500,00

(1) Incluye: Personal previsto directo + indirecto de servicios horizontales