I. Comunidad Autónoma

3. Otras disposiciones

Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación

9629 Contrato programa para el ejercicio 2014 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 2014, suscrito entre la Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación y el Instituto de Turismo de la Región de Murcia, 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 2014 suscrito entre la Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación y el Instituto de Turismo de la Región de Murcia.

Murcia, 10 de julio de 2014.—El Secretario General, José María González Martínez.

Contrato programa para el ejercicio 2014 entre la Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación y el Instituto de Turismo de la Región de Murcia

En Murcia, a 7 de julio de 2014.

Reunidos

De una parte, D. 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, Dña. Mariola Martínez Robles, Directora del Instituto de Turismo de la Región de Murcia, en virtud de las facultades otorgadas por Acuerdo de Consejo de Administración del Instituto de Turismo de fecha 4 de julio de 2013.

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

Primero.- Marco legal.

1. 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 (Medidas de control de los entes instrumentales), apartado 2 (Contrato Programa) 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.

2. 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."

3. La Ley 13/2013, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2014, en su Disposición Adicional Tercera establece que "durante el año 2014 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."

Segundo.- Contrato programa.

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, 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 2014, de conformidad con las siguientes,

Cláusulas

Primera.- Competencias.

1. La Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación, de conformidad con el Decreto de Consejo de Gobierno nº 43/2014, de 14 de abril, es el Departamento de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia encargado de la propuesta, desarrollo y ejecución de las directrices generales del Consejo de Gobierno en las siguientes materias: turismo; fomento y coordinación general de la investigación científica; apoyo empresarial; innovación; industria, energía y minas; consumo, comercio y artesanía; Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación; precios autorizados y defensa de la competencia, y cualesquiera otras que le asigne la legislación vigente. Quedan adscritos a esta Consejería el

Ente Público Instituto de Fomento de la Región de Murcia y la Entidad Pública Empresarial Instituto de Turismo de la Región de Murcia.

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 (en adelante ITREM), 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.

Igualmente señala que, al margen de los proyectos estratégicos previstos (Marina de Cope, regeneración de la Bahía de Portmán, Parque temático Paramount, Aeropuerto Internacional, y Alta Velocidad Ferroviaria), no se puede dejar de actuar sobre los siguientes factores clave:

- Información, promoción y comercialización de la oferta turística regional.

- Calidad de los servicios turísticos.

- Consolidación de los siguientes productos turísticos: Sol y playa, Salud, Residencial, Cultural, Congresos, Rural y de Naturaleza, Religioso, Deportivo Activo, Cruceros, Náutico y Golf.

- Desarrollo turístico sostenible de todos los destinos y productos turísticos (especialmente en el litoral)

- Formación.

- Aumentar la oferta complementaria.

- Oferta de alojamientos turísticos de calidad.

2. El Instituto de Turismo de la Región de Murcia es una entidad pública empresarial de las previstas en el artículo 39.1 de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno 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 ITREM 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.

En consonancia con lo anterior, el Plan Estratégico de Turismo actualmente vigor tiene como misión conseguir que el turismo sea la principal actividad económica de la Región de Murcia, en base al desarrollo de un modelo respetuoso con los valores de la sociedad murciana y los intereses del visitante. Todo ello partiendo de una visión del turismo como una industria donde los factores de máxima importancia son: la mejora en la gestión, la sostenibilidad del modelo y las mejoras de la competitividad tanto de las empresas como de los destinos turísticos murcianos.

A dicho efecto, el Plan Estratégico de Turismo recoge los siguientes cuatro ejes estratégicos de actuación:

1.- Gestión y coordinación de destinos turísticos, a través de un modelo integral que incorpore al sector privado, el diseño y potenciación de los clubs de producto y la aplicación de innovaciones tecnológicas y no tecnológicas.

2.- Potenciación, revisión y creación de nuevos productos turísticos (cultural, religioso, naturaleza, activo, enogastronómico, salud, pesca, náutico, y sol y playa)

3.- Nuevas formas de promoción y comunicación, mediante la potenciación del desarrollo de herramientas integrales de marketing (Proyecto Nexo), la priorización del marketing online y del marketing relacional, y la búsqueda de fórmulas de partenariado en las acciones de marketing.

4.- Incorporación de la innovación en el sector turístico, mediante la elaboración de acciones basadas en la cooperación y vertebración del sector, la orientación a las empresas, la actuación en los destinos, y el desarrollo del conocimiento.

Para el cumplimiento de los citados marco y plan estratégico antes señalados, el ITREM contempla el desarrollo de diversas acciones durante el año 2014, tales como puedan ser a mero efectos enunciativos, las siguientes:

- La participación en las ferias nacionales y extranjeras más importantes del sector.

- La realización de misiones inversas, viajes de familiarización y viajes de prensa por productos turísticos, en diferentes países de Europa.

- La participación en encuentros profesionales organizados por aquellas ciudades del país que constituyen importantes mercados emisores de turistas hacia nuestra región.

- La colaboración con asociaciones agrícolas en ferias tales como la Fruit Atraction (Madrid) y Fruit Logística (Berlín).

- La suscripción de convenios de colaboración con tour-operadores nacionales y extranjeros así como con agencias de viajes online y offline.

- La realización de acciones conjuntas con Turespaña en sus distintas oficinas de turismo de Europa.

- La organización de jornadas de formación y de análisis de mercados internacionales para el sector empresarial.

- La participación junto con otras comunidades y ciudades autónomas a través de la Asociación Española de Estaciones Náuticas.

- La participación en la Red Española de Turismo Industrial.

- La realización de acciones de apoyo a las agencias turísticas receptivas de la Región de Murcia.

- La realización de diversas acciones de comunicación utilizando para ello todo tipo de soportes: internet, redes sociales, radio, televisión, prensa, folletos, merchandising, vallas publicitarias, mupis, etc …

- El desarrollo de distintas acciones de patrocinio de eventos de interés general ya sean culturales, deportivos, etc.

- La realización de acciones especiales de comunicación de apoyo a las distintas campañas turísticas: Semana Santa, Verano y Puentes de mayo, noviembre y diciembre.

- El diseño y desarrollo de nuevas aplicaciones tecnológicas destinadas a la comercialización, promoción y difusión on-line de la oferta turística regional.

- La instalación, formación y asesoramiento a las empresas turísticas de las herramientas tecnológicas desarrolladas.

- La realización de informes, estudios, proyectos, planes y trabajos técnicos para la mejora y el desarrollo de infraestructuras y equipamientos turísticos.

- La ejecución de actuaciones de mejora de infraestructuras y equipamientos turísticos impulsadas a través de consorcios, destinos o proyectos concretos.

- La realización de actividades de gestión y coordinación con el Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos (SICTED), así como de aquellas otras derivadas del desempeño del papel de delegación territorial del Instituto de Calidad Turística Española (ICTE), tales la comunicación, sensibilización, gestión, asesoramiento, formación, seguimiento y ayuda al sector empresarial para la implantación de los diversos sistemas de calidad existentes en el mercado (ISA, Q, FQM, etc.)

- La colaboración con otras entidades para llevar a cabo acciones presenciales de formación técnica superior y universitaria en materia de hostelería.

- La organización y desarrollo de acciones formativas presenciales tanto de formación ocupacional como de formación continua en materia de hostelería y de turismo.

- La organización y desarrollo de diversas acciones formativas no presenciales en materia de hostelería y de turismo, incluyendo una gran variedad de oferta de cursos de idiomas dirigidos al sector turístico en general.

- La realización de diversas acciones de difusión de la gastronomía murciana, tales como cursos dirigidos al profesionales del sector, participación en ferias gastronómicas, la organización de concursos para profesionales, etc.

- La organización de acciones formativas y seminarios sobre últimas tendencias y novedades tanto en el sector turístico como en el hostelero.

- La suscripción de acciones de colaboración con importantes empresas regionales, nacionales y extranjeras para facilitar la realización de prácticas formativas por parte de nuestros alumnos.

- La participación en proyectos europeos de movilidad que permitan a los trabajadores y empresarios de nuestro sector turístico, así como a nuestros alumnos y formadores, intercambiar ideas y compartir el know-how con otros profesionales y entidades del sector turístico europeo.

- El desarrollo y ejecución de diversas acciones formativas con el Servicio Murciano de Empleo y Formación, destinadas tanto a trabajadores ocupados como a trabajadores desempleados.

- La elaboración de actividades de investigación, desarrollo, estudio y estadística en relación con el sector turístico de la Región de Murcia.

Segunda. - 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 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 mensual de los objetivos de los PAAPE, elaborar de forma veraz y fidedigna los indicadores mensuales 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, 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.

Tercera.- 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 CP.

- 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.

Cuarta.- Áreas operativas

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 14.e) de la Ley 14/2012, de 27 de diciembre, de medidas tributarias, administrativas y de reordenación del sector público regional y 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 Comisión de Coordinación para el Control del Sector Público y se establecen sus normas de funcionamiento (en adelante CCCSP), el CP contempla las áreas operativas que serán objeto de seguimiento mediante la aprobación de un Plan Anual de Actuación y Planificación Estratégica (en adelante PAAPE).

Para el desarrollo de sus Objetivos y Líneas estratégicas, el PAAPE del ITREM se estructura en las cinco siguientes Áreas Operativas:

1.ª Calidad: infraestructuras, ordenación y actividades.

Las principales funciones de esta área operativa son los siguientes:

- La elaboración y dirección técnica de los Planes, Directrices o Programas para la creación, desarrollo, mejora y competitividad de los recursos y destinos turísticos.

- La elaboración y dirección de estudios y proyectos sobre infraestructuras, equipamientos y señalización turística regional.

- El informe sobre instrumentos de planeamiento urbanístico, planificación territorial y medio ambiental relacionados con el turismo.

- El Informe técnico y seguimiento de las infraestructuras y equipamientos turísticos subvencionados a los entes locales.

- La coordinación con las políticas sectoriales que incidan en la ordenación de espacios turísticos.

- Los estudios e informes relativos a la ordenación del sector turístico.

- La propuesta de clasificación de las empresas turísticas y de las modificaciones en las condiciones de su clasificación.

- La propuesta de declaración de no sujeción a la legislación turística de empresas que carezcan de carácter o naturaleza turística.

- La propuesta de dispensa a establecimientos turísticos de la aplicación de condiciones mínimas establecidas legal o reglamentariamente.

- La propuesta del reconocimiento de especializaciones en los servicios de alojamiento turístico.

- La llevanza del Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Región de Murcia.

- La tramitación de los expedientes relativos a la suspensión de la actividad, clausura total o parcial, o el cierre de establecimientos e instalaciones, conforme a lo previsto en la legislación turística.

- La gestión administrativa sobre ordenación de la oferta turística, infraestructuras, alojamientos, agencias de viajes, profesiones y registro de empresas y actividades turísticas.

- La gestión de los procesos de convocatoria y ejecución de titulaciones para Guías de Turismo y su control, registro y seguimiento.

- La tramitación de los expedientes sancionadores por infracciones administrativas en materia de turismo y la atención de las reclamaciones de los usuarios.

- La representación frente al Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) y otras organizaciones de las iniciativas y planes en materia de calidad turística certificada de la Región de Murcia.

- La delegación territorial del ICTE en la Región de Murcia.

- El asesoramiento a las empresas y organizaciones para la implantación y certificación de los diferentes sistemas de calidad turística.

- La participación en comités técnicos y normalización para el desarrollo de normas de calidad.

- Informar a las empresas turísticas de la Región de Murcia de los cambios y actualizaciones sobre las normas de calidad turística.

- La coordinación de los programas SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística en Destino) en relación directa con los entes locales afectados e interesados por estos proyectos.

- La responsabilidad, control, gestión y tramitación de las declaraciones de "Fiestas de Interés Turístico", en los tres niveles, internacional, nacional y regional.

- La vigilancia y comprobación del cumplimiento de la normativa turística.

- La verificación de los hechos que hayan sido objeto de reclamación o denuncia en materia turística.

- La emisión de informes que le sean requeridos en materia los establecimientos turísticos.

2.ª Comercialización turística.

Los principales cometidos de esta área operativa son las que siguen:

- Planificar y ejecutar las actividades de promoción correspondiente (ferias, misiones directas, misiones inversas, jornadas, presentaciones promocionales, puntos de venta, Workshops, acciones comerciales, etc.) en coordinación con las empresas participantes de la Región de Murcia, reportar los resultados de las acciones e informar sobre los contactos realizados en los mercados emisores.

- Planificar la agenda de contactos con empresas emisoras en las diferentes acciones promocionales, realizar un seguimiento de estos contactos, remitir la información solicitada y trasladar los datos a las empresas de la Región, realizando un seguimiento de los resultados de la acción promocional.

- Llevar a cabo acciones de promoción "On-line" en colaboración con diferentes organismos (turoperadores, buscadores de Internet, otros.) mediante la utilización de herramientas tecnológicas innovadoras.

- Actualizar la información y contenidos de las herramientas del gestor de reservas, fomentando el conocimiento del mismo por parte del público y de la oferta turística.

- Llevar a cabo el estudio y recopilación de los datos iniciales para el desarrollo de nuevos productos turísticos, manteniendo los contactos con las empresas turísticas para su cotización.

- Colaborar en la elaboración de los contenidos de los diversos productos susceptibles de ser comercializados a través de ORION o de cualquier otra herramienta tecnológica, y llevar a cabo la supervisión de la publicación de estos productos en el portal turístico regional.

- Analizar los productos facilitados por Agencias de Viajes y Alojamientos, para definir su publicación en las diferentes secciones del portal turístico regional.

- Realizar estudios de mercado y evolución de las tendencias de la actividad turística, tanto a nivel nacional como internacional.

- El análisis de la competencia y posicionamiento competitivo del destino en los mercados, la elaboración de estudios y propuestas de estrategias en materia de comercialización, y la investigación y desarrollo de nuevos canales de comercialización.

- El Análisis de viabilidad de los diversos productos turísticos y su posicionamiento competitivo.

3.ª Innovación turística.

En relación a la innovación turística, las funciones principales son las siguientes:

- La gestión y desarrollo de programas y herramientas informáticas que faciliten la comercialización de la oferta turística regional, y en especial aquellas directamente relacionadas con la gestión de reservas, de productos y paquetes turísticos así como aquellas otras dirigidas a una mayor competitividad de las empresas turísticas y de su gestión y comercialización.

- El análisis de las demandas y necesidades del empresariado y el público final en materia de comercialización online.

- El desarrollo de herramientas tecnológicas que favorezcan la migración hacia nuevos modelos de crecimiento turístico, basados en la creación, desarrollo y consolidación de empresas, así como de la Región de Murcia como destino. Para ello llevará a cabo el diseño, la planificación y la programación e implementación de sistemas y programas informáticos que cumplan con dichos objetivos, especialmente de aquellas herramientas dirigidas a las empresas turísticas, para conseguir una mayor competitividad y penetración de sus productos en los mercados.

- El desarrollo de documentos técnicos como soporte para las aplicaciones diseñadas.

- La gestión y diseño de nuevas plataformas de venta on-line para los canales B2B y B2C, así como la medición y el análisis de resultados de las acciones on-line.

- La gestión e implantación de las herramientas tecnológicas, entre las empresas y usuarios adheridos a los diferentes proyectos tecnológicos desarrollados.

- La realización de acciones de sensibilización, formación y asesoramiento a las empresas turísticas y organizaciones usuarias de las herramientas tecnológicas desarrolladas.

- La coordinación de todos los proyectos y programas (a nivel nacional e internacional) donde se colabore, para la implantación y gestión de programas tecnológicos en el sector turístico.

4.ª Formación turística.

Las principales funciones de esta área operativa son:

- Estudio, propuesta, elaboración y difusión de las acciones y eventos formativos en función de las necesidades y demandas del mercado, y selección del profesorado y alumnado.

- Gestión logística de las acciones formativas: reserva de aulas, coordinación de medios audiovisuales, coordinación del material didáctico y preparación del mismo.

- Recopilación y estudio de información sobre grado de satisfacción del alumnado y retroalimentación del profesor, y evaluación de alumnos.

- Organización de acciones de promoción del centro en eventos no temáticos: ferias, misiones, Workshops, etc.

- Información a empresas, organismos y público en general de la oferta formativa.

- Gestión de las acciones de comunicación e imagen del Centro de Cualificación Turística (prensa, radio y televisión) en colaboración directa con el Área de Comunicación del Instituto de Turismo.

- Gestión de la página Web del Centro de Cualificación Turística, así como de las herramientas de Redes Sociales.

- Organización de acciones de difusión y captación de alumnos a través de los medios de comunicación, acciones de promoción en puntos de venta, ferias, eventos, etc.

- Gestión de convenios de colaboración con organismos, asociaciones y empresas para las acciones formativas de las áreas de Turismo y Hostelería.

- Estudio, tramitación de solicitudes y organización de cursos financiados por otras entidades públicas y privadas relacionadas con el sector.

- Desarrollo de jornadas y eventos de carácter propio y generalista que tengan como fin la promoción del Centro de Cualificación y de sus actividades y aquellos organizados por entidades externas.

- Gestión de prácticas de alumnos de otras entidades en el CCT y de los propios alumnos del citado centro en otras organizaciones, así como de la Bolsa de trabajo del centro.

- Organización de acciones formativas dirigidas a formadores para la cualificación y reciclaje.

- Gestión de fondos documentales y préstamo de libros, en la Biblioteca del Centro de Cualificación Turística.

- Gestión de pedidos de materias primas para cocina y stock de despensa (identificación de necesidades, solicitud a proveedores, recepción de mercancías, identificación de productos, control de trazabilidad, control de calidad, gestión de stocks, etc.)

- Supervisión y análisis de puntos críticos en cocina.

- Supervisión y control de la utilización y el correcto estado de las instalaciones, equipos y herramientas de cocina.

- Supervisión de la correcta aplicación de los planes de limpieza, mantenimiento, de gestión de residuos, de control de aguas y DDD (desinfección, desinsectación y desratización), de controles de cloro residual, de las temperaturas de cámara, etc.

- Gestión del restaurante en prácticas del Centro de Cualificación Turística.

- Evaluación de proveedores de cocina, mediante la información de registros sanitarios, evidencias del Análisis de Riesgos y Control de Puntos Críticos, licencias de actividad, etc.

- Gestión de la Plataforma on-line de formación telemática E-learning.

5.ª Comunicación.

Las funciones de esta área operativa son las que se describen a continuación:

- Desarrollo del plan de medios anual, y contratación de las campañas a nivel internacional, nacional y regional.

- Diseño y creación de material audiovisual (archivo fotográfico, CD's, spots y DVD´s), folletos y otro material informativo en varios idiomas para utilizar en la promoción de la oferta turística.

- Creación y desarrollo del material expositivo para su utilización en ferias, eventos culturales, fiestas, etc.

- Apoyo al sector turístico mediante la gestión, mantenimiento y actualización del portal turístico regional, el cual ofrece información de la oferta turística existente en la región, ofertas, herramientas de comercialización, etc…

- Desarrollo de labores de Community Management de la empresa en redes sociales, y gestión y dinamización de blogs turísticos.

- Coordinación de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia, e intermediación con las entidades encargadas de la certificación de la de la Red de Oficinas.

Quinta.- Plan anual de actuación y planificación estratégica.

El Plan anual de Actuación y Planificación Estratégica del ITREM se organiza funcionalmente en cinco Divisiones (u Oficinas, como funcionalmente se les denomina) a las cuales hay que añadir la Secretaría General Técnica que por sus funciones y competencias desarrolla una gestión horizontal y de servicio a cada una de estas. A su vez cada una de ellas se subdivide en diversas Áreas congruentes con el objeto social y con los objetivos y prioridades estratégicas marcadas para el periodo 1 de enero/31 de diciembre /2014. Así mismo, para cada una de las Áreas se marcan unas Líneas de actuación consecuentes con la programación del Instituto de Turismo y que engloban la totalidad de las acciones y actividades desarrolladas por el ITREM.

Como Anexo I se adjunta la estructura de estas Divisiones, La Secretaría General Técnica, las Áreas operativas y las Líneas Programáticas con las acciones a desarrollar, previstas para cada una de ellas, para el ejercicio económico 2014.

Sexta.- Memoria económica.

Se incluye como Anexo II la Memoria Económica del Plan Anual de Actuación y Planificación Estratégica del ITREM para el ejercicio 2014, la cual recoge los distintos costes, así como los ingresos previstos, de conformidad con su Presupuesto anual.

Séptima.- Publicación del contrato-programa, seguimiento y control de cumplimiento de objetivos.

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 creado por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 30 de mayo de 2014.

Al finalizar cada trimestre natural, dentro del mes siguiente, el Instituto de Turismo de la Región de Murcia elaborará un informe de seguimiento del presente Contrato-Programa, en el que se determinarán los indicadores de ejecución y se analizarán las causas y circunstancias más relevantes del resultado.

El informe se remitirá a la Consejería de Economía y Hacienda y a la Comisión de Coordinación para el Control de los Entes del Sector Público y será publicado en el Portal de la Transparencia.

Y en prueba de conformidad con lo expuesto ambas partes firman el presente Contrato Programa para 2014, en el lugar y fecha arriba indicados,

La Directora del Instituto de Turismo de la Región de Murcia, Mariola Martínez Robles.—El Consejero de Industria, Turismo, Empresa e Innovación, Juan Carlos Ruiz López.

ANEXO I

PLAN DE ACCIONES A DESARROLLAR POR EL INSTITUTO DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA PARA EL AÑO 2014

Relación de acciones a desarrollar por el Instituto de Turismo de la Región de Murcia, durante el ejercicio 2014, con cargo a la transferencia corriente prevista en los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma, dentro del programa presupuestario de la Secretaría General de Cultura y Turismo, hoy de la Consejería de Industria, Turismo, Empresa e Innovación.

1.- DIVISIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

1.1 ÁREA: PROMOCION

Dentro de las acciones a desarrollar en el área de PROMOCIÓN durante el año 2014, está previsto desarrollar diferentes actividades consistentes en:

1.1.1 Ferias

Participación en las Ferias más importantes Nacionales e Internacionales con Stand propio con la incorporación de diversos Ayuntamientos y Empresarios:

- FITUR-Madrid.
- INTUR-Valladolid
- SITC-Barcelona
- EXPOVACACIONES-Bilbao
- WORLD TREVEL MARKET-Londres
- ITB-Berlín
- MITT-Moscú
- OVER 50,S-Dublin
- TTG-Rímini
- TUR-Gottemburgo

  (Medición: Número de ferias: 10)

  (Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

1.1.2 Misiones Inversas

- Se establecerán Misiones Inversas y Fam-Trip así como Fam-Press por productos, como Golf, Sol y Playa, Salud, Enológico y Cultural en diferentes países de Europa:

  *RUSIA

  *REINO UNIDO

*ALEMANIA
*FRANCIA
*IRLANDA
*BRUSELAS
*BULGARIA
*POLONIA
*AUSTRIA
*RECPUBLICA CHECA
*CHINA
*ITALIA

(Medición: Número de misiones inversas: 12)
(Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

1.1.3 Misiones Directas

- Participación en Work-Shop Nacionales Organizados por diversos Agentes en ciudades como Cataluña, Andalucía, Madrid y Comunidad Valenciana.

- Organización de la III Bolsa de Contratación de la Región de Murcia

(Medición: Número de misiones directas: 8)
(Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

1.1.4 PPV y Otras Acciones

Actuaciones conjuntas con diversas Asociaciones Agrícolas para la Promoción conjunta de La Región de Murcia (Turismo y Agricultura), colaborando con PROEXPORT.

(Medición: Número de PPV y Otras acciones: 16)
(Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

1.1.5 Convenios con TT OO

Establecimiento y firma de diferentes convenios de colaboración con TTO nacionales e internaciones, adecuando Acciones de Marketing, Formación y Difusión en sus respectivas acciones Publicitarias.
Igualmente se firmaran atendiendo los diferentes productos de estratégicos para nuestra Región y teniendo especial relevancia las Agencias Online y Offline. (Algunas probables con las que convenir):

- Muchoviaje
- Atrápalo
- Grupo Avasa
- Logitravel

- Traveltool
- Welcome Incoming Services
- Viajes Iltrida
- Your Golf Travel
- Escapada Rural

(Medición: Número de convenios con TT OO: 8)

(Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

1.1.6 Varios Comercialización

Se realizaran acciones conjuntas con Oficinas de Turismo en Europa a través de los acuerdos firmados con Turespaña.

Apoyo al Empresario con la realización de Jornadas de formación y análisis de los diferentes Mercados Internaciones y entre las que destaca el II Foro de Mercados Internaciones.

(Medición: Número de acciones conjuntas con Oficinas Turismo: 5)

(Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

1.2 ÁREA: PRODUCTO

Dentro de las acciones a desarrollar en el área de PRODUCTO durante el año 2014, está previsto desarrollar las siguientes actividades:

1.2.1 Producto

- Colaboración con la Asociación española de Estaciones Náuticas

(Medición: Número de colaboraciones: 1)

(Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

1.2.2 Otros Convenios de apoyo a Productos

- Pago de Cuota Anual de RETI.
  Red Española de Turismo Industrial

(Medición: Número de convenios de apoyo a Productos: 1)

(Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

2.- DIVISIÓN DE COMUNICACIÓN

2.1 ÁREA: Publicidad y Márketing

2.1.1 MATERIAL PROMOCIONAL

- MERCHANDISING:

Partida dedicada a todo el merchandising que se distribuye en ferias, a turoperadores, agencias de viaje, periodistas…

- Pen drives
- Bolígrafos
- Bolsas papel

(Medición: Tipos de merchandising: 3)

(Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

- AUDIOVISUALES:

Esta partida va destinada a inversión en imágenes:

- Compra de fotos de la Región de Murcia para campañas de publicidad

- Suscripción a banco de imágenes para recursos de la web

(Medición: Tipos de audiovisuales: 2)

(Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

- MATERIAL EXPOSITIVO:

Partida para hacer frente al material expositivo que se necesite de cara a 2014:

- Enaras de los distintos productos turísticos
- Mostradores para ferias
- Maxibit…

(Medición: Número de material expositivo: 2)

(Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

COMUNICACIÓN:

- CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN INTERNACIONAL:

Partida destinada a acciones de comunicación en países emisores de turistas a través de agencias de relaciones públicas.

(Medición: Número de campañas de comunicación internacional: 3)

(Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

NPE: A-170714-9629

2.1.2 ESPONSORIZACIONES Y PATROCINIOS

Importe destinado al patrocinio de eventos que resulten de interés general de cara a dar visibilidad a la marca Destino Región de Murcia.

- CULTURALES: Festival SOS 4.8
  (Medición: Número de patrocinios: 1)
  (Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

- DEPORTIVAS: Media Maratón
  (Medición: Número de patrocinios: 1)
  (Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

2.1.3 PUBLICIDAD

- REGIONAL:

Partida para campañas de publicidad regionales destinadas a fomentar el turismo interior.

(Medición: Número campañas: 3)

(Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

- NACIONAL:

Se realizarán campañas de publicidad nacional de cara a las principales fechas para el turismo, es decir:

- Campaña Semana Santa

- Campaña verano

- Campaña puentes (mayo, noviembre y diciembre)

Estas campañas suelen utilizar varios medios: prensa, radio, Internet, redes sociales…

(Medición: Número campañas: 5)

(Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

- OTRAS ACCIONES DE PUBLICIDAD:
  (Medición: Número de campañas: 4)

(Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

2.1.4 PUBLICACIONES

- PROPIAS-IMPRESIÓN:

Partida destinada a la impresión de folletos turísticos para su reparto donde se estime conveniente.

(Medición: Número de publicaciones: 3)

(Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

- TRADUCCIONES WEB
  (Medición: Número de traducciones: 3)

  (Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

3.- DIVISIÓN DE INNOVACIÓN

3.1 ÁREA: Planificación e Implantación

Las acciones a desarrollar en el área de INNOVACIÓN durante el año 2014, se distribuyen en dos grandes líneas de actuación: planificación y desarrollo de herramientas tecnológicas para las empresas turísticas e implantación y comercialización de estas herramientas tecnológicas en el sector turístico.

3.1.1 Planificación y Diseño de Herramientas

Se llevarán a cabo el diseño y desarrollo de nuevas aplicaciones tecnológicas destinadas a la comercialización de productos turísticos on-line y aplicaciones de promoción y difusión de la oferta turística regional. Para ello se requerirá la ASISTENCIA TÉCNICA en el desarrollo de software y servicios informáticos específicos.

Entre las nuevas aplicaciones a desarrollar en 2014 se encuentran:

1. AURIGA Marca Blanca: Asistente para la creación de Centrales de Reservas de establecimientos Turísticos.
2. Aplicación de Reservas para Alojamientos Rurales.
3. TIKEVENT (Central de venta de entradas)
4. Carta Digital de Restaurantes. Permite la creación de cartas digitales para restaurantes, así como la realización de la comanda directamente por los clientes a través de dispositivos móviles.
5. Turiscard. Esta herramienta permite la creación de paquetes turísticos que agrupan la oferta de un destino de manera programada.
6. Gestión de la Reputación On Line del Destino Región de Murcia y sus PYMES. Aplicación para la gestión integral de redes sociales, en una sola herramienta se facilitará al Community Manager la programación, volcado de contenidos, medición y análisis de las redes sociales activas.
7. WEB SEMANTICA: En términos generales se trata de una aplicación que tiene como objetivo la captura de información de diversas fuentes online que permita

conocer la opinión que los usuarios e internautas tienes del Destino Turístico Región de Murcia y de sus alojamientos.

8. PORTAL SOCIALMEDIA. Esta aplicación permitirá disponer de un panel que muestre de manera organizada y en un único repositorio, los datos e indicadores de las actividades en redes sociales (estadística Facebook, Twitter, etc.) del establecimiento turístico; así como conocer su posicionamiento en buscadores y portales sectoriales, comparando su visibilidad con la de su competencia.
9. MONITORIZACIÓN DEL DESTINO INTELIGENTE. Portal web al que el Empresariado de la Región tenga acceso a la información turística de forma estructurada, sirva de herramienta de trabajo y punto de comunicación entre el Empresariado y la Administración.
10. PLATAFORMA DE INTERACIÓN DEL DESTINO CON LOS TURISTAS: Software de gestión de contenidos para los administradores del destino, turistas y empresas turísticas que permita la creación de rutas, la valoración de recursos turísticos, la oferta de productos turísticos concretos y la reserva por parte del turista / visitante a través de dispositivos Móviles .

(Medición: Número de aplicaciones a desarrollar: 10)

(Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

También se llevará a cabo la adaptación y mejora de las herramientas y plataformas turísticas existentes para lo que se requerirá APOYO EXTERNO EN LA PROGRAMACIÓN, MAQUETACIÓN Y PUESTA EN PRODUCCIÓN DE MEJORAS Y ADAPTACIONES. Entre algunos de estos trabajos se encuentran:

1. Integración de AURIGA Marca Blanca en el nuevo portal www.murciaturística.es y ampliación de contenidos del portal turístico.
2. Reprogramación del gestor de carga de producto ORION y su integración con la gestión de usuarios de la plataforma HERMES. Herramienta destinada a la creación de producto (paquetes turísticos, entradas, alquileres y actividades) por parte de Agencias de Viajes mayoristas y minoristas y agentes distintos a los alojamientos turísticos integrados en ARPA.
3. Integración en ARPA (Channel Manager de Alojamientos) de nuevos operadores turísticos. Adaptación del Channel manager para alojamientos rurales y aplicación para gestión de reservas por dispositivos móviles
4. Modificaciones sobre la plataforma de comercialización www.ecalypso.eu para la especialización en producto SENIOR. Esta plataforma de comercialización turística europea de producto social ha sido desarrollada en base a la tecnología de HERMES, el proyecto de diseño y puesta en producción finalizado en junio de 2013 y en esta segunda fase se pretende su adaptación, tanto en el software de gestión como en la web y central de reservas, para su especialización en producto SENIOR.

5. Modificaciones en el programa de Gestión del Plan de Formación (Centro de Calificación Turística) para su adaptación a los cambios en la legislación de titulaciones ofíciales y cursos subvencionados.
6. Adecuación de RITMO (Red de Oficinas de Información Turística de la Región de Murcia) a los procesos de comercialización de productos turísticos a través de las Oficinas de Información Turística). Desarrollo e instalación Terminales de Punto de Venta (TPV).
7. Integración en la Plataforma ISO CCT (Gestión del Sistema de Calidad den Centro de Calificación Turística) de la Carta Digital de Restaurantes.
8. Modificaciones del programa de gestión de los procesos de Administrativos de Empresas.
9. Adecuación a los cambios en los procesos de gestión presupuestaria del programa Gestión Económica del Instituto de Turismo de la Región de Murcia.

(Medición: Número de herramientas y plataformas turísticas a mejorar: 9)

(Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

3.1.2 Implantación y Comercialización de Proyectos

Acciones de IMPLATACIÓN DE PROYECTOS INNOVACIÓN tales como instalación, formación y asesoramiento a las empresas turísticas y organizaciones usuarias de los proyectos y herramientas tecnológicas desarrolladas.

(Medición: Número de acciones: 235)

(Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

Acciones de PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE PROYECTOS DE INNOVACIÓN tales como sensibilización, participación en congresos, ferias y eventos de innovación turística, participación en concursos, adjudicaciones y reconocimientos de carácter nacional o internacional.

(Medición: Número de acciones: 12)

(Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

3.1.3 Otros Gastos del Área

DIVERSA ADQUISICIÓN DE SOFTWARE.

Este apartado está destinado a la adquisición de diferentes software estándar comercial necesario para el desarrollo y mantenimiento de las plataformas y herramientas tecnológicas del ITRM.

(Medición: Número de contrataciones: 4)

(Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

4.- DIVISIÓN DE CALIDAD

4.1 ÁREA: Infraestructuras de Turismo

Dentro de las acciones a desarrollar a través de la Oficina de Calidad, y más concretamente desde el Área de INFRAESTRUCTURAS DE TURISMO, durante el año 2014 está previsto desarrollar las siguientes actividades:

4.1.1 Estudios y Trabajos de Investigación y Desarrollo

Realización de informes, estudios, proyectos, planes y trabajos técnicos para el desarrollo de infraestructuras y equipamientos turísticos.
Para el año 2014 en principio estarían previstas acciones para continuar con los trabajos de desarrollo y/o mejora de:

- El Camino de la Vera Cruz
- Vía Verde del Noroeste y otras
- Otros Itinerarios Ecoturísticos
- Carta Europea de Turismo Sostenible en la Región de Murcia
- Señalización turística en carreteras

(Medición: Número de estudios y trabajos de Investigación y Desarrollo: 5)

(Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

4.1.2 Acciones de colaboración con Consorcios y Proyectos Turísticos

Ejecución o mejora de infraestructuras y equipamientos turísticos, impulsados a través de consorcios, destinos o proyectos concretos.

Para el año 2014 se tiene previsto en principio continuar apoyando acciones concretas de desarrollo y consolidación en relación con:

- Vía Verde del Noroeste y otras
- Señalización de El Camino de la Vera Cruz
- Otras actuaciones de señalización (como SISTHO)
- Actuaciones de pequeña envergadura que resulten de interés

(Medición: Número de acciones de colaboración con Consorcios y Proyectos Turísticos: 4)

(Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

4.2 ÁREA: Ordenación (Sección Calidad Empresas)

Dentro de las acciones a desarrollar a través de la Oficina de Calidad, y más concretamente desde el Área de ORDENACIÓN, durante el año 2014 está previsto desarrollar las siguientes actividades de gestión y coordinación con el Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos

(SICTED), así como las propias derivadas del desempeño como delegación territorial del Instituto de Calidad Turística Española (ICTE).

4.2.1 Calidad de Empresas

La sección de Calidad de Empresas, tiene como objetivo la gestión, el asesoramiento y la ayuda a la implantación de los diversos sistemas de calidad existentes en el mercado (ISO, "Q", FQM…), en aquellas empresas y establecimientos turísticos, de la Región de Murcia, que estén interesados en la formalización de alguno de estos Certificados de Calidad. Así mismo figura entre sus competencias la realización de acciones de formación dirigidas a los empresarios, así como cualquier otro tipo de acciones de comunicación y sensibilización dirigidas al cumplimiento de estos objetivos.

- Asistencia a reuniones y Seminarios

Asistencia a Jornadas, congresos y seminarios sobre temas relacionados con la calidad turística.

(Medición: Número de reuniones y seminarios: 10)

(Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

- Formación en Calidad

Asistencia a acciones formativas destinadas a la ampliación de conocimientos relativos a las normas de calidad turística.

(Medición: Número de acciones formativas: 2)

(Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

5.- DIVISIÓN DE FORMACIÓN (Centro de Cualificación Turística)

5.1 ÁREA: Formación Presencial

Dentro de las acciones a desarrollar en el área de FORMACIÓN PRESENCIAL durante el año 2014, está previsto desarrollar diferentes cursos de las siguientes materias:

5.1.1 Convenios

En la línea presupuestaria Convenios se incluyen cursos o acciones formativas que se realizan en virtud de la firma de un convenio de colaboración del Instituto de Turismo de la Región de Murcia con otra entidad. Para el año 2014 se tiene previsto llevar a cabo:

1. Grado de Gastronomía (enero-junio)
2. Grado de Gastronomía (septiembre-diciembre)

(Medición: Número de convenios: 1)

(Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

5.1.2 Cursos

Dentro de este apartado se puede hacer una breve separación entre los cursos de Hostelería y por otro lado los cursos de Turismo.

En hostelería, por un lado están las acciones formativas destinadas a formación ocupacional y por otro las de reciclaje (formación continua). Hostelería

A continuación se relacionan los ocho cursos de formación ocupacional de hostelería previstos para el año 2014:

Formación Ocupacional

1. Jefe de Rango y Sector (Enero-Marzo)
2. Camarero de Banquetes (Febrero)
3. Jefe de Rango y Sector (Abril-Junio)
4. Camarero de banquetes (Mayo)
5. Jefe de Rango y Sector (Septiembre- Diciembre)
6. Operaciones básicas de Restaurante y Bar (Octubre-Diciembre)
7. Cocinero: Técnicas culinarias (Octubre-Diciembre)
8. Camarero de banquetes (Octubre)

(Medición: Número de cursos de formación ocupacional: 8)

(Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

A continuación se relacionan los cincuenta y tres cursos de reciclaje (formación continua) de turismo previstos para 2014:

Formación Continua

1. Cafés: conocimiento y servicio (Enero)
2. Elaboración de pasteles de carne (Febrero)
3. Curso monográfico de vinos: Uva Cavernet Sauvignon (Febrero)
4. Arroces de la Región de Murcia(Febrero)
5. Iniciación a la Cata de Vinos de la Región de Murcia (Febrero)
6. Cocina para San Valentín (Febrero)
7. La barra cocina de bocado (Febrero)
8. Gestión operativa de un restaurante (Febrero)
9. Panes para hacer en casa (Febrero)
10. Alteraciones, enfermedades y defectos del vino(Marzo)
11. Coctelería avanzada (Marzo)
12. Pastelería dulce y salada para cóctel (Marzo)
13. El merengue y sus posibilidades (Marzo)

14. Técnicas de corte de Jamón (Marzo)
15. Nuevas tendencias en Postres (Marzo)
16. Técnicas de cocina Japonesa (Marzo)
17. Guisos de cuchara de la Huerta Murciana (Marzo)
18. Conocimiento y aplicación de la Gastrobotánica (Abril)
19. Bizcochos y cremas: Algo más que tartas (Abril)
20. Curso monográfico de vinos: Uva Merlot (Abril)
21. Empanadas y sus variedades (Abril)
22. Trabajo en Equipo en Hostelería (Abril)
23. Cocina con tu hijo (Mayo)
24. Mermeladas y confituras (Mayo)
25. Iniciación a la cata de Cervezas (Mayo)
26. Petits Fours: El colofón de un gran menú (Mayo)
27. No vayas con las manos vacía (Mayo)
28. Cata de vinos de la Región de Murcia. Nivel II (Mayo)
29. Cata de vinos: Un paseo por el mundo II (Mayo)
30. Iniciación a la talla de frutas (Mayo)
31. Cocina Buffet (Mayo)
32. Gazpachos y sopas frías (Mayo)
33. Elaboración de Gin Tonic (Junio)
34. Gazpachos y sopas frías (Junio)
35. Ensaladas de Verano (Junio)
36. El té y sus posibilidades (Junio)
37. Conocimiento, cata, maridaje y servicio de Cervezas (Junio)
38. Rones del Mundo (Junio)
39. Helados y Sorbetes (Junio)
40. Ensaladas sin lechuga (Junio)
41. Escandallos y hojas de coste (Septiembre)
42. Técnicas de corte de Jamón (Septiembre)
43. Quesos de la Región de Murcia (Septiembre)
44. Petit Fours, de ayer y de hoy (Octubre)
45. Salsas, cremas y caldos (Octubre)
46. El queso y su maridaje (Octubre)
47. Cocina autóctona murciana (Noviembre)
48. Elaboración y decoración de cupcakes y tartas fondant (Noviembre)
49. Iniciación a la cata de vinos de la Región de Murcia (Noviembre)
50. Menús navideños (Noviembre)
51. Cervezas Ale y Lager (Noviembre)
52. Elaboración de dulces típicos navideños (Diciembre)
53. Tapas con sabor navideño (Diciembre)

(Medición: Número de cursos de formación continua: 53)

(Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

a) Turismo

En turismo, al igual que en hostelería, encontramos cursos destinados a formación ocupacional y por otro las de reciclaje (formación continua).

A continuación se citan los seis cursos de formación ocupacional de turismo previstos para el año 2014:

Formación Ocupacional

1. Recepción en alojamientos (Enero-Mayo)
2. Guía Acompañante (Marzo)
3. Camarera de Pisos (Marzo)
4. Azafata auxiliar de congresos (Abril)
5. Animador Turístico (Mayo)
6. Camarera de pisos (Noviembre)

(Medición: Número de cursos de formación ocupacional: 6)

(Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

A continuación se relacionan los diecisiete cursos de reciclaje (formación continua) de turismo previstos para 2014:

Formación Continua CCT

1. Amadeus inicial/medio (Febrero)
2. Los centros urbanos como destinos turísticos: Cultura, negocio y sostenibilidad (Febrero)
3. Amadeus avanzado (Marzo)
4. Las nuevas funciones del Recepcionista del S. XXI (Marzo)
5. Uso de twitter: como sacar el máximo rendimiento (Marzo)
6. Cómo reducir costes en la gestión hotelera (Abril)
7. Amadeus inicial/medio (Mayo)
8. Técnicas de coaching aplicadas a la correcta atención del cliente vacacional (mayo)
9. Técnicas de comunicación oral para guías e informadores turístico (Mayo)
10. Cómo sacar el máximo rendimiento a las Redes Sociales (Junio)
11. Las rutas del vino de la Región de Murcia (Junio)
12. Creación y gestión de un proyecto de ecoturismo (Junio)
13. Gobernanta: Gestión del departamento de pisos (Octubre)
14. Amadeus nivel Avanzado (Octubre)
15. Nuevas tendencias en la elaboración de viajes combinados (Noviembre)
16. Gestión de alojamiento rurales (Noviembre)
17. Amadeus nivel inicial y medio (noviembre)

(Medición: Número de cursos de formación continua: 17)

(Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

5.2 Aprovisionamientos

En este apartado, dedicado a APROVISIONAMIENTOS, se imputan los gastos que van directamente ligados a cursos de formación ocupacional e irán destinados a:

- Adquirir las materias primas necesarias para la elaboración de los menús del restaurante del Centro de Cualificación Turística. En este año tenemos previsto abrir al público tres días a la semana, con una media diaria de 60 comensales.
- Compras de vinos, refrescos, cervezas, cafés e infusiones necesarias para el servicio de restaurante del Centro de Cualificación Turística a lo largo de todo el 2014.
- Abastecer de materias primas a los diferentes cursos y talleres de hostelería del Centro de Cualificación Turística en el año 2014.
- Compra de los diferentes productos de limpieza necesarios en una cocina
- Adquisición de materias Primas y bebidas necesarias para la correcta realización e impartición de diferentes cursos de formación
- Elementos de limpieza
- Compra de los uniformes, tanto de camarero como de cocinero, que utilizan nuestros alumnos
- Utillaje y mantenimiento de la maquinaria que tenemos en cocina y restaurante
- Compra de material didáctico: Carpetas y bolígrafos
- Manuales y temarios de los diferentes cursos impartidos en el CCT
  (Medición: Número de facturas: 299)

  (Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

5.3 ÁREA: Formación On-Line

Dentro de las acciones a desarrollar en el área de FORMACIÓN ON-LINE, durante el año 2014, está previsto desarrollar diferentes cursos de las siguientes materias:

5.3.1 Hostelería

(11 cursos que están englobados en cursos de cocina y restauración)

1.-Las Toxinfeciones (Febrero
2.-Técnicas de la cocina japonesa (Marzo)
3.-Ging&Tonic, conocimientos para su elaboración (Marzo)
4.-Buffet para establecimientos hoteleros (Noviembre)
5.-Iniciación al vino (Noviembre)
6.-Eventos especiales: organización y protocolo (Octubre)
7.-Como hacer una buena gestión de compras en hostelería (Mayo)
8.-Introducción al Revenue Managment en Restaurantes (octubre)

9.-Quesos nacionales y sus maridajes (Mayo)
10.- Gestión de costes en diferentes eventos (octubre)
11.-Los alimentos funcionales (Octubre)

(Medición: Número de cursos de cocina y restauración: 11)

(Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

5.3.2 Turismo

(17 cursos para guías turísticos, gestión empresarial y agencias de viaje.)

1.-Revenue Management (Nivel Medio) (Abril)
2.-Revenue Management (Nivel Avanzado) (Octubre)
3.-Marketing personal en el ámbito personal (Mayo)
4.-Evernote: administra la información que manejas (Marzo)
5.-Invitaciones a comer y otras citas sociales (Mayo)
6.-Una queja es un regalo (Febrero)
7.-Estructura Turística de la Región de Murcia (Octubre)
8.-La comunicación efectiva: la escucha activa (Noviembre)
9.-La figura del guía y la asistencia a grupos (Octubre)
10.-Casas, casonas y palacios, obra civil SXVI-III (Noviembre)
11.-Calidad de servicio en Empresas y destinos turísticos (Abril)
12.-Innovar: la clave de futuro para las empresas (Mayo)
13.-Itinerarios y rutas culturales: aprovechamiento… (Marzo)
14.-Itinerarios ecoturisticos: aprovechamiento…. (Octubre)
15.-Dirigir con inteligencia emocional (Junio)
16.-Marketing y prácticas verdes en turismo (Enero)
17.- Plan de Marketing de Empresas Turísticas (Septiembre)

(Medición: Número de cursos de guías turísticos, gestión empresarial y agencias de viaje: 17)

(Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

5.3.3 Idiomas

(18 cursos dirigidos a todo el sector turístico en general)

1.-Alemán 1 A2 (2ª parte) (Enero)
2.-Alemán A1 (2ª parte) (Enero)
3.-Inglés Nivel 1 B1 (2ª parte) (Enero)
4.-Inglés Nivel 1 B1 (2ª parte) 2º grupo (Enero)
5.-Francés B1 (2ª parte)
6.-Alemán A1 (Enero)
7.-Alemán 1 A2 (Febrero)

8.-Inglés A2 (Febrero)
9.-Francés A2 (Febrero)
10.-Alemán 2 A2 (Febrero)
11.-Inglés A1 (Septiembre)
12.-Inglés 1 B1 (1ª parte) (Septiembre)
13.-Inglés 2 B1 (1ª parte) (Septiembre)
14.-Francés A1 (Septiembre)
15.-Francés B1 (1ª parte) (Septiembre)
16.-Alemán A1 (Septiembre)
17.-Alemán 1 A2 (Septiembre)
18.- Ruso (Inicial) (Septiembre)

(Medición: Número de cursos de idiomas: 18)

(Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

5.4 ÁREA: Marketing y Relaciones Externas

Dentro de las acciones a desarrollar en el área de MARKETING Y RELACIONES EXTERNAS durante el año 2014, está previsto desarrollar las siguientes actividades:

5.4.1 Promoción y Difusión

- Acciones de comunicación, imagen y promoción de la gastronomía murciana, mediante cursos específicos destinados a los profesionales del sector y al público en general ("Sabores de la Región de Murcia", "Hoy cocinamos con", "Cocinando entre estrellas", "La 7 Región de Murcia")

  (Medición: Número de acciones: 22)

  (Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

- Ferias y otras acciones promocionales (Madrid Fusión, Fruit Fusión, Gastronomika San Sebastián, Murcia Gastronómica, Murcia Sabor, Rojo and Red Mazarrón, Degustho Almería, Enoturismo, Semana Ciencia y Tecnología)
  (Medición: Número de ferias: 9)

  (Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

- Se desarrollarán diversos concursos con el fin de promocionar y potenciar a los jóvenes cocineros y camareros de la Región (concurso nacional de jóvenes cocineros, sumiller, cata de vino por parejas, profesionales de sala, cocina tradicional murciana, creajoven gastronomía, campeonato baristas café II, campeonato baristas Síndrome Down I).
  (Medición: Número de concursos: 8)

  (Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

5.4.2 Cualificación y Reciclaje de Profesores

- Organización de acciones formativas destinadas a los futuros formadores del centro, así como de reciclaje para los colaboradores actuales (TIC´s, certificados de profesionalidad Online, comunicación, etc.)
  (Medición: Número de concursos: 4)
  (Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

5.4.3 Jornadas y Seminarios

- Organización de Jornadas y seminarios sobre las últimas tendencias y novedades tanto en el sector turístico como hostelero. (Exceltur, Asociación Celiacos, "Murcia Travelthink", UIMP, RSC sector hotelero)

  (Medición: Número de jornadas y seminarios: 5)

  (Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

5.4.4 Acciones y Colaboraciones Externas

- Acuerdos de colaboración con las principales empresas turísticas regionales, nacionales (Celler de Can Roca, El Bohío, Azurmendi, Grupo IXO, etc.) e internacionales para la realización de las prácticas formativas de nuestros alumnos.
  (Medición: Número de acuerdos: 30)
  (Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)
- Búsqueda y obtención de nuevos proyectos europeos que permitan que trabajadores del sector turístico, alumnos y formadores puedan realizar movilidades a diferentes países y compartir el know-how con otros centros, empresas y entidades europeas.

  (Medición: Número de colaboraciones externas: 5)
  (Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)
- Gestión bolsa trabajo y orientación laboral
  (Medición: Número de personas: 290)

  (Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

5.5 ÁREA: CURSOS SEF

Dentro de las acciones a desarrollar en el área de CURSOS SEF (para trabajadores ocupados y desempleados), durante el año 2014, está previsto desarrollar diferentes cursos de las siguientes materias:

5.5.1 Cursos SEF para trabajadores ocupados

En esta categoría nos encontramos un total de veintidós acciones formativas destinadas prioritariamente a trabajadores ocupados. Esto son:

1. La evolución a la cocina al vacío (Enero)
2. Iniciación a la cata de quesos (Enero)

3. Sumiller: conocimiento internacional (Enero-Marzo)
4. Gastrocroquetas (Febrero)
5. Cocina autóctona murciana (Febrero)
6. Platos con productos de casquería (Marzo)
7. Las verduras: nuevas propuestas (Marzo)
8. Actualización de platos de cuchara (Marzo)
9. El jefe de sala: técnicas y habilidades (Abril-Mayo)
10. Sumiller: Conocimiento internaciona (Abril-Junio)
11. Arroces y risottos (Abril)
12. Tapas Creativas (Mayo)
13. Elaboración de hamburguesas gourmet (Mayo)
14. La cerveza y sus secretos (Junio)
15. Las mejores recetas de la cocina asiática (Septiembre)
16. Texturas y sus aplicaciones (Septiembre)
17. Cocina con setas y hongos (Octubre)
18. Sumiller: Destilados, quesos y aceites (Octubre-Noviembre)
19. Gobernanta: organización en pisos (Noviembre)
20. Escandallos y hojas de coste (Noviembre)
21. Iniciación al conocimiento y cata de vinos (Diciembre)
22. Protocolo aplicado al sector turístico (Diciembre)

(Medición: Número de cursos SEF para trabajadores ocupados : 22)

(Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

5.5.2 Cursos SEF para trabajadores desempleados

En esta categoría nos encontramos un total de nueve acciones formativas destinadas prioritariamente a trabajadores ocupados. Estos son:

1. Operaciones básicas de Restaurante y Bar (Enero-Marzo)
2. Cocinero: Preelaboración y Conservación de alimentos (Enero-Marzo)
3. Operaciones básicas de Pastelería (febrero-junio)
4. Operaciones básicas de Restaurante y Bar (Abril-Junio)
5. Cocina: Productos culinarios + Ofertas gastronómicas (Abril-Junio)
6. Recepción en alojamientos (Septiembre-Marzo)
7. Cocina (Septiembre-Mayo)
8. Operaciones básicas de Cocina (Octubre-Febrero)
9. Pastelería y repostería (Octubre-Noviembre)

(Medición: Número de cursos SEF para trabajadores desempleados : 9)

(Tiempo de ejecución: Del 1-1-2014 al 31-12-2014)

6.- DIVISIÓN SECRETARÍA GENERAL

6.1 ÁREA: Gestión y Administración

6.1.1 GASTOS DE PERSONAL

- Salarios y Seguridad Social del personal laboral y funcionario:

Partida dedicada al pago de nóminas y salarios del personal laboral (fijo y eventual) así como el personal funcionario, incluida la Seguridad Social y cualquier tipo de complementos retributivos que estén debidamente aprobados y de acuerdo con la normativa existente.

6.1.2 IMDEMNIZACIONES POR RAZON DEL SERVICIO

- Indemnizaciones por razón del servicio:

En esta partida se contemplan los gastos de:

- Manutención

- Kilometraje y

- Otros gastos derivados de los desplazamientos

Tanto del personal laboral como del personal funcionario

6.1.3SERVICIOS EXTERIORES

Importe destinado a:

- Gastos de Investigación y Desarrollo
  - Encuestas gasto turístico, Servicios de información y estudios de afluencia turística, Cuenta Satélite del Turismo, Informes y Estudios de Exceltur, Impactur, y otros…
- Arrendamientos y Cánones
  - Dominios Internet, Tenting vehiculo, Registros de patentes y marcas, contratación centralizada hosting servidores propios, otros cánones diversos.
- Reparación, mantenimiento y conservación del edificio del CCT
  - Reparaciones y conservaciones varias, de maquinaria y elementos de cocina, limpieza general, mantenimiento climatización, ascensores, instalaciones eléctricas, redes y bombas, fotocopiadoras, elementos de cocina, puertas automáticas; reparaciones diversas de enseres, mobiliario, equipos informáticos…
- Trabajos realizados por otras empresas (asesorías, notarías, profesionales independientes, consultorías, etc…)
  - Servicios profesionales de: asesorías, notarías registros, estudios y trabajos técnicos, sistemas y auditorías de calidad, asistencia técnica de traducciones,

servicios profesionales externos de estadística y encuestación y otros servicios profesionales independientes varios.

- Transportes
  - Transportes varios y envíos de paquetería
- Primas de Seguros
  - De edificios y locales, de vida, de higiene, ergonomía y vigilancia de la salud, de responsabilidad civil, de vehículos y otros seguros varios.
- Tributos
- Suministros y Comunicaciones
  - Electricidad, telefonía, contrataciones de envíos postales y de cualquier otro tipo de comunicación, servicio de suministros de gas, agua, combustibles y otros suministros.

- Otros Gastos varios y diversos no contemplados
  - Prensa, revistas, libros y publicaciones; gastos de desplazamientos y alojamientos; gastos protocolarios; material de oficina, Servicios externos de Recepción, de vigilancia y de control y empaquetado y almacenaje de mercancía en almacén; servicios financieros, reuniones, conferencias y cursos, gastos derivados de ediciones y distribuciones y otro tipo de gastos diversos no inventariables.

ANEXO II

Memoria Económica-Financiera 2014

COSTES DE ACTUACIONES: (1)		
1. Coste de Personal		2.663.538,00 €
Nº de empleados	63	
Nº de horas	112.592	
2. Costes de Contratos de servicios/bienes y otros de Operaciones de Capital		0,00 €
3. Costes de Contratos de servicios/bienes y otros de Operaciones Corrientes		4.159.151,44 €
División de Comercialización	732.828,62 €	
División de Comunicación	1.316.762,42 €	
División de Innovación	575.290,67 €	
División de Calidad	69.237,65 €	
División de Formación (CCT)	1.465.032,08 €	
4. Otros Costes	0,00 €	0,00 €
TOTAL COSTES DE ACTUACIONES:		6.822.689,44 €

(1) Incluye los costes directos e indirectos en la Divisiones

FINANCIACIÓN DE ACTUACIONES:		
1. Ingresos de operaciones corrientes		6.822.689,44 €
Transferencias corrientes de la CARM	5.857.891,45 €	
Transferencias corrientes del S.E.F.	496.375,99 €	
Ingresos patrimoniales	468.422,00 €	
2. Ingresos de operaciones de capital		0,00 €
Transferencias corrientes de la CARM	0,00 €	

Ingresos patrimoniales 0,00 €

TOTAL FINANCIACIÓN DE ACTUACIONES: 6.822.689,44 €

Composición del Presupuesto Económico del Instituto de Turismo de la Región de Murcia para el ejercicio 2014

Presupuesto de Ingresos

Procedencia	Importe
Transferencia corriente Consejería Cultura y Turismo	5.286.115,00
Transferencia SEF para cursos de Formación	247.500,00
Ampliaciones/Reducciones	
Deslizamiento presupuesto no consumido en el ejercicio 2013.	571.776,45
Previsión de ingresos propios por explotación Comedor del CCT.	70.000,00
Previsión de ingresos propios por matrículas cursos	50.000,00
Otros ingresos no presupuestarios (tasas, sanciones y otros) procedentes del ejercicio 2013.	100.000,00
Ingresos producidos por asistencias de expositores externos a Ferias 2013.	18.822,00
Deslizamiento presupuestario de Cursos SEF, procedentes del presupuesto 2013, al presupuesto 2014.	248.875,99
Ajustes presupuestarios en la imputación de costos propios a Cursos del SEF.	99.600,00
Ingresos producidos por suministro de servicios y gestión de herramientas tecnológicas	130.000,00
TOTAL.....	6.822.689,44

D.L. MU-395/1985 - ISSN: 1989-1474