

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Turismo, Cultura y Medio Ambiente

Instituto de Turismo de la Región de Murcia

**4786 Contrato programa para el ejercicio 2017 suscrito entre la Consejería de Turismo, Cultura y Medio Ambiente y el Instituto de Turismo de la Región de Murcia.**

#### I - Intervienen

De una parte, don Javier Celdrán Lorente, en representación de la Consejería de Turismo, Cultura y Medio Ambiente de la Región de Murcia, en su calidad de Consejero de Turismo, Cultura y Medio Ambiente, en virtud del Decreto de la Presidencia 21/2017, de 4 de mayo (BORM 5-05-2017), Consejería a la que está adscrito el Instituto de Turismo de la Región de Murcia.

Y de otra parte, Don Manuel Fernández-Delgado Tomás, Director General de la entidad pública empresarial Instituto de Turismo de la Región de Murcia (en adelante el ITREM), en virtud del Decreto 154/2017, de 18 de mayo (BORM 19-05-2017).

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,

#### II - 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 Turismo, Cultura y Medio Ambiente establezca.

##### Dos.- Normativa de aplicación

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 (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 1/2017, de 9 de enero, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2017, en su Disposición Adicional Trigésima segunda establece que *“Durante el año 2017 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 Hacienda y Administración Pública.”*

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

El Instituto de Turismo de la Región de Murcia (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. Creado por la Ley 14/2012, de 27 de diciembre de medidas tributarias, administrativas y de reordenación del sector público regional, 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 periódico, establecido en la cláusula séptima del presente Contrato-Programa, 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 Turismo, Cultura y Medio Ambiente, 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 CP2017) ha sido elaborado aplicando los criterios establecidos por la Oficina de la Comisión de Coordinación para el Control del Sector Público (en adelante la OCCSP), 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.

Y en virtud de lo manifestado, ambas partes acuerdan firmar el presente Contrato-Programa 2017 así como el Plan Anual de Actuación y Planificación Estratégica 2017 recogido en el Anexo I, de conformidad con las siguientes

### **III - Cláusulas**

#### **Primera.- Objeto del Contrato-Programa**

El Contrato-Programa entre la Consejería de Turismo, Cultura y Medio Ambiente, y el Instituto de Turismo de la Región de Murcia (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 Turismo, Cultura y Medio Ambiente anualmente, así como aquellos derivados que en materia de turismo le competen al ITREM.

#### **Segunda.- Objetivos y prioridades generales**

La Consejería de Turismo, cultura y Medio Ambiente, 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. El citado plan regional 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 destinos 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.

El turismo se erige como una de las principales industrias de la Región de Murcia y reclama un papel protagonista como impulsor del desarrollo económico y social. Así lo pone de manifiesto un crecimiento del PIB turístico que según las primeras estimaciones ronda el 5% en 2016, unos 2 puntos por encima del crecimiento del conjunto de actividades económicas, que elevan el peso del turismo hasta el 11% del PIB regional.

En el Instituto de Turismo de la Región de Murcia se viene trabajando en el desarrollo del Plan Estratégico Turístico 2015-2019, con el objetivo de dinamizar la industria turística en la Región de Murcia. Este Plan es producto del consenso y del esfuerzo conjunto entre los empresarios, las administraciones y organismos públicos implicados en el desarrollo del turismo regional y de todo su tejido productivo. En él se establecen las acciones que se han considerado más productivas desde el punto de vista turístico de acuerdo al potencial de la Región y a su capacidad real de crecimiento. Transcurrido el primer año de ejecución del mismo, entre los objetivos prioritarios para 2017 se encuentran la reducción de la estacionalidad turística, la mejora de la percepción de la imagen del destino a través de una promoción segmentada por productos y mercados, así como el aumento de la internacionalización y de la afluencia en alojamiento reglado, todo ello dirigido a la creación de más empleo de calidad y de una mayor dinamización económica y social.

La meta planteada en el citado plan es alcanzar los 6,2 millones de turistas en 2019 lo que supondrá un crecimiento medio anual de un 12,5% en turismo extranjero y de un 4,7% en turismo nacional.

### **Tercera.- Servicios operativos del ITREM**

El ITREM se estructura en cinco Servicios Operativos mediante las cuales se desarrollan los objetivos y líneas estratégicas previstas en el PERM 2014-2020 y el PET 2015-2019, dentro del marco de sus competencias y que son:

#### **A01. Promoción.**

Esta estrategia está dirigida a facilitar y crear las condiciones necesarias para que los recursos, productos y empresas turísticas de la Región de Murcia tengan mayor visibilidad, potencial y presencia en el mercado, tanto regional, nacional como internacional, con el objetivo de mejorar y reforzar la presencia y las ventas del sector turístico empresarial.

La Oficina de Promoción realiza acciones de promoción y comercialización adaptadas a las particularidades de los diferentes segmentos turísticos de la Región. En orden a ello, lleva a cabo los estudios y acciones necesarias para la detección de necesidades y posterior implementación en el mercado, desarrollando estrategias para adaptar y diversificar la oferta y para promover su inclusión en los nuevos sistemas de distribución.

#### **OBJETIVOS PRINCIPALES**

Combatir la estacionalidad turística, la diversificación de mercados y el incremento de la competitividad.

Crear las condiciones necesarias para que los destinos turísticos regionales y sus recursos, productos y empresas turísticas tengan mayor visibilidad, potencial y presencia en los mercados nacionales e internacionales.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

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.

Combatir la estacionalidad y moderar la concentración territorial de la oferta turística, diversificando productos. Promover herramientas que mejoren la estructuración y fomenten el impulso de los productos turísticos.

Diversificar mercados, equilibrando su peso en la cuenta de resultados de la Región.

Oferta de productos atractiva y adaptada a la demanda cambiante (a través de la creación de paquetes adaptados).

Ampliar y mejorar la oferta complementaria. Evolución hacia los destinos beach-plus (sol y playa + oferta complementaria).

Mejorar la presencia de la oferta turística regional en los canales de venta y mercados ya consolidados y propiciar la apertura de nuevos con posibilidades de negocio.

#### **A02. Comunicación**

Este servicio está dirigida a facilitar y crear las condiciones necesarias para que los recursos, productos y empresas turísticas de la Región de Murcia tengan mayor visibilidad, potencial y presencia en el mercado, tanto regional, nacional como internacional, con el objetivo de mejorar y reforzar la presencia y las ventas del sector turístico empresarial.

Este servicio acomete la gestión de todas aquellas acciones relacionadas con la comunicación, publicidad e imagen turística de la Región de Murcia. Se lleva a cabo el desarrollo de las campañas publicitarias y el control de todo lo relacionado con la creatividad y los planes de medios, la gestión del material promocional

(folletos, videos, fotos, material expositivo, merchandising...) y de las redes sociales, las esponsorizaciones en las que participa el ITREM y la redacción de noticias relacionadas con la actividad del Instituto.

#### OBJETIVOS PRINCIPALES

Consolidar y mejorar la percepción de la marca turística regional y asociarla a un destino turístico atractivo.

Posicionar el destino "Costa Cálida-Región de Murcia" con sus productos diferenciadores a nivel nacional e internacional.

Buscar retorno y rentabilidad en la inversión de marketing.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Transmitir valores y hacer visibles y revalorizar los recursos turísticos y la cultura de la Región de Murcia.

Impulsar la venta de los destinos y productos regionales en origen.

Aumentar los índices de fidelización para generar prescripción.

Incidir en la decisión de compra a favor de productos más influyentes según temporada y conociendo el segmento de clientes al que dirigirse para cada producto/ destino.

Sensibilizar a los habitantes de la Región de Murcia sobre la importante contribución del turismo a la prosperidad en la Región de Murcia y sus beneficios en términos económicos y sociales.

### **A03. Innovación**

La innovación y la tecnología han cambiado el perfil del viajero en los últimos años (hiperinformado, multicanal, independiente). Un viajero digital es el que espera recibir un servicio personalizado, un viajero que necesita poder estar conectado de forma permanente y demanda experiencias auténticas así como destinos que ofrezcan una oferta turística diferencial coherente con el entorno natural, social y cultural. Se está imponiendo una renovación integral en los destinos que no repita o modifique viejos patrones. El objetivo final es que el destino sea sostenible a largo plazo económica, socio-cultural y medioambientalmente.

La Organización Mundial del Turismo, junto al Reino de España y la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, han organizado el I Congreso Mundial de la OMT sobre Destinos Inteligentes (DTI) con el fin de liderar y conformar este nuevo modelo turístico del siglo XXI basado en la innovación, la tecnología, la sostenibilidad y la accesibilidad. Analizadas las conclusiones del mismo, vemos como las estrategias de la Región de Murcia para constituirse en un Destino Turístico Inteligente, van perfectamente alineadas con las conclusiones del congreso, lo que ha permitido que en la actualidad tengamos una situación de ventaja con respecto a otros destinos.

#### OBJETIVOS PRINCIPALES

La Oficina de Innovación trabaja en el desarrollo del Destino Turístico Inteligente, así como también en acciones dirigidas a incrementar la competitividad de las empresas turísticas en los canales de venta online y la aplicación de las nuevas tecnologías al servicio del e-turista.

También se encarga de la gestión y diseño de nuevas plataformas y funcionalidades de venta on-line para los canales B2B y B2C, además de la gestión del sistema de calidad de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia y del Centro de Cualificación Turística.

Otro de los objetivos fundamentales de sus acciones es disponer de herramientas que permitan monitorizar diferentes fuentes de información turística, para conocer el mercado, turistas y destino; con el objetivo de ayudar en la toma de decisiones estratégicas.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Es responsable del mantenimiento y gestión de HERMES (plataforma de comercialización turística de la Región de Murcia) en cuanto a la sensibilización, formación de los usuarios, resolución de incidencias (Call center) y mantenimiento de las integraciones con turoperadores.

Lidera la gestión y desarrollo del proyecto NEXO con el objetivo de convertir a la Región de Murcia en un Destino Turístico Inteligente.

Es responsable del buen funcionamiento de las herramientas internas del ITREM (GICTUR), así como el diseño, desarrollo y nuevas funcionalidades demandadas a nivel interno.

Apoya en el diseño y puesta en práctica del SEO y SEM del portal turístico regional, así como en el desarrollo técnico del mismo.

#### **A04. Ordenación**

Las medidas incluidas en esta estrategia están dirigidas a consolidar y mejorar los estándares de calidad de la oferta y a poner en valor los atributos de los destinos turísticos de la Región de Murcia, teniendo en cuenta que condicionan en gran medida el grado de satisfacción final del turista.

Esta estrategia comprende la gestión de todas aquellas acciones relacionadas con la ordenación y regulación de la actividad turística, la gestión del Registro de Empresas y Actividades Turísticas, la tramitación de las reclamaciones en el ámbito turístico y la incoación de los expedientes sancionadores, la inspección, las infraestructuras turísticas, la elaboración de la normativa, la elaboración de informes y estudios relativos a la ordenación del sector turístico, el asesoramiento de las empresas y organizaciones para la implantación y certificación de sistemas de calidad turística y la coordinación de los programas SICTED, así como la responsabilidad, control, gestión y tramitación de las declaraciones de "Fiestas de Interés Turístico", internacional, nacional y regional.

#### OBJETIVOS PRINCIPALES

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.

Vigilar y comprobar el cumplimiento de la normativa vigente en materia turística, con especial seguimiento de la oferta de alojamiento no declarada.

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

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Eradicar o minimizar la actividad clandestina y el intrusismo profesional en el sector turístico.

Consolidar unos estándares de calidad en instalaciones y servicios turísticos.



Información y asesoramiento sobre la normativa, derechos y obligaciones a los titulares de las empresas turísticas que evite el desconocimiento de la norma y su incumplimiento, encaminado todo ello a lograr unos servicios turísticos de calidad.

Proteger los derechos de los usuarios de los servicios turísticos.

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.

### **A05. Formación**

El sector de la hostelería y el turismo se ha venido consolidando como uno de los mayores motores para la generación de empleo y riqueza en la Región de Murcia. Aumentar la competitividad de este sector, la excelencia en el servicio y la generación de empleo de calidad dentro del mismo requiere de una planificación en la formación para el sector que responda a las necesidades reales del mercado y las empresas.

La formación para el empleo, la mejora de los niveles de cualificación de los trabajadores en activo y la dignificación de las profesiones del sector son elementos clave para la mejora de la calidad de los servicios y por tanto de la imagen de la Región de Murcia como destino turístico.

El Centro de Cualificación Turística de Murcia es la herramienta a través de la que se trabaja para la consecución de los objetivos de este eje, ya que desde su creación hace diez años, ha sido reconocido por el sector como el centro de referencia para la formación turística presencial y online en la Región, que abarca todas las variantes laborales del mismo (restauración, alojamientos, guías, comercialización, idiomas, etc...) y que se dirige tanto a aquellos que quieran acceder por primera vez a este mercado laboral así como a los profesionales que ya están trabajando en el mismo y desean obtener una mayor tecnificación.

#### **OBJETIVO PRINCIPAL**

El aumento de la cualificación y competitividad del sector turístico y la generación de empleo de calidad dentro del mismo mediante la apuesta por una formación adecuada, práctica, diversificada y descentralizada.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

La correcta adecuación de la oferta formativa a las necesidades reales del sector turístico.

La diversificación y descentralización geográfica de las acciones formativas por todo el territorio regional.

El aumento de la capacidad formativa sin pérdida de calidad educativa.

El impulso a la entrada de trabajadores en el sector con la mejora del alcance de las acciones para desempleados.

La mejora de las competencias y tecnificación de los trabajadores en activo mediante actividades de formación continua y reciclaje.

La potenciación de la formación práctica tanto en el propio centro como en el entorno real de la empresa.

Mejorar la percepción social de las profesiones turísticas.

El posicionamiento del CCT como centro de referencia en la formación turística.

#### **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 Oficina de la Comisión de Coordinación para el Control del Sector Público, el ITREM ha elaborado un Plan Anual de Actuación y Planificación Estratégica (PAAPE) para el ejercicio 2017 que se detalla en el Anexo I del presente Contrato-Programa.

En dicho PAAPE se detallan los cinco servicios operativos a través de los cuales se estructura el ITREM, las líneas de actuación previstas para este año por cada servicio, las medidas y acciones 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 con 60 puestos de trabajo, de ellos 42 puestos son en régimen laboral (de los cuales 3 se encuentran vacantes) y 18 puestos en régimen funcionario, entre los que se incluye el puesto de Director General del ITREM (uno de los cuales se encuentra vacante). En esta plantilla no están contempladas 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 netos desglosados por servicios operativos.

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 m<sup>2</sup> 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 m<sup>2</sup> construidos. Adicionalmente, esta infraestructura propia se verá reforzada con el arrendamiento puntual de instalaciones de terceros, principalmente en localidades turísticas, como consecuencia del desarrollo de acciones formativas descentralizadas ejecutadas por la Oficina de Formación del Instituto de Turismo.

#### **Sexta.- Recursos económicos y fuentes de financiación del ITREM**

Se incluye como Anexo II el Resumen económico-financiero del Plan Anual de Actuación y Planificación Estratégica (PAAPE) del ITREM para el ejercicio 2017, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1/2017, de 9 de enero, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2017, la cual recoge los distintos consumos que se van aplicar en cada servicio funcional y su correspondiente origen de 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.

El ITREM, una vez firmado el Contrato-Programa con la Consejería de Turismo, Cultura y Medio Ambiente, remitirá a través de la Secretaría General de la citada Consejería, una copia a la Oficina de la Comisión de Coordinación para el Control del Sector Público.

Cuando a lo largo del ejercicio se produzcan eventos y circunstancias que obliguen a modificar el Contrato-Programa, bien porque la financiación inicial sea alterada, bien porque se encarguen nuevas líneas de actuación o por situaciones asimiladas, se faculta al Director General del ITREM para la autorización y suscripción de las correspondientes Adendas a este Contrato-Programa inicial. Dichas Adendas, cuando se produzcan, serán puestas en conocimiento del Consejo de Administración en su siguiente reunión a la firma de la Adenda. Por parte de la Consejería de adscripción, en el caso de que las modificaciones sean tramitadas a instancia de la propia Consejería, las correspondientes Adendas estarán exentas del preceptivo informe jurídico que se requiere para la firma del Contrato-Programa inicial.

Durante el mes siguiente a la finalización de los meses de junio y septiembre, el ITREM elaborará un "Informe de evaluación de cumplimiento, de análisis y control" del Contrato-Programa 2017. Se analizarán el seguimiento de los objetivos, se compararán los indicadores previstos en el Plan Anual de Actuación y Planificación Estratégica (PAAPE) con los realmente ejecutados (desde el inicio del ejercicio hasta la finalización de los meses indicados objeto de control), se analizarán las causas y circunstancias más relevantes del resultado, así como la descripción de las medias correctoras que se hubieran aplicado como consecuencia de la evaluación y análisis realizado. Finalizado el ejercicio 2017, el ITREM elaborará el "Informe de evaluación de cumplimiento, de análisis y control definitivo".

El "Informe de evaluación de cumplimiento, análisis y control", una vez firmado por el Director General del ITREM, será examinado y aprobado en la siguiente reunión del Consejo de Administración del ITREM y será remitido a la Consejería de Desarrollo Económico, Turismo y Empleo para su traslado a la Oficina de la Comisión de Coordinación para el Control del Sector Público. De igual manera que el Contrato-Programa, el "Informe de evaluación de cumplimiento, análisis y control" se publicará en el Portal de la Transparencia de la CARM y del ITREM.

Y en prueba de conformidad con lo expuesto ambas partes firman el presente Contrato-Programa para 2017, en Murcia, 12 de junio de 2017.—El Consejero de Turismo, Cultura y Medio Ambiente, Javier Celdrán Lorente.—El Director General del Instituto de Turismo de la Región de Murcia, Manuel Fernández Delgado Tomás.

## ANEXO I

PLAN ANUAL DE ACTUACIÓN Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA (PAAPE) DEL INSTITUTO  
DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA PARA EL EJERCICIO 2017

LÍNEA	MEDIDA/ACCIÓN	INDICADOR	META ANUAL
LÍN-1	ORDENACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA		
MED-1.1	REGULACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA		
1.1.1	Redacción de los decretos reguladores de actividades turísticas	Nº decretos redactados	9
MED-1.2	GESTIÓN DE LA ORDENACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA Y REGISTRO DE EMPRESAS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS		
1.2.1	Expedientes de alta y clasificación de establecimientos y actividades turísticas	Nº expedientes tramitados	300
1.2.2	Expedientes de baja de establecimientos y actividades turísticas	Nº expedientes tramitados	
1.2.3	Expedientes de modificaciones de establecimientos y actividades turísticas	Nº expedientes tramitados	
1.2.4	Información y asesoramiento en materia turística a empresas. Atención telefónica, email y presencial	Nº solicitudes atendidas	1.300
MED-1.3	RECLAMACIONES Y SANCIONES		
1.3.1	Expedientes sancionadores iniciados	Nº expedientes sancionadores iniciados	130
1.3.2	Inhibiciones a otras administraciones	Nº de inhibiciones a otras administraciones	
1.3.3	Reclamaciones archivadas	Nº de reclamaciones archivadas	
1.3.4	Recursos de alzada tramitados	Nº recursos de alzada tramitados	
1.3.5	Preparación y envío de expedientes a los juzgados contencioso-administrativos	Nº expedientes enviados a los juzgados contencioso-administrativos	
MED-1.4	ORDENACIÓN Y CONTROL DE LOS GUÍAS TURÍSTICOS		
1.4.1	Convocatoria para la habilitación de guías oficiales de turismo de la Región de Murcia	Nº convocatorias de habilitación de guías oficiales de turismo de la Región de Murcia	1
		Nuevos guías turísticos habilitados	30
		Nº guías turísticos habilitados	302
MED-1.5	DECLARACIONES DE "FIESTAS DE INTERÉS TURÍSTICO"		
1.5.1	Asesoramiento y tramitación de las declaraciones de "Fiestas de Interés Turístico" internacional, nacional y regional.	Nº solicitudes de información, asesoramiento y tramitación de "Fiestas de Interés Turístico" realizadas	24
LÍN-2	INSPECCIÓN Y CONTROL DE LA OFERTA TURÍSTICA		
MED-2.1	CLASIFICACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA		
2.1.1	Visitas de clasificación de empresas y actividades turísticas	Nº de visitas de clasificación turística	250
MED-2.2	CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA OFERTA ALEGAL		
2.2.1	Detección de oferta alegal	Nº establecimientos detectados (unidades alojativas)	500
2.2.2	Visitas a la oferta alegal	Nº visitas totales de inspección	150
2.2.2.1	Apartamentos y alojamientos vacacionales	Nº visitas de inspección. Apartamentos y alojamientos vacacionales	125
2.2.2.2	Zonas de acampada/ autocaravanas	Nº visitas de inspección. Zonas de acampada/ autocaravanas	20
2.2.2.3	Otros tipos de establecimientos/actividades	Nº visitas de inspección. Otros tipos de establecimientos/ actividades	5
2.2.3	Regularización de la oferta alegal tras su detección	Nº unidades alojativas regularizadas presentando declaración responsable	750
2.2.4	Nº de actas trasladadas a sanciones y reclamaciones por oferta alegal no regularizada	Nº actas trasladadas a sanciones y reclamaciones	10

LÍNEA	MEDIDA/ACCIÓN	INDICADOR	META ANUAL
<b>MED-2.3</b>	<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA OFERTA REGLADA</b>		
2.3.1	Supervisión, control y comprobación del cumplimiento de la normativa turística en alojamientos reglados	Nº visitas a establecimientos clasificados	128
<b>LÍN-3</b>	<b>IMPULSO DE LA CALIDAD EN DESTINOS, RECURSOS Y ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS</b>		
<b>MED-3.1</b>	<b>CAMPAÑA BANDERA AZUL</b>		
3.1.1	Seguimiento de las solicitudes de concesión de Bandera Azul	Nº visitas a playas realizadas	34
3.1.2	Banderas azules en la Región de Murcia	Nº Banderas Azules	23
<b>MED-3.2</b>	<b>APOYO AL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD TURÍSTICA EN DESTINOS - SICTED</b>		
3.2.1	Coordinación del sistema de calidad SICTED con los municipios	Nº reuniones sistema de calidad SICTED	5
<b>MED-3.3</b>	<b>GESTIÓN, ASESORAMIENTO Y SEGUIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD TURÍSTICA EN LAS EMPRESAS TURÍSTICAS</b>		
3.3.1	Asesoramiento en materia de calidad turística	Nº servicios de asesoramiento sobre sistema de calidad Q	5
3.3.2	Emisión de informes y asistencia a reuniones de coordinación	Nº reuniones celebradas	2
		Nº informes emitidos	90
<b>LÍN-4</b>	<b>DESARROLLO Y MEJORA DE INFRAESTRUCTURAS, EQUIPAMIENTOS Y SEÑALIZACIÓN TURÍSTICA REGIONAL</b>		
<b>MED-4.1</b>	<b>IMPULSAR LA MEJORA DE LAS INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTOS TURÍSTICOS</b>		
4.1.1	Elaboración de estudios, planes y proyectos	Nº trabajos finalizados	10
4.1.2	Ejecución, dotación y mantenimiento de infraestructuras y equipamientos en colaboración con consorcios o proyectos turísticos	Nº acciones de colaboración con consorcios y proyectos turísticos	8
		Nº proyectos y actuaciones realizadas	7
<b>MED-4.2</b>	<b>FAVORECER EL DESARROLLO DEL TURISMO DE FORMA COORDINADA CON LA PLANIFICACIÓN TERRITORIAL Y MEDIOAMBIENTAL</b>		
4.2.1	Emisión de informes y asistencia a comisiones y grupos de trabajo interdepartamentales.	Nº reuniones celebradas	20
		Nº informes emitidos	10
<b>LIN-5</b>	<b>DESARROLLO DEL DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE (DTI)</b>		
<b>MED-5.1</b>	<b>MANTENIMIENTO, MEJORAS Y APLICACIÓN DEL MODELO A OTROS DESTINOS O PRODUCTOS</b>		
5.1.1	Tecnología - Mantenimiento, optimización y nuevas funcionalidades del proyecto Caravaca 4.0 (piloto DTI)	Nº de horas de programación y consultoría	1.380
5.1.2	Accesibilidad - Análisis plan de monitorización de accesibilidad de un producto o destino turístico	Nº de estudios realizados	1
5.1.3	Sostenibilidad - Análisis plan de monitorización de sostenibilidad de un producto o destino turístico	Nº de estudios realizados	1
5.1.4	Innovación - Desarrollo de un protocolo de implantación de un DTI por productos o destinos	Nº de estudios realizados	1
5.1.5	Implantación del modelo DTI en producto o destino	Nº de estudios realizados	1
		Nº de destinos a aplicar	1
<b>MED-5.2</b>	<b>NEXO: PLATAFORMA DE DESTINO TURÍSTICO DE LA REGIÓN DE MURCIA</b>		
5.2.1	Ajustes en el framework de la plataforma para mejorar la accesibilidad de los usuarios e introducción de nuevas funcionalidades	Nº de horas de programación y consultoría	500
5.2.2	Implantación de la plataforma NEXO entre los agentes turísticos	Nº agentes turísticos adheridos al proyecto	10
5.2.3	Resolución de incidencias de usuarios	% de incidencias resueltas	90%
5.2.4	Acciones de divulgación y sensibilización de la plataforma	Nº de acciones	1
		Congreso Mundial de DTI ( OMT )	1
		Jornadas de divulgación/sensibilización	3
		Nº de participantes	550
<b>MED-5.3</b>	<b>DESARROLLO DE HERRAMIENTAS AL SERVICIO DEL E-TURISTA</b>		
5.3.1	App para establecimientos turísticos: mantenimiento, optimización y nuevas funcionalidades	% de ejecución de mejoras	90%
		Nº de establecimientos turísticos con la App implementada	2

LÍNEA	MEDIDA/ACCIÓN	INDICADOR	META ANUAL
5.3.2	App para destinos: mantenimiento, optimización y nuevas funcionalidades.	% de ejecución de mejoras	90%
		Nº de destinos turísticos con la App implementada	2
5.3.3	APP del peregrino: mantenimiento, optimización y nuevas funcionalidades	% de ejecución de mejoras	90%
		Nº descargas	25.000
LIN-6	APOYO TECNOLÓGICO A LA PROMOCIÓN Y A LA COMERCIALIZACIÓN DE LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LA REGIÓN DE MURCIA		
MED-6.1	APOYO TECNOLÓGICO A LA PROMOCIÓN TURÍSTICA		
6.1.1	Seguimiento del portal turístico, mantenimiento y posicionamiento en buscadores: SEO / SEM	Nº de horas de seguimiento	200
6.1.2	Acciones de seguimiento de los acuerdos de co-marketing con operadores turísticos	Nº de horas de seguimiento	300
MED-6.2	HERMES: DESARROLLO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA DE COMERCIALIZACIÓN		
6.2.1	Desarrollo de nuevas funcionalidades para la comercialización de los alojamientos turísticos de pequeñas dimensiones en (ARPA) con operadores on line	Nº aplicaciones / funcionalidades	2
6.2.2	Implementación de nuevas pasarelas de pago en la plataforma de comercialización	Nº de nuevos sistemas de pago implantados	1
6.2.3	Implementar bono en formato passbook para dispositivos móviles	Nº aplicaciones / funcionalidades	1
6.2.4	Mejora de las funcionalidades e integración de nuevos tipos de productos para su comercialización on line en la herramienta de gestión de oferta complementaria (ORION)	Nº de horas de programación	500
6.2.5	Mejora de las funcionalidades y desarrollo de nuevos tipos de productos que puedan ser reservados por público final y profesional a través del motor de reservas personalizable (AURIGA)	Nº de horas de programación	500
6.2.6	Consolidación del uso de la plataforma entre las empresas del sector	Nº de empresas/ entidades adheridas a ARPA	5
		Nº de empresas / entidades adheridas a ORION	10
		Nº de empresas / entidades que han implantado el motor de reservas en marca blanca AURIGA	5
6.2.7	Estudio del uso por parte de los establecimientos de las integraciones que tienes disponibles y viabilidad de nuevas integraciones	Nº de estudios	1
6.2.8	Resolución de incidencias de la plataforma HERMES	% de incidencias atendidas	90%
LIN-7	RITMO 4.0: OFICINA DE TURISMO DEL SIGLO XXI		
MED-7.1	OFICINA DE TURISMO DEL SIGLO XXI		
7.1.1	Diagnóstico de la Red de Oficinas de Turismo y establecimiento de items para su conversión en oficinas del siglo XXI	Nº de estudios	1
7.1.2	Desarrollar un sistema de recogida de Opinión del visitante mediante nuevas tecnologías. Feedback	Nº de Oficinas con sistema de encuestación on line implantado	5
7.1.3	Sindicación de contenidos del portal turístico regional para web turísticas municipales	Nº de sindicaciones entre portales	2
7.1.4	Desarrollo de formularios específicos por oficinas para atención de peticiones de información via web	Nº de formularios desarrollados	2
		Nº de Oficinas que implantan el formulario	2
7.1.5	Integrar nuevos recursos turísticos dentro del programa de Visitas Guiadas Gratuitas	Nº de recursos turísticos locales integrados en ORION	5
MED-7.2	GESTIÓN, ASESORAMIENTO Y SEGUIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD		
7.2.1	Gestión de RITMO y resolución de incidencias con los técnicos de oficinas de turismo municipales	% incidencias atendidas	90%
7.2.2	Desarrollo del plan de formación de la Red de Oficinas de Turismo	Nº acciones formativas	10
		Nº de participantes	120
7.2.3	Gestión del Sistema de Calidad de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia RITMO	Nº de acciones de auditoria, monitorización y mantenimiento del SGC	60
		% de expedientes de No conformidad resueltos en las Oficinas de Turismo	90%

LÍNEA	MEDIDA/ACCIÓN	INDICADOR	META ANUAL
LIN-8	<b>MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN</b>		
MED-8.1	<b>MANTENIMIENTO DE HERRAMIENTAS DE GESTIÓN</b>		
8.1.1	Gestión de herramientas de innovación turística	% de incidencias resueltas	90%
8.1.2	Gestión de herramientas internas ITREM	% de incidencias resueltas	90%
8.1.3	Monitorización de Sistemas ( CRI )	% de incidencias resueltas	90%
LIN-9	<b>PLAN DE TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA</b>		
MED-9.1.	<b>APOYO TECNOLÓGICO A LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y ADMINISTRACIONES LOCALES</b>		
9.1.1	Acciones de sensibilización y formación a administraciones locales	Nº jornadas de sensibilización	3
		Nº de asistentes	30
9.1.2	Acciones de sensibilización y formación a las empresas turísticas	Nº jornadas de sensibilización	2
		Nº de empresas asistentes	20
9.1.3	Acciones de implantación y asesoramiento a las empresas turísticas	Nº acciones de formación / consultoría	30
		Nº de empresas que han implantado las herramientas	20
LIN-10	<b>MOTRIZ: SISTEMA DE MONITORIZACIÓN DEL TURISMO REGIONAL</b>		
MED-10.1	<b>ANÁLISIS DEL SISTEMA DE MONITORIZACIÓN DEL TURISMO REGIONAL</b>		
10.1.1	Diagnóstico e identificación de necesidades y soluciones tecnológicas	Nº de estudios	1
MED- 10.2	<b>DISEÑO Y PROGRAMACIÓN DEL SISTEMA DE MONITORIZACIÓN DEL TURISMO REGIONAL</b>		
10.2.1	Desarrollo del CUADRO DE MANDOS de datos turísticos	Nº de funcionalidades desarrollados	1
10.2.2	Integración de fuentes de datos en el panel de control	Nº de fuentes integradas en el panel de control	3
10.2.3	Desarrollo de consultas de datos estadísticos	Nº de consultas de datos estadísticos / cruzados	10
10.2.4	Acceso de las empresas turísticas y organismos locales al panel de control	Nº de empresas y entidades locales con acceso al panel de control de datos estadísticos	10
LIN-11	<b>OPTIMIZACIÓN DE HERRAMIENTAS INTERNAS</b>		
MED-11.1	<b>ADECUACIÓN TECNOLÓGICA A LA LEY 39/40 DE 2015</b>		
11.1.1	Integración del ITREM en el Registro General de la CARM	Nº de horas de programación y consultoría	50
11.1.2	Implantación del portafirmas de la CARM en los procesos internos	Nº de horas de programación y consultoría	50
MED-11.2	<b>INTEGRACIÓN DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LOS PROCESOS INTERNOS DE GESTIÓN</b>		
11.2.1	Análisis del proceso informático actual de gestión de expedientes económicos y propuesta de simplificación	Nº de análisis	1
11.2.2	Análisis y propuesta de reprogramación de la herramienta de gestión Base de Datos de Promoción	Nº de análisis	1
11.2.3	Implantación de la herramienta de gestión de Inspección de Turismo (IETUR)	% de expedientes gestionados por IETUR	20%
MED-11.3	<b>OTROS SISTEMAS DE CALIDAD</b>		
11.3.1	Dirección de Calidad del Sistema ISO 9001 del Centro de Cualificación Turística ISOCCT	Nº de acciones de auditoria, monitorización y mantenimiento del SGC	20
		Nº máximo de expedientes de no conformidad de auditoria externa	5
LIN-12	<b>CAPITAL HUMANO DE ALTA CUALIFICACIÓN</b>		
MED-12.1	<b>ADECUAR LA FORMACIÓN A LAS NECESIDADES REALES DEL SECTOR</b>		
12.1.1	Estudio anual de las necesidades formativas del sector del turismo y la hostelería en la Región de Murcia	% ejecución	100%
		Nº asociaciones/empresas consultadas	25

LÍNEA	MEDIDA/ACCIÓN	INDICADOR	META ANUAL
<b>MED-12.2</b>	<b>PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN ANUAL DE FORMACIÓN</b>		
12.2.1	Plan Anual de Formación del Sector Turístico	Nº cursos	130
		Nº alumnos	1.769
		Nº horas impartidas	8.440
		% ejecución acumulado	100%
		% cursos realizados/programados	95%
		% tasa de abandono del alumnado	15%
12.2.2	Evaluación de la calidad de las acciones y la satisfacción del alumnado	% encuestas cumplimentadas/total de alumnos	75%
		Grado de satisfacción general	8,5
<b>MED-12.3</b>	<b>MEJORA DEL ALCANCE DE LAS ACCIONES PARA DESEMPLEADOS</b>		
12.3.1	Impartición de acciones formativas para desempleados (Certificados de Profesionalidad SEF y cursos CCT)	Nº cursos	34
		Nº horas impartidas	7.000
		Nº desempleados participantes	495
<b>MED-12.4</b>	<b>IMPULSO DE LA FORMACIÓN OCUPACIONAL</b>		
12.4.1	Realización de acciones formativas para trabajadores en activo (SEF y CCT)	Nº cursos	96
		Nº horas impartidas	1.440
		Nº trabajadores participantes	1.274
<b>MED-12.5</b>	<b>APOYO A LA FORMACIÓN UNIVERSITARIA EN GASTRONOMÍA</b>		
12.5.1	Impartición de asignaturas del Grado de Gastronomía UCAM -CCT	Nº asignaturas	12
		Nº horas impartidas	720
		Nº alumnos	57
<b>MED-12.6</b>	<b>DESCENTRALIZACIÓN DE LA FORMACIÓN</b>		
12.6.1	Realización de acciones formativas presenciales y semipresenciales descentralizadas (desempleados y trabajadores en activo)	Nº municipios participantes	11
		Nº cursos	50
		Nº horas impartidas	790
		Nº alumnos	700
12.6.2	Fomento de la enseñanza on line como formación accesible desde cualquier punto de la región	Nº cursos on line	10
		Nº horas impartidas	350
		Nº alumnos	150
<b>MED-12.7</b>	<b>POTENCIACIÓN DE LA FORMACIÓN PRÁCTICA</b>		
12.7.1	Acciones formativas con un porcentaje del 75% de horas en prácticas no laborales en empresas	Nº acciones	3
		Nº participantes	45
12.7.2	Gestión y control de prácticas profesionales no laborales curriculares y extracurriculares en empresas	Nº convenios con empresas	115
		Nº alumnos participantes	195
12.7.3	Convocatoria de ayudas para la realización de acciones formativas con prácticas laborales remuneradas en empresas turísticas de ámbito regional	Nº ayudas	10
		Importe total de las ayudas (euros)	25.000
12.7.4	Programa de ayudas para la realización de prácticas no laborales (stage) en establecimientos de reconocido prestigio a nivel nacional e internacional	Nº ayudas	10
		Importe total de las ayudas (euros)	10.000
<b>LÍN-13</b>	<b>MEJORA DE LA EMPLEABILIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO</b>		
<b>MED-13.1</b>	<b>POTENCIACIÓN DE LA ORIENTACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL Y LA INSERCIÓN LABORAL</b>		
13.1.1	Orientación académica para futuros y actuales alumnos	Nº acciones	20
		Nº participantes	300
13.1.2	Orientación profesional dirigida al empleo para alumnos	Nº análisis de perfiles y asesoramiento personalizado	200





LÍNEA	MEDIDA/ACCIÓN	INDICADOR	META ANUAL
13.1.3	Inserción laboral	Nº ofertas en bolsa de trabajo CCT	400
		% seguimiento y control de ofertas	70
<b>MED-13.2</b>	<b>COLABORACIÓN CON EL TERCER SECTOR</b>		
13.2.1	Colaboración con entidades del Tercer Sector para la mejora de la empleabilidad de personas de difícil inserción laboral mediante proyectos formativos y la promoción de su labor y su vinculación con el turismo	Nº entidades con las que se colabora	5
		Nº acciones formativas y de capacitación profesional	5
		Nº acciones de visibilización y promoción	5
<b>LÍN-14</b>	<b>VALOR ESTRATÉGICO DE LOS PROFESIONALES EN EL SECTOR TURÍSTICO</b>		
<b>MED-14.1</b>	<b>IMPULSO A LA ESPECIALIZACIÓN Y LA VISIBILIZACIÓN DE LAS PROFESIONES DEL SECTOR TURÍSTICO</b>		
14.1.1	Acciones para la formación en materias de interés para el profesional o la visibilización de su labor	Nº asistentes	1.000
		Nº acciones	24
14.1.2	Colaboración con empresas y asociaciones del sector para la celebración de jornadas o eventos de interés para el profesional	Nº colaboraciones	10
14.1.3	Estímulo a la participación de los profesionales en acciones formativas propias mediante gratuidades o reducciones en matrículas	Nº beneficiarios	100
<b>MED-14.2</b>	<b>APOYO AL TALENTO Y LA EXCELENCIA EN EL SECTOR TURÍSTICO</b>		
14.2.1	Organización o participación en concursos u otro tipo de actividades de apoyo y reconocimiento al talento	Nº acciones	11
		Nº beneficiarios	15
14.2.2	Programa de ayudas para la participación en eventos o acciones formativas de excelencia dirigidas al profesional	Nº ayudas	5
		Importe total de las ayudas (euros)	3.000
<b>LÍN-15</b>	<b>POSICIONAMIENTO DEL CCT COMO CENTRO DE REFERENCIA EN LA FORMACIÓN TURÍSTICA</b>		
<b>MED-15.1</b>	<b>MEJORA DE LA VISIBILIDAD DEL CCT, SUS ALUMNOS Y SUS RESULTADOS</b>		
15.1.1	Difusión de las acciones que desarrolla el CCT	Nº acciones de publicidad o visibilización	20
		Nº acciones de difusión (MMCC)	20
		Nº envíos SMS/mail	300
		Nº publicaciones en redes sociales	1.200
		% Incremento seguidores en redes sociales	10%
		Nº visitas web	60.000
15.1.2	Colaboraciones del centro, sus alumnos y formadores en eventos y actividades de interés para su formación y/o promoción	Nº acciones	5
		Nº participantes	80
<b>MED-15.2</b>	<b>GESTIÓN RESTAURANTE-ESCUELA CCT</b>		
15.2.1	Impulso a la utilización del restaurante-escuela CCT como herramienta de formación para los alumnos y de apoyo a la gastronomía regional	% ocupación	95
		Nº días de apertura	65
		Nº clientes	3.300
		Nº eventos gastronómicos y promociones	10
<b>MED-15.3</b>	<b>POTENCIACIÓN DE LA BIBLIOTECA Y CENTRO DE DOCUMENTACIÓN CCT</b>		
15.3.1	Consolidar el centro de documentación y biblioteca del CCT como referencia documental en materia turística	Nº préstamos	100
		Nº nuevas referencias	30
<b>MED-15.4</b>	<b>PROGRAMA ANTIGUOS ALUMNOS CCT</b>		
15.4.1	Fortalecimiento de las relaciones con los antiguos alumnos CCT y su seguimiento profesional	Nº integrantes del programa	500
		Nº acciones dirigidas a usuarios	5
		Nº seguimientos de su situación profesional y necesidades formativas	50
<b>LÍN-16</b>	<b>PLANIFICACIÓN, ESTRUCTURA Y GESTIÓN DE LA OFICINA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA</b>		

LÍNEA	MEDIDA/ACCIÓN	INDICADOR	META ANUAL
<b>MED-16.1</b>	<b>ESTRUCTURACIÓN DE LA PROMOCION</b>		
16.1.1	Realización de un diagnósticos de productos (estudios de diagnóstico, comportamiento de la demanda,...)	% Ejecución	100%
16.1.2	Mantener encuentros con los agentes turísticos regionales implicados (oficinas de turismo, sector empresarial, asociaciones, ...)	Nº encuentros / reuniones	200
<b>MED-16.2</b>	<b>PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LA OFICINA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA</b>		
16.2.1	Creación y puesta en marcha de planes de promoción y comunicación por productos consensuados con el sector	% Ejecución	100%
<b>LÍN-17</b>	<b>ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN TURÍSTICA DIFERENCIADA Y DE CALIDAD</b>		
<b>MED-17.1</b>	<b>PROMOCIÓN PARA EL IMPULSO DE LA DEMANDA NACIONAL. DESESTACIONALIZACIÓN Y NUEVOS SEGMENTOS OBJETIVO</b>		
17.1.1	Participación en ferias y eventos nacionales dirigidos a público final y profesional más relevantes de cada mercado	Nº Acciones	45
		Nº Contactos profesionales	200
17.1.2	Acciones de marketing directo dirigidas a público final en el ámbito nacional	Nº acciones	15
		Nº páginas vistas murciaturistica.es (español)	5.170.000
17.1.3	Apoyo a la operativa de MUNDOSENIOR del Ministerio con un programa más amplio de excursiones por toda la Región	Nº excursiones nuevas ofertadas	5
		Nº clientes traídos a la Región de Murcia	23.000
17.1.4	Plan de Fomento de la Región como destino de turismo deportivo	Nº eventos	20
		Nº de participantes/turistas deportivos	12.000
<b>MED-17.2</b>	<b>PROMOCIÓN PARA AMPLIAR EL IMPACTO DEL TURISMO INTERNACIONAL</b>		
17.2.1	Participación en ferias y otros eventos internacionales dirigidos a público final y profesional más relevantes de cada mercado	Nº acciones	36
		Nº contactos profesionales	200
17.2.2	Acciones de marketing directo dirigido a público final en el ámbito internacional	Nº acciones	20
		Nº páginas vistas murciaturistica.es (inglés)	550.000
		Nº páginas vistas murciaturistica.es (francés)	280.000
		Nº páginas vistas murciaturistica.es (alemán)	130.000
17.2.3	Apertura de mercados mediante la puesta en marcha de operativas especializadas por productos turísticos y perfiles de clientes	Nº acciones / operativas	15
		Nº clientes traídos a la Región de Murcia	22.000
<b>MED-17.3</b>	<b>FOMENTO A LA INTERMEDIACIÓN / COMERCIALIZACIÓN DEL DESTINO</b>		
17.3.1	Workshops y presentaciones con agencias de viajes minoristas y turoperadores a nivel nacional e internacional	Nº acciones	24
		Nº contactos profesionales	1.500
17.3.2	Viajes de familiarización con agencias de viajes minoristas y turoperadores a nivel nacional e internacional	Nº Fam trips nacionales e internacionales	30
		Nº asistentes	270
17.3.3	Acuerdos de co-marketing con canales de venta on line y off line nacionales e internacionales	Nº Acuerdos de co-marketing firmados con canales de venta nacionales e internacionales	20
		Nº Pax traídos a la Región de Murcia	150.000
<b>LÍN-18</b>	<b>MEJORA DE LA IMAGEN, VISIBILIDAD Y POSICIONAMIENTO DEL PRODUCTO/ DESTINO</b>		
<b>MED-18.1</b>	<b>MEJORA DE LA VISIBILIDAD Y LA PERCEPCIÓN DEL PRODUCTO/ DESTINO A TRAVÉS DE PRESCRIPTORES</b>		
18.1.1	Viajes de familiarización de medios de comunicación nacionales e internacionales especializados en los distintos productos	Nº Press trips nacionales e internacionales	25
		Nº Asistentes	95
		Nº Reportajes	80
18.1.2	Mejora de contenido y visibilidad del producto en el portal turístico institucional www.murciaturistica.es	Nº Visitas al portal de murciaturistica.es	2.500.000
		Nº Eventos publicados en Agenda	4.500
		Nº Especiales que den visibilidad al producto (versión español)	40

LÍNEA	MEDIDA/ACCIÓN	INDICADOR	META ANUAL
<b>MED-18.2</b>	<b>VISIBILIDAD Y POSICIONAMIENTO DEL DESTINO A TRAVÉS DE ACCIONES PUBLICITARIAS</b>		
18.2.1	Acciones de publicidad dirigidas al mercado regional	Nº acciones de publicidad regional	30
		Nº de impresiones online	16.000.000
18.2.2	Acciones de publicidad dirigidas al mercado nacional	Nº campañas y acciones de publicidad nacionales	35
		Nº de impresiones online	70.000.000
18.2.3	Acciones de publicidad dirigidas al mercado internacional	Nº campañas y acciones de publicidad internacionales	30
		Nº de impresiones online	450.000.000
<b>MED-18.3</b>	<b>ELEMENTOS PROMOCIONALES PARA MEJORAR LA PERCEPCIÓN DEL DESTINO</b>		
18.3.1	Folletos por producto turístico	% productos con folleto sobre total de productos	57%
		Nº folletos (productos) publicados	8
18.3.2	Material expositivo - ferias	Nº acciones	15
18.3.3	Material audiovisual: presentaciones, videos, fotografías, logotipos	Nº elementos	20
18.3.4	Merchandising	Nº soportes	15
<b>MED-18.4</b>	<b>DIFUSIÓN DEL DESTINO A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>		
18.4.1	Notas de prensa y boletines que reflejan la actividad del ITREM en medios regionales	Nº notas de prensa emitidas	200
		Nº boletines turístico-informativos emitidos	8
18.4.2	Reportajes en medios de comunicación nacionales	Nº de reportajes publicados	50
18.4.3	Reportajes en medios de comunicación extranjeros	Nº de reportajes publicados	30
<b>MED-18.5</b>	<b>PRESENCIA DEL DESTINO EN REDES SOCIALES</b>		
18.5.1	Estrategia de contenidos	Nº contenidos publicados	4.200
18.5.2	Captación y fidelización de seguidores	Nº total de seguidores	110.000
		Nº nuevos seguidores en redes sociales	26.850
<b>LÍN-19</b>	<b>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN TURÍSTICA</b>		
<b>MED-19.1</b>	<b>PLANIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL PORTAL TURÍSTICO <a href="http://www.murciaturistica.es">www.murciaturistica.es</a></b>		
19.1.1	Optimizar el contenido del portal turístico regional	Nº visitas al portal turístico institucional	2.500.000
19.1.2	Elaboración y gestión de páginas de aterrizaje y difusión de especiales web	Nº especiales web	40
		Nº páginas vistas de los especiales (idioma español)	95.000
<b>MED-19.2</b>	<b>GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN TURÍSTICA</b>		
19.2.1	Respuesta de la información turística solicitada por correo postal, e-mail, telefónica y presencial	% solicitudes de información turística atendidas y respondidas en un plazo máximo de 72 horas	90%
		Nº de solicitudes	1.300

Anexo II  
RECURSOS ECONÓMICOS Y FUENTES DE FINANCIACIÓN DEL INSTITUTO DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA  
PARA EL EJERCICIO 2017

MEMORIA ECONÓMICA- FINANCIERA EJERCICIO 2017	SERVICIOS OPERATIVOS 17-0-16-EPES (en miles de euros)					
	A01 Promoción	A02 Comunicación	A03 Ordenación	A04 Innovación	A05 Formación	TOTAL
<b>COSTES DE LA LINEA DE ACTUACIÓN</b>	<b>3.724,87</b>	<b>5.208,92</b>	<b>1.673,63</b>	<b>507,75</b>	<b>1.597,63</b>	<b>12.712,81</b>
I. Costes de Personal	739,15	512,56	671,58	188,33	544,97	2.656,58
Nº Empleados (1)	17,05	11,94	13,69	4,54	12,78	60
Gastos en operaciones de capital	0,00	525,00	700,00	50,00	0,00	1.275,00
Gastos en operaciones corrientes	2.985,72	4.171,37	302,06	269,43	1.052,65	8.781,22
<b>INGRESOS DE LA LINEA DE ACTUACIÓN</b>	<b>3.724,87</b>	<b>5.208,92</b>	<b>1.673,63</b>	<b>507,75</b>	<b>1.597,63</b>	<b>12.712,81</b>
<b>Ingresos de Operaciones Corrientes:</b>	<b>3.724,87</b>	<b>4.683,92</b>	<b>973,63</b>	<b>457,75</b>	<b>1.597,63</b>	<b>11.437,81</b>
Transferencias Corrientes de la CARM	3.568,44	4.437,87	921,13	441,02	992,47	10.360,93
Transferencias Corrientes de Organismos Autónomos de la CARM	0,00	0,00	0,00	0,00	550,00	550,00
Otros Ingresos de fondos corrientes	156,43	246,05	52,50	16,74	55,15	526,87
<b>Ingresos de Operaciones de Capital:</b>	<b>0,00</b>	<b>525,00</b>	<b>700,00</b>	<b>50,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1.275,00</b>
Transferencias de Capital de la CARM	0,00	525,00	700,00	0,00	0,00	1.225,00
Otros Ingresos de fondos de capital	0,00	0,00	0,00	50,00	0,00	50,00

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