

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Presidencia, Turismo, Cultura y Deportes

2143 Resolución de la Secretaría General de la Consejería de Presidencia, Turismo, Cultura y Deportes, por la que se dispone la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia del Contrato-Programa para el ejercicio 2022 suscrito entre la Consejería de Presidencia, Turismo, Cultura y Deportes y el Instituto de Turismo de la Región de Murcia.

Visto el Contrato Programa para el ejercicio 2022, suscrito entre la Consejería de Presidencia, Turismo, Cultura y Deportes y el Instituto de Turismo de la Región de Murcia, de acuerdo con la Disposición Adicional Sexta, apartado 2 de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de la CARM, introducida por la Ley 3/2012, de 24 de mayo, de medidas urgentes para el reequilibrio presupuestario que establece, que establece 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 su disposición y los indicadores que permitan medir su grado de consecución.

A su vez, la Disposición Adicional Trigésima Séptima de la Ley 1/2022, de 24 de enero, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio de 2022, establece que durante el año 2022 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 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 competente en materia de hacienda.

Teniendo en cuenta que tanto el objeto del Contrato Programa como las obligaciones establecidas en el mismo regulan un marco de colaboración que concierne al interés público de esta Consejería,

Resuelvo:

Publicar en el Boletín Oficial de la Región de Murcia el Contrato Programa para el ejercicio 2022 suscrito entre la Consejería de Presidencia, Turismo, Cultura y Deportes y el Instituto de Turismo de la Región de Murcia que se anexa a esta Resolución.

En Murcia, 21 de abril de 2022.—El Secretario General de la Consejería de Presidencia, Turismo, Cultura y Deportes, Juan Antonio Lorca Sánchez.

Contrato-Programa para el ejercicio 2022 suscrito entre la Consejería de Presidencia, Turismo, Cultura y Deportes y el Instituto de Turismo de la Región de Murcia

Intervienen:

De una parte, don Marcos Ortuño Soto, en representación de la Consejería de Presidencia, Turismo, Cultura y Deportes, en su calidad de Consejero de Presidencia, Turismo, Cultura y Deportes, en virtud del Decreto del Presidente 3/2022, de 8 de febrero, de reorganización de la Administración Regional. (BORM nº 31 de 08-02-2022), Consejería a la que está adscrito el Instituto de Turismo de la Región de Murcia.

Y, de otra parte, don Juan Francisco Martínez Carrasco, Director General de la entidad pública empresarial Instituto de Turismo de la Región de Murcia (en adelante el ITREM), en virtud del Decreto 296/2019, de 5 de diciembre (BORM 07-12-2019).

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

Manifiestan:

Uno.- Los Contratos-Programa

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

El Decreto 299/2017, de 20 de diciembre, por el que se crea y regula el funcionamiento de la Central de Información de la Intervención General de la CARM. Aunque dicho decreto deroga expresamente 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, quedan vigentes los criterios de elaboración de los Contratos-Programa elaborados por la aludida comisión, por tanto, el Contrato-Programa debe elaborarse aplicando los criterios y directrices incluidos en las indicaciones sobre elaboración de los Contratos- Programa contenidas de la Circular de 23 de diciembre de 2014 de la presidencia de la citada comisión.

La Ley 1/2022, de 24 de enero, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2022, en su Disposición Adicional Trigésima séptima establece que "Durante el año 2022 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."

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, con personalidad jurídica propia y plena capacidad pública y privada y adscrito a la consejería competente en materia de turismo.

Para el cumplimiento de sus fines el ITREM tiene plena autonomía de gestión administrativa, económica y financiera, así como patrimonio y tesorería propios y diferenciados de la Administración General de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. 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. Para la consecución de dichos fines, el ITREM ejercerá las potestades administrativas, contractuales, subvencionales, planificadoras, convencionales, inspectoras y sancionadoras en materia de turismo.

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 PAAPEs, 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 establecidos 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 Presidencia, Turismo, Cultura y Deportes, 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 ha sido elaborado aplicando los criterios establecidos en la Circular de 23 de diciembre de 2017 de la Presidencia de Oficina de la Comisión de Coordinación para el Control del Sector Público, según indicado en el párrafo tres del punto Dos.- Normativa de aplicación, del apartado II – Manifiestan de este documento.

Y en virtud de lo manifestado, ambas partes acuerdan firmar el presente Contrato-Programa 2022 (en adelante CP2022) así como el Plan Anual de Actuación y Planificación Estratégica 2022 (en adelante PAAPE2022) recogido en el Anexo I, de conformidad con las siguientes

Cláusulas

Primera.- Objeto del Contrato-Programa

El Contrato-Programa entre la Consejería de Presidencia, Turismo, Cultura y Deportes, 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 de Turismo aprobado por el Gobierno de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en las prioridades señaladas por la Consejería de Presidencia, Turismo, Cultura y Deportes anualmente, así como aquellos derivados que, en materia de turismo, le competen al ITREM.

Segunda.- Objetivos y prioridades generales

ESCENARIO ACTUAL

Desde marzo de 2020, la pandemia de COVID-19 ha tenido un impacto negativo muy directo y efectos demoledores sobre la actividad turística. Durante ese año, el conjunto de alojamientos turísticos regionales, hoteleros y extrahoteleros, vio reducido su registro de turistas en un 56,3% respecto a 2019 en la Región. Un descenso que en el conjunto de España llegó hasta el 66,4%, 10,1 puntos más.

Tras el máximo histórico del PIB turístico en 2019, que alcanzó los 3.686 millones de euros y una participación del turismo en el PIB regional del 11,3%, durante el año 2020 y debido a los efectos de la pandemia de Covid-19, la caída del PIB turístico en la Región de Murcia superó los 2.200 millones de euros y apenas sobrepasó los 1.470 millones de euros, lo que supuso una pérdida del 60% en relación con 2019. Por su parte, la participación del turismo en el PIB regional en el año 2020 cayó hasta el 4,9%.

No cabe duda de que el turismo es un sector con una demanda muy sensible y que, a consecuencia de ello, resulta especialmente afectado por las crisis. Pero, del mismo modo, se ha venido poniendo de manifiesto a lo largo de la historia reciente que, ante las grandes crisis, el turismo se recupera con más fuerza.

Gracias a la profesionalidad y resiliencia del empresariado turístico, apoyado por la rápida respuesta del Gobierno regional liderada desde el Instituto de Turismo de la Región de Murcia, se está consiguiendo amortiguar el impacto del COVID-19 en los resultados de la actividad turística e iniciar el camino de la recuperación.

Durante el primer semestre de 2021 la reactivación de la demanda fue aún muy tímida y progresiva, lastrada por las sucesivas olas de contagios y las consiguientes restricciones a las actividades turísticas. La oferta extrahotelera presentó un perfil de recuperación más dinámico que la de los establecimientos hoteleros, vinculado sobre todo a la realización de viajes de proximidad y mediante medios de transporte particulares. Predominó la demanda del mercado nacional, mientras que el escaso turismo internacional se vio limitado a los mercados de proximidad, como Francia y Portugal.

Sin embargo, durante los meses de verano de 2021 sorprendió la fuerza de la demanda nacional, que logró impulsar la actividad turística hasta superar en agosto los resultados de ese mismo mes de 2019, previo a la pandemia de COVID-19. Así, durante el mes de agosto se registró una afluencia de turistas en el conjunto de los alojamientos turísticos regionales, hoteleros y extrahoteleros, de 205.553 viajeros, un 1,9% más que el dato de agosto de 2019, anterior a la pandemia. Esta dinámica fue diferente en el conjunto del Estado, para el que el número de viajeros en alojamientos reglados cayó un -17%. La Región de Murcia se situó como la tercera comunidad (tras Galicia y Asturias) con mayor recuperación en la demanda turística.

El balance final para el año 2021 se saldó con una afluencia de 1.213.249 viajeros registrados en los alojamientos turísticos regionales, hoteleros y extrahoteleros. Esto supone que la pandemia de COVID-19 redujo el volumen de viajeros en un 29,4% respecto al año 2019 en la Región, aunque en España este descenso llegó hasta 41,6%, 12,2 puntos más.

En lo que respecta a las pernoctaciones, estas sumaron un total de 3.746.128, lo que supone una reducción en relación con el año 2019 del 31,4%. Al igual que ocurría con el número de viajeros, la tasa de decrecimiento de las pernoctaciones en España supera a la tasa regional, en 14 puntos, alcanzando el 45,4%.

En cuanto al empleo turístico, la Región de Murcia fue la tercera comunidad con un mayor incremento interanual de la afiliación a la Seguridad Social en las actividades de hostelería y agencias de viajes en 2021, con un 1,9% de variación positiva y un valor medio 38.680 trabajadores. Por otra parte, el número total de parados en la hostelería disminuyó en 5.638 personas entre enero y diciembre de 2021, pasando de 16.447 a finales de enero hasta los 10.809 a 31 de diciembre. Así, esta cifra de desempleo turístico es ya la más baja de los últimos doce años.

Los resultados de los diferentes indicadores turísticos indican que con el comienzo de la campaña de vacunación, los síntomas de recuperación de la actividad turística se han adelantado al verano de 2021, si bien las continuas olas de contagios obligan a tener como referencia para el año 2022 el seguimiento de la evolución de los datos de la pandemia y de los resultados de la vacunación.

Según un informe de enero de 2022 del lobby turístico Exceltur, a nivel nacional se retrasará el horizonte de plena recuperación de actividad hasta 2023 o posterior para el 63,8% de las empresas turísticas, debido al súbito frenazo

en la senda de reactivación debida al impacto desfavorable de ómicron y la incertidumbre todavía asociada a la evolución sanitaria y la crisis energética y de suministros.'

No obstante, en 2022 ya se abren positivas perspectivas de paulatina recuperación de la demanda turística gracias al masivo y eficaz efecto de la vacunación en España y la UE.

PRINCIPALES RETOS Y OBJETIVOS PARA 2022

Para abordar la reconstrucción del turismo regional tras la pandemia, reforzar y dinamizar el sector y tratar de superar definitivamente las principales debilidades tradicionales, muchas de ellas agravadas por esta crisis, el Gobierno regional ha elaborado y hecho público el Plan Estratégico de Turismo – Región de Murcia 2022-2032, consensuado con los agentes más representativos del sector, con la participación de las administraciones y organismos públicos implicados y la consulta a los operadores y agentes más relevantes.

Este Plan, que arranca en 2022, pretende constituir un instrumento práctico para la articulación y puesta en marcha de una estrategia consensuada de desarrollo turístico, basada en una visión conjunta de la realidad y las necesidades del sector. Se trata de afrontar, con la unidad de todos los agentes implicados, los retos del turismo en la Región de Murcia en el difícil contexto actual de crisis, así como la superación de las rigideces estructurales y debilidades tradicionales para garantizar su competitividad y desarrollo sostenible.

Los objetivos prioritarios del Plan Estratégico inciden en avanzar, ya desde 2022, en aspectos como:

- **La rehabilitación y revitalización de los destinos.** Sentar las bases de una estrategia de cambio estructural necesaria para garantizar la competitividad y sostenibilidad de los destinos turísticos regionales.
- **La mejora de los estándares de calidad.** Potenciación y seguimiento de la implantación de los sellos de calidad tanto en las empresas y actividades turísticas como en los destinos (Plan de Calidad).
- **Diversificación del portafolio de productos.** Especialización y transversalidad. Acometer una reestructuración del portafolio de productos agrupado en una serie de segmentos transversales para los que se busca su reorientación a los requerimientos de la demanda y diferenciación.
- **La desconcentración de la afluencia turística con mercados y productos menos estacionales.** Combatir la alta estacionalidad y prolongar la temporada alta. Aumentar el grado de internacionalización del turismo regional e impulsar la diversificación de los mercados emisores.
- **La mejora del posicionamiento y percepción de la identidad del destino.** Impulsar el posicionamiento del Costa Cálida-Región de Murcia como destino único, incidiendo en las ventajas y potencialidades específicas de cada uno de sus productos. Aumentar la notoriedad de la marca Costa Cálida-Región de Murcia en los mercados objetivo y prestar una especial atención a la marca e imagen del Mar Menor.
- **Nueva estrategia de promoción y comercialización diferenciada por productos y mercados.** Puesta en marcha de nuevas herramientas de mercadotecnia, mediante acuerdos con turoperadores, mayoristas y portales online sobre los productos turísticos más relevantes.

- **Profesionalización del sector.** Favorecer la profesionalización del sector a través de la mejora de la formación, la apuesta por la innovación y la creación de herramientas de apoyo a la gestión empresarial.

- **Actualización normativa ante los cambios en la demanda y los mercados.** Dotar al sector de un marco jurídico que favorezca su competitividad, fomentando la iniciativa empresarial, la inversión productiva y el necesario equilibrio entre la oferta alojativa reglada y privada.

- **La responsabilidad ambiental que garantice la competitividad y la sostenibilidad.** Integración de la actividad turística en el territorio y sensibilización en la gestión medioambiental.

La consecución de estos objetivos, a su vez, redundará en una mejora de la percepción y del posicionamiento del destino, su competitividad y rentabilidad socioeconómica.

ESTRATEGIA 2022

Desde una perspectiva integral y de cara al ejercicio 2022, el Plan Estratégico contempla dos principales estrategias con una serie de ejes de actuación que repercutirán en la mejora del posicionamiento, la competitividad y la sostenibilidad de los destinos turísticos de la Región de Murcia.

ESTRATEGIA 1. Medidas de urgencia para el rescate y reactivación del tejido empresarial

Consiste en la articulación de un plan de choque para superar la situación de emergencia que viven las empresas y el empleo del sector. Son medidas a corto plazo focalizadas en garantizar la supervivencia de los 19.150 establecimientos del sector y de sus 56.000 empleos que la pandemia ha puesto en riesgo. En este sentido, los esfuerzos de la Administración regional en 2022 estarán volcados en tres objetivos:

- Elaboración y difusión de protocolos de seguridad y sanidad oficiales para evitar el contagio por coronavirus, como las guías oficiales y el sello de calidad 'Turismo Seguro'. Seguro gratuito con cobertura Covid-19 para atender a los gastos sanitarios, de desplazamiento y prolongación de la estancia de turistas nacionales e internacionales que visiten la Región de Murcia.

- Campañas de recuperación de la confianza del consumidor y de captación de turismo de los mercados de proximidad: campañas promocionales e incentivos a la demanda, el Pasaporte Gastronómico, Programas de incentivo como las 'Visitas guiadas gratuitas', ...

- Lanzamiento de un bono turístico (iniciado a finales del ejercicio 2021) para estimular los viajes con pernoctación en la Región de Murcia mediante la subvención de la parte alojativa en establecimientos reglados, ofertados por las agencias de viaje regionales. Se pretende, de este modo, fomentar tanto el consumo turístico como la actividad de las agencias de viaje.

- Apoyo a las empresas afectadas por la crisis actual del Mar Menor.

ESTRATEGIA 2. Reconstrucción, cambio estructural e impulso de la competitividad

En paralelo a las medidas de la Estrategia 1, se desarrolla en esta segunda estrategia un ambicioso plan de reconstrucción del sector que promueva el refuerzo de su competitividad, al tiempo que impulsa la recuperación de la actividad.

Los principales aspectos en los que se pretende avanzar para garantizar el futuro del sector turístico regional son:

- La renovación de los destinos turísticos regionales y de la oferta obsoleta enfocada a los cambios en la demanda y la sostenibilidad de los destinos,
- La diversificación de productos y mercados que favorezca la desconcentración y la desestacionalización de la demanda,
- Lograr una mayor internacionalización con nuevas conectividades aéreas,
- Avanzar en un modelo turístico vinculado a la calidad con margen aún para seguir creciendo en cantidad,
- Alcanzar un posicionamiento fuerte de la imagen del destino,
- La recualificación de los recursos humanos a través de la formación,
- La digitalización de las empresas y actividades turísticas.

Para la puesta en marcha de esta 'Estrategia de reconstrucción, cambio estructural e impulso de la competitividad' el Instituto de Turismo de la Región de Murcia ha establecido un Plan de Acción con cinco ámbitos o grandes ejes:

Eje 1. Revitalización y sostenibilidad de los destinos. Mejora de la calidad de la oferta.

Eje 2. Nueva estrategia de promoción y comercialización post-Covid. Imagen de marca.

Eje 3. Reinención de los productos turísticos. Experiencias.

Eje 4. Digitalización e inteligencia turística para reactivar el sector.

Eje 5. Formación, mejora de la empleabilidad y cualificación de los recursos humanos.

Tercera.- Servicios operativos del ITREM

El ITREM se estructura en seis Servicios Operativos mediante los cuales se desarrollan los objetivos y líneas estratégicas previstas en la Estrategia y Plan de Acción de Turismo 2022, dentro del marco de sus competencias y que son:

A01. Promoción.

El servicio de Promoción turística centra sus esfuerzos en generar el clima óptimo para que la oferta turística de la Región de Murcia alcance mayor visibilidad y presencia en los mercados. Esta línea contempla una serie de actuaciones que inciden en el conjunto de los destinos y benefician a todos los productos turísticos que conforman el portafolio regional.

OBJETIVOS:

- Facilitar y crear las condiciones necesarias para que los recursos, productos y empresas turísticas de la Región de Murcia tengan mayor visibilidad y potencial en el mercado, tanto regional, nacional como internacional, con el fin último de mejorar y reforzar la presencia y las ventas del sector turístico empresarial.
- La realización de las técnicas integradas en el Plan de Marketing, que abarcan diferentes acciones y estímulos dirigidos a un target determinado mostrando los diferentes canales para la compra de los distintos productos turísticos existentes en la Región de Murcia.
- El desarrollo de propuestas de promoción tanto para el público final como para los diferentes canales de distribución (online y offline) a fin de establecer acuerdos comerciales y presentar la imagen general de la Región de Murcia. Estas acciones se realizan en los mercados regional, nacional e internacional.

- Promover la promoción y comercialización digital.

Además, la Oficina de Promoción será la encargada de llevar a cabo el cambio estructural, eje fundamental y estratégico en el desarrollo turístico de la Región de Murcia, mediante:

- La ampliación de la promoción turística tanto en mercados consolidados (principalmente mercado nacional, Reino Unido y Francia), como en mercados con gran potencial de incremento (principalmente los Países Nórdicos, Alemania, Irlanda, Benelux y Países del Este).
- El desarrollo activo de nuevos productos turísticos que supongan una oferta alternativa y/o complementaria a los actuales productos consolidados de sol y playa, golf, etc.
- Implementación de nuevas herramientas de interacción con agencias de viajes, turoperadores y OTA's.
- Aplicación de nuevas herramientas de monitorización y análisis de datos que provean a la Oficina de Promoción de un completo marco con los diferentes parámetros de información sobre la actividad turística de la Región de Murcia y su evolución.

PRINCIPALES LÍNEAS DE TRABAJO DURANTE EL EJERCICIO 2022:

El plan de acción del servicio de Promoción para 2022 pretende implantar un portafolio diversificado de productos, más allá del sol y playa, compatibles con los recursos turísticos y las potencialidades de la Región de Murcia, de modo que el esquema de desarrollo de la política de promoción y comercialización queda ahora orientado hacia estos productos.

Para poder articular las acciones de esta estrategia promocional por productos y realizar el seguimiento de sus objetivos, se han diseñado y puesto en marcha siete programas de Promoción de Productos Turísticos, uno para cada uno de los segmentos transversales que componen el portafolio de la Región de Murcia, con medidas y acciones específicas para el fomento de los mismos.

En 2022 se abordará, igualmente, una cuestión estratégica, como es la reformulación de la oferta adaptando los productos turísticos tradicionales a un modelo experiencial, desestacionalizado y desconcentrado, teniendo en cuenta los componentes de sostenibilidad y digitalización que demanda el nuevo turista.

Con este fin se pondrá en marcha en 2022 un nuevo Plan de Desarrollo de Producto, apoyado por el desarrollo de planes de marketing específicos.

Se impulsará la recualificación del producto turístico de los destinos de sol y playa y se acometerá el rediseño de su oferta que incorpore el calificativo de 'turismo seguro' y aporte más propuestas de valor que impliquen beneficio económico, social y medioambiental.

Se incidirá en la promoción de productos desestacionalizadores, con alta demanda internacional y mayor impacto económico: golf, stages deportivos, escapadas culturales y gastronómicas.

Nuevas oportunidades para el reposicionamiento de los productos turísticos

Productos desestacionalizadores y experiencias individuales y familiares

En 2022 se acometerá el reposicionamiento de los productos turísticos ofrecidos por los destinos regionales construyendo una imagen turística de la Región de Murcia más dinámica, más joven y asociada a la diversidad de un destino 'multiexperiencial y seguro'.

Creación de experiencias

En 2022 se abordará una reinención de los productos turísticos que no solo tratará de potenciar los segmentos que debido a la crisis sanitaria están siendo más demandados, sino que también reorientará algunos productos ya consolidados de acuerdo con los nuevos requerimientos de la demanda postCovid-19. Y como un espacio común de encuentro entre la demanda y la oferta turística se potenciará la creación de experiencias. Se pretende que los diversos agentes turísticos construyan una suma de sensaciones y vivencias para satisfacer las necesidades y expectativas del turista, aportándole servicios, actividades y eventos en torno a un producto turístico específico, que ejerce de hilo conductor.

La experiencia es el fruto del ensamblaje de diferentes elementos de una oferta turística regional rica y diversa, que además precisará de la implicación de las entidades públicas y la sociedad local.

Fomentar la innovación colaborativa con los agentes del sector

El éxito de esta estrategia puesta en marcha por el Instituto de Turismo de la Región de Murcia dependerá del trabajo colaborativo con la red de agentes del sector turístico regional. Por ello, en 2022 se establecerá un plan para la mejora de la coordinación con el sector, la implicación de la sociedad local, así como fomentar el intercambio de buenas prácticas entre los propios agentes turísticos, de cara a lograr un crecimiento sostenible e inteligente. Esta colaboración ayudará a reforzar la cohesión territorial y a avanzar en el desarrollo social y económico de los espacios turísticos.

Con este objetivo, ya desde 2022, se van a articular nuevos mecanismos y procesos de mejora de la gobernanza y del trabajo en red. Para ello, se buscará el apoyo y el papel dinamizador de aquellos agentes que ya cuentan con una gestión más profesionalizada y en lógica cooperativa, asociaciones, mancomunidades y consorcios turísticos, de modo que se genere un ambiente de confianza entre los agentes que facilite la habilitación de formas de trabajo común.

En este sentido, desde el Instituto de Turismo de la Región de Murcia ya se trabaja en fomentar el asociacionismo, impulsando reuniones continuas y trabajando estrechamente con las diferentes asociaciones y federaciones, tales como la Federación de Golf, la Estación Náutica del Mar Menor, las Oficinas de Congreso de Murcia y Cartagena, el clúster de Costa Cálida Cares, la Federación Regional de Turismo Rural, las tres Rutas del Vino de Jumilla, Bullas y Yecla, la Asociación de Centros de Buceo, la Fundación Camino de la Cruz, entre otras.

Aplicación de la inteligencia turística al plan de marketing de producto

El diseño de la nueva política de productos turísticos tiene en la inteligencia turística uno de sus apoyos fundamentales. La promoción de los diferentes segmentos turísticos del portafolio regional parte del análisis real de los mercados emisores, estableciéndose una estrategia diferenciada para cada uno, acorde con las características de su demanda. A través del análisis de producto se obtendrán y estudiarán los datos de la oferta en cada segmento, de precios y reservas, reputación de los productos y el análisis del perfil de sus consumidores, que se obtienen a través de múltiples fuentes estadísticas, estudios propios y herramientas y plataformas de Big Data.

Durante el año 2022, desde el Instituto de Turismo de la Región de Murcia se dará un fuerte impulso a las acciones de marketing y a los acuerdos de

comercialización en los productos turísticos de mayor potencial para reactivar la demanda. El ITREM desarrollará acciones de promoción y comercialización activa de productos turísticos muy vinculados a los valores de seguridad y sostenibilidad, que van a permitir que los distintos productos turísticos tengan visibilidad en los principales canales de publicidad y comercialización donde esté su público potencial.

La comercialización del destino en el paradigma de la digitalización

El ITREM ha diseñado para el año 2022 un Plan de acciones de mercadotecnia, co-marketing y promoción que irá dirigido principalmente a la reactivación del

tejido empresarial en el corto plazo, y a la recuperación del volumen de llegadas e ingresos en el medio plazo, tras la caída de la actividad debido a la pandemia.

Los principios rectores de este plan serán:

- La diversificación y fomento de la imagen de destino 'seguro y multiexperiencial'.
- La diversificación de mercados y la mejora de la conectividad.
- La desestacionalización y desconcentración de la demanda, que eviten la saturación y contribuyan a la sostenibilidad del modelo turístico.
- El marketing directo y digital para llegar al consumidor final primará sobre las acciones presenciales.

Estrategia en clave de perfiles de demanda y mercados

La estrategia de promoción para 2022 se ve directamente afectada por la situación asociada a la crisis sanitaria, obligando a actuar de manera local y micro-segmentada. Así surge una visión estratégica que toma como referentes los perfiles de demanda, identificando los diferentes perfiles presentes en cada producto turístico para adaptar así la oferta y la promoción turísticas a los diferentes segmentos y nichos de mercado.

En total, la estrategia de promoción contempla más de 200 acciones a desarrollar durante el año 2022, dedicadas tanto a los mercados nacionales como a los internacionales.

Se va a trabajar en el desarrollo de contenido atractivo para ampliar el producto 'Momentos Seguros', con nuevas experiencias únicas. Para incidir en este mensaje se dará promoción al seguro gratuito con cobertura Covid-19 para turistas alojados en establecimientos de alojamiento reglado.

La estrategia de promoción en mercados internacionales contempla acciones en 18 países para este año. El mayor protagonismo inicial lo tendrán aquellos mercados fronterizos con los que existen conexiones terrestres directas: Francia y Portugal, así como el principal mercado emisor para la Región, el Reino Unido. Además, se incluirán a aquellos países con conectividades directas, como Bélgica, y también punto a punto a través de vuelos chárter, como es el caso de los Países del Este de Europa.

Con la eliminación de restricciones, se buscará una diversificación que modifique el tradicional patrón de dependencia del turismo británico. En cuanto se active la demanda internacional en Europa, se pondrán en valor los mercados tradicionales de la Región de Murcia, prestando de inicio especial atención a Reino Unido, Irlanda, Alemania, Bélgica, Holanda, los Países del Este y los Países Nórdicos.

Operativas

Con la vista puesta en los cambios en la demanda provocados por la crisis sanitaria del Covid-19 y los posibles efectos adversos del Brexit, desde el ITREM se impulsará en 2022 la realización de un mayor número de acuerdos con turoperadores y se dará apoyo a las agencias receptoras, diversificando mercados y priorizando los de proximidad.

Especialmente eficaces para reforzar el proceso de internacionalización son las operativas internacionales, que ya se han puesto en marcha en años anteriores y cuyo éxito recomienda su continuidad. Los mercados objetivo para este año 2022 son el Reino Unido y otros mercados europeos consolidados como Francia o Países Nórdicos y los mercados emisores emergentes, especialmente del Este de Europa. Las operativas irán fundamentalmente dirigidas al turista con motivación vacacional, así como al cliente senior y al turista de golf.

Operativas de turismo sénior, vacacional y golf con países europeos

El Instituto de Turismo trabajará en 2022 para reanudar las operativas que han estado programadas durante años anteriores. En concreto con Reino Unido, Países Nórdicos y Francia.

Además, se va a potenciar el desarrollo de nuevas operativas, especialmente con Países del Este de Europa, a través de campañas de promoción y comercialización en aquellos mercados internacionales que cuenten con operadores turísticos que puedan programar nuevos vuelos chárter al Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia.

En concreto, en el caso de las operativas de golf, se trabajará durante este año 2022 con Reino Unido, Irlanda, Alemania, Países Nórdicos, Francia, así como en el propio mercado nacional.

Acuerdos de comercialización con operadores

Bajo esas premisas, el ITREM llevará a cabo acuerdos de comercialización con turoperadores, mayoristas y portales online y OTA's, nacionales e internacionales, que tienen como fin impulsar la venta del destino. Se estimularán las reservas en los principales canales de comercialización a nivel nacional e internacional de tal forma que el destino 'Costa Cálida - Región de Murcia' esté posicionado de manera preferente en portales y agencias durante todo el año 2022.

En la línea de los últimos años se mantienen los acuerdos con las principales OTA's y operadores, especialmente los vinculados a contenidos turísticos relativos a sostenibilidad, ecoturismo y gastronomía, con un seguimiento permanente de la evolución de la demanda y de la seguridad en los diferentes mercados.

En el cronograma previsto, que puede ir variando en función de la coyuntura, en un primer momento la atención se centrará en el mercado nacional principalmente, con un escenario de recuperación más precoz; trasladando un mayor esfuerzo en los mercados internacionales desde el segundo trimestre de este año 2022.

Creación y consolidación de conectividades aéreas

Se trabajará estrechamente con AENA para conseguir más rutas, especialmente nacionales, asesorando a las líneas aéreas y suministrándoles información sobre el sector turístico regional.

Durante la temporada de verano del año 2021, la Región de Murcia consiguió mantener la conexión con su primer mercado emisor internacional, el Reino Unido. Para la promoción turística en los mercados de estas rutas durante 2022

se pondrá en marcha una serie de acciones de co-marketing y acuerdos de comercialización con empresas de intermediación turística, que situarán a la Región en un lugar preferencial para incentivar la llegada de turistas.

Por otra parte, la Región de Murcia ha puesto en funcionamiento una línea con Marruecos y ha recuperado la conexión con Bélgica a través de Amberes/Deurne y Bruselas-Charleroy, a las que sumará previsiblemente una ruta con Brujas/ Oostende y otra con París.

Además, se está trabajando en el restablecimiento de las operativas con vuelos chárter, especialmente en las que provienen de la República Checa, y fomentando la apertura de nuevos mercados como Portugal, Francia, Eslovaquia o Rumanía.

Para el mercado nacional, se consolidan las rutas con Las Palmas de Gran Canaria, Oviedo y se suman nuevas rutas con Santander y Menorca. Las conectividades norte-sur van a constituir, cuando las circunstancias lo permitan, un canal directo y seguro para la llegada de turistas nacionales.

A02. Comunicación

Al servicio de Comunicación le corresponde la gestión de todas aquellas acciones relacionadas con la publicidad, la comunicación y la imagen turística de la Región de Murcia en materia de Turismo. Es el departamento encargado de diseñar la estrategia de comunicación del Instituto de Turismo tanto interna como externa en coordinación con el resto de Oficinas y la Dirección.

Para ello, desarrolla las siguientes tareas:

- Diseño y planificación de la estrategia de comunicación nacional e internacional.
- Contratación de la publicidad turística institucional.
- Gestión y ejecución de los patrocinios publicitarios.
- Gestión de marca, identidad corporativa y posicionamiento del destino.
- Gestión de redes sociales y contenidos del portal www.murciaturistica.es
- Gestión del gabinete de prensa.
- Organización de eventos y presentaciones del destino.

OBJETIVOS:

- Posicionar y mejorar la notoriedad de la imagen de la Región de Murcia como destino turístico atractivo a nivel regional, nacional e internacional.
- Incrementar el conocimiento de la marca turística regional y posicionarla con sus productos diferenciadores según mercados (nacional e internacional).
- Gestión de la comunicación con el fin de aumentar el conocimiento de la Región de Murcia como destino turístico y dar a conocer las acciones que desarrolla el ITREM ante la opinión pública y los medios de comunicación.
- Sensibilizar a los habitantes de la Región de Murcia de la importancia del turismo en base a los efectos beneficiosos que produce, tanto económicos como sociales.

PRINCIPALES LÍNEAS DE TRABAJO DURANTE EL EJERCICIO 2022:

La línea de trabajo del servicio de Comunicación para el año 2022 la compone la gestión del conjunto de acciones vinculadas a la comunicación, publicidad e imagen de la Región de Murcia como destino turístico.

Las campañas de publicidad, estrategia de branding, el marketing digital (estrategia digital, de Social Media, posicionamiento SEO y SEM, desarrollo web...), el marketing promocional (merchandising, folletos, co-marketing...) y el experiencial (eventos, presentaciones y patrocinios publicitarios); además de la comunicación y las relaciones públicas, son las principales herramientas en esta línea de acción.

Posicionamiento como destino 'seguro y multiexperiencial'. La fuerza de los valores de la Región de Murcia

La nueva realidad generada por los efectos de la pandemia de Covid-19 ha provocado un cambio en la manera de comunicar y de recibir la información por parte de la sociedad que sin duda influye en la concepción de la estrategia de comunicación turística.

Debido a la situación actual, también es necesario replantearse los valores del destino a comunicar a través del Plan de Marketing Turístico, transmitiendo la imagen actual de modernidad y profesionalidad del sector turístico regional, preparado para recibir de forma segura al turista. Además, en estos momentos en que la mayoría de los viajes se plantean en el seno de los núcleos familiares, la tradicional percepción de la Región de Murcia como destino perfecto para el turismo familiar se convierte en una de sus principales fortalezas. Todo ello, incidiendo y potenciando la imagen hospitalaria y acogedora que caracteriza a la Región y la de su oferta turística diversificada y sostenible.

La estrategia de comunicación futura

En cuanto a la forma de comunicar, hay que tener en cuenta que la pandemia ha provocado un cambio tanto en el mensaje a transmitir, como en los medios de acceso a este mensaje.

Por lo que respecta al mensaje, en las acciones de comunicación a emprender en 2022 se va a reforzar una percepción del turista sobre el destino en torno a las ideas de seguridad, calidad y profesionalidad, hospitalidad y sostenibilidad. Es por ello, que el ITREM continuará renovando y adaptándose a las tendencias durante este año para hacer creatividades llamativas y material audiovisual, spots, vídeos y fotos, adaptados al mensaje de cada momento. Uno de los objetivos que comienza a acometerse en 2022 es la digitalización completa de los folletos turísticos e ir eliminando definitivamente el soporte papel para que los turistas puedan acceder de manera fácil y rápida a la información turística de la Región.

Del mismo modo, las campañas de medios se articularán con una combinación de acciones online y offline en función de los diferentes escenarios de reactivación del turismo. Cada vez está más claro que la tendencia apunta al consumo de medios digital, con un fuerte incremento y liderazgo de las redes sociales.

Estrategia de marketing digital

En el diseño y ejecución del plan de acción de comunicación para el año 2022, el análisis digital de inteligencia turística cobra un especial protagonismo. Las nuevas herramientas de Big Data, puestas en marcha por el ITREM, así como la monitorización de indicadores, en especial los de reputación y mercados, van a facilitar una escucha activa en tiempo real que permitirá afrontar los cambios en la demanda e ir corrigiendo estrategias en caso de ser necesario y obtener así mayor eficiencia y rentabilidad a los recursos invertidos.

Este análisis de datos contribuirá, igualmente, a dotar de mayor valor a la marca Costa Cálida-Región de Murcia, centrando la promoción en aquellos productos y atractivos mejor valorados y más demandados por los turistas y con mayor potencial de reactivación y proyección de desarrollo.

Adecuación de las campañas de publicidad a la apertura de los mercados

La situación generada por la pandemia marcó el cronograma de las campañas de publicidad que se fueron poniendo en marcha conforme se recuperaban los mercados: regional, nacional e internacional, en ese orden. En este sentido, se prevé que el internacional sea el que más lentamente se recupere, por lo que habrá que incidir en las acciones dirigidas a la internacionalización del destino.

Durante el año 2022 se apostará por un ambicioso plan de medios donde el destino Costa Cálida - Región de Murcia tenga visibilidad en los principales canales de comunicación. También se implantarán herramientas de inteligencia turística que van a facilitar la detección de tendencias, conocer perfiles y demandas que permitan construir ofertas personalizadas al turista.

Se irá amplificando el Plan de Medios Regional, que abarca soportes regionales y locales de prensa, radio, televisión, exterior y digital para comunicar la diversidad y riqueza de la oferta turística regional.

En 2022 se van a reforzar las acciones del Plan de Medios Nacional que se irán adaptando a la nueva realidad de la comunicación, orientada a transmitir confianza, generar expectativas y dar visibilidad a la Región de Murcia como destino seguro de escapadas y vacaciones.

Fomento de las conectividades aéreas

El ITREM asume las funciones en el fomento de nuevas conectividades del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia. En 2022 se impulsará tanto la firma de acuerdos de co-marketing como de campañas de comunicación en nuevos destinos con potencial conectividad para intensificar la promoción del destino a través de publicidad en los mercados de origen.

Se da continuidad a la promoción en las comunidades autónomas con conectividad aérea. La promoción se realizará mediante el servicio de agencias de medios para la planificación estratégica, compra de espacios publicitarios y ejecución de acciones publicitarias en estas comunidades.

A03. Innovación

El servicio de Innovación lleva a cabo la gestión de proyectos encaminados a la transformación digital del tejido empresarial y de las administraciones locales de los destinos turísticos regionales. En este sentido, el servicio de Innovación lidera y apoya la implantación del modelo de Destino Turístico Inteligente (DTI) en los diferentes municipios de la Región como palanca para la reconversión de los destinos maduros y el impulso a los destinos emergentes, integrando los aspectos de gobernanza, sostenibilidad y accesibilidad que marcan los nuevos modelos de desarrollo turístico. Y para ello gestiona el desarrollo de un conjunto de soluciones tecnológicas destinadas a mejorar la comercialización, incorporando la inteligencia turística a la gestión de los destinos.

Asimismo, el servicio de Innovación coordina los esfuerzos de las diferentes Oficinas municipales, integradas en la Red de Oficinas de Turismo de la Región

de Murcia, para la promoción de los recursos turísticos locales y la calidad en los servicios de información turística.

Como servicio transversal desarrolla herramientas encaminadas a la adopción de la administración electrónica, facilitando los procesos de interacción con el administrado.

OBJETIVOS:

- Sensibilizar a las empresas y administraciones locales en la importancia de la digitalización de las mismas para aumentar su competitividad en la industria turística.
- Impulsar la conversión de los municipios turísticos de la Región de Murcia al nuevo modelo de Destino Turístico Inteligente y coordinar su adhesión a la Red Nacional DTI.
- Fomentar el desarrollo de estrategias turísticas basadas en el análisis de datos entre las empresas y administraciones locales, poniendo a su disposición el conocimiento de los principales indicadores turísticos a través de la herramienta de Inteligencia Turística Regional.
- Familiarizar y asesorar a las empresas turísticas en el uso de las herramientas de comercialización, para aumentar el volumen de reservas y la visibilidad del producto regional en las redes turísticas.
- Coordinar el sistema de información turística e intercambio de conocimiento entre la administración regional y la local, con la finalidad de disponer de una información única en todos los canales de distribución y permanentemente actualizada.
- Incrementar los canales de promoción y difusión de la oferta regional conectando las bases de datos de información y comercialización a múltiples escaparates online, tanto webs como App.

- Optimizar las herramientas de gestión para incorporar plenamente la administración electrónica a los procesos de gestión con el administrado.

PRINCIPALES LÍNEAS DE TRABAJO DURANTE EL EJERCICIO 2022:

Desarrollo de la Oficina de Inteligencia Turística Regional

Oficina de inteligencia turística

El ITREM ha creado la 'Oficina de Inteligencia Turística' que aúna la puesta a disposición y el análisis de las estadísticas tradicionales complementadas con las nuevas fuentes de datos.

Todo ello permitirá generar flujos de información, canalizándola a los distintos departamentos y agentes del sector, así como ayudar a comunicar y difundir entre los medios profesionales la realidad del sector y de sus diversos productos y recursos turísticos. Se cumple así con las obligaciones referidas a publicidad activa, de acuerdo con lo dispuesto en la legislación relativa a transparencia y participación ciudadana.

La Oficina materializará a partir de 2022 un completo panel de indicadores de destino turístico inteligente, que permita monitorizar la situación y evolución de los destinos y en la que estarán implicadas todas las Oficinas del ITREM.

El Instituto de Turismo de la Región de Murcia, participa como miembro del grupo de trabajo del Comité Técnico de Normalización UNE (CTN), presidido por Segittur, para la revisión de los indicadores de la Norma de Destinos Turísticos Inteligentes UNE 175.002.

Motriz: plataforma de inteligencia turística regional

Durante 2022 se llevará a cabo la integración de nuevas fuentes Big Data y el desarrollo de nuevos cuadros de mandos e informes dinámicos, que alberguen el panel de los indicadores de Destino Turístico Inteligente.

Así mismo, en 2022 se establecerán nuevos canales de acceso a los datos e indicadores albergados en la plataforma de inteligencia turística, con la adaptación de la herramienta a su visualización a través de teléfonos inteligentes (Motriz Móvil) y comunicaciones al sector a través de boletines informativos y una web de inteligencia turística con acceso público a los principales indicadores turísticos regionales, aunando la estadística tradicional y las nuevas fuentes Big Data.

Aplicación de la inteligencia de producto, mercado y cliente para la planificación estratégica

Internet y el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación por parte de los turistas son los instrumentos para llevar a cabo los cambios necesarios en el modelo de promoción y comercialización turística.

Plataforma de monitorización de reputación del destino

Tras el final de la crisis sanitaria es preciso estimular la motivación de viaje y los planes de vacaciones, ayudando a vencer el miedo a viajar y generando confianza con medidas y protocolos de seguridad para la vuelta a las vivencias presenciales. Y para ello, desde el ITREM se ha marcado para el año 2022 una línea de trabajo online: website contents, app, e-commerce, campañas 'friendly' de e-mail y redes sociales.

Se ponen en marcha nuevas herramientas para la aplicación de inteligencia turística a las acciones de marketing online y optimizar así su eficacia. Es el caso de la herramienta de monitorización de la reputación online del destino en redes sociales, la cual va a permitir conocer la presencia del destino entre los principales usuarios y el perfil de los mismos.

Cuadro de mandos de redes sociales y CRM

El ITREM contará a partir de 2022 con una nueva herramienta para medir su estrategia en redes sociales. Se trata de un Cuadro de mandos de Redes Sociales o (Dashboard de Social Media), aplicación que permite, en una única interfaz, visualizar todos los datos y realizar el control, seguimiento y comparativa de todas las métricas de sus propias redes sociales, realizando un seguimiento y cotización de las acciones configuradas por este: hashtags, menciones o el impacto de las publicaciones. Además, se puede comparar su evolución con las redes sociales de los principales destinos competidores.

Asimismo, la incorporación de un CRM - Customer Relationship Management (Gestión de la Relación con el Cliente), centralizará todas las interacciones de público final con los canales promocionales del ITREM, lo que incrementará el tráfico a la web murciaturistica.es. Además, llevará a cabo la captación automática de datos de público final, identificando nuevos perfiles de usuarios y ofreciendo un conocimiento profundo de los mismos.

Plataforma de monitorización de turoperación

El ITREM va a llevar a cabo en 2022 la incorporación de una plataforma de captación de datos website de operadores turísticos online, con la finalidad de disponer de los principales KPI's de oferta y demanda turística online. El seguimiento de estos indicadores permitirá medir la eficacia de las acciones

de mercadotecnia, co-marketing y promoción. Asimismo, permitirá conocer la tendencia de los principales mercados de origen y la evolución de la turoperación que opera con la oferta turística de la Región de Murcia.

Por otra parte, se seguirá trabajando con las fuentes Big Data ya integradas para el análisis de los datos de capacidad aérea del Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia y otros aeropuertos competidores.

Transformación digital de los destinos a través del modelo DTI

El ITREM ratifica su apuesta por el Destino Turístico Inteligente como modelo de gestión turística y hoja de ruta para la reactivación y transformación en destinos sostenibles, seguros, accesibles, inclusivos e innovadores, con la tecnología como palanca del proceso de transformación; para lo cual ha planificado un conjunto de actuaciones innovadoras que se desarrollarán en 2022:

Sensibilización de municipios para su adhesión a la red nacional de DTI

El ITREM, como 'ventanilla única' regional para la promoción y coordinación de los proyectos DTI, y miembro institucional de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes, ha planificado un conjunto de acciones encaminadas a la incorporación de nuevos destinos, que se sumarán a los doce ya adheridos: Murcia, Cartagena, Lorca, Caravaca de la Cruz, Águilas, Los Alcázares, Fortuna, Alcantarilla, La Unión, Mancomunidad de Sierra Espuña, Yecla y Mazarrón.

Acompañamiento en el proceso de transformación de los destinos

Desde el Instituto de Turismo de la Región de Murcia se llevará a cabo el acompañamiento al destino durante su proceso de diagnóstico de cumplimiento de los requisitos del modelo DTI y desarrollo del Plan director DTI de cada municipio, participando en el ente gestor del destino.

De esta manera, se procederá a identificar necesidades del municipio en materia de innovación tecnológica, inteligencia turística y formación, para proponer posteriormente acciones al Plan director del DTI del municipio.

Gobernanza participativa

Se constituirá la Mesa DTI, como órgano consultivo en el que se establezcan sinergias entre los diferentes actores de los DTI regionales y se promueva la ejecución de proyectos colaborativos en materia de sostenibilidad, gobernanza, inteligencia turística, accesibilidad y tecnología. Uno de los objetivos será crear estándares y casos de éxito que sean trasladados a otros destinos regionales. Por otra parte, permitirá la capacitación y formación de los perfiles necesarios en el sector para hacer frente a las necesidades de los DTI.

Formación de gestores DTI

Se desarrollará un plan de formación de los gestores DTI, que abarcará la ejecución de jornadas, específicas de sostenibilidad, accesibilidad, tecnológica, inteligencia turística e innovación que den respuesta a las necesidades planteadas por los técnicos de los órganos gestores de los destinos durante la implantación del modelo, con la aportación además de universidades y empresas privadas.

Divulgación del modelo de destinos turísticos inteligentes

Se dará difusión al modelo DTI mediante acciones a nivel regional y nacional como la organización y participación en las Jornadas de Inteligencia Turística. Asimismo, se llevarán a cabo jornadas específicas de sostenibilidad, accesibilidad, tecnología, inteligencia turística e innovación en formato de webinars, con casos prácticos de empresas y destinos, con la colaboración de Segittur y los principales agentes del ecosistema DTI.

Digitalización y modernización tecnológica de las empresas turísticas. Apoyo a la comercialización

Apoyo a la comercialización online de la oferta turística

- Formación a las empresas para su incorporación a la plataforma de comercialización turística de la Región de Murcia 'Hermes'.
- Integración de oferta turística reservable en murciaturistica.es. y adaptación de la plataforma para la creación de nuevos productos.
- Desarrollo de portafolios de empresas con soluciones tecnológicas en colaboración con los colegios oficiales de ingenieros informáticos e ingenieros en telecomunicaciones para destinos.

La tecnología al servicio de la satisfacción del turista

Se aportará tecnología disruptiva para mejorar la experiencia del turista e interactuar con el destino, ayudándole a satisfacer sus expectativas en su viaje a la Región de Murcia, crear su propio paquete turístico a la carta y cubrir todas sus necesidades durante el ciclo del viaje. Con la implantación de las APP Costa Cálida en diferentes empresas y destinos del sector aumentará el número de herramientas puestas a disposición del turista.

Transferencia tecnológica a las empresas turísticas

En 2022 se llevarán a cabo acciones de sensibilización a través de webinars y jornadas, destinadas a ser punto de encuentro entre las empresas del sector turístico y las TIC's. Este es el caso del nuevo Ciclo de Jornadas de Digitalización del Turismo en la Región de Murcia, que se realizará en colaboración con colegios oficiales de la Región de Murcia, en el que se tratarán las TICS aplicadas al E-Commerce y los nuevos sistemas de pago, digitalización para la mejora de la experiencia del cliente, cuadros de mando para la mejora de la competitividad del destino y tecnologías disruptivas.

A04. Ordenación

Le corresponde a la Oficina de Ordenación del Turismo, la gestión de todas aquellas acciones relacionadas con la ordenación y regulación del sector turístico, la gestión del registro de empresas y actividades turísticas, la incoación y tramitación de expedientes sancionadores, la inspección, las infraestructuras turísticas, la normativa turística, la elaboración de informes y estudios relativos a la ordenación del sector turístico, así como la responsabilidad, control, gestión y tramitación de las declaraciones de "Fiestas de Interés Turístico", en los tres niveles, internacional, nacional y regional.

OBJETIVOS:

- 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.
- Ordenación de la actividad turística, mediante la clasificación de las empresas y establecimientos turísticos, con arreglo a la normativa vigente.
- Protección de los derechos de las empresas y usuarios turísticos, vigilando y comprobando el cumplimiento de la normativa vigente en materia turística, con especial seguimiento de la oferta de alojamiento no declarada.

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

- Favorecer el desarrollo de los destinos turísticos, impulsando la mejora y la dotación de infraestructuras, señalización y equipamientos turísticos, y de forma coordinada con las políticas y planes urbanísticos, territoriales y medioambientales.

Bajo el marco de la consideración del turismo como una industria estratégica para el desarrollo de la Región de Murcia, la estrategia de Ordenación del turismo establece el marco jurídico general y los principios rectores de la actividad turística en la Región de Murcia. Esta estrategia contempla la actualización de la legislación, introduciendo flexibilidad y adaptándola a la innovación empresarial, de manera que elimine obstáculos a la inversión y reduzca la carga administrativa. Asimismo, se regulan los nuevos modelos de oferta posibilitando su clasificación y regularización al tiempo que se evita el intrusismo profesional.

Por otra parte, se da una nueva orientación a la actividad de inspección y de vigilancia del cumplimiento de la normativa hacia labores de asesoramiento y lucha contra la actividad clandestina, reforzando los medios para la inspección y clasificación turística.

Entre las actuaciones en materia de infraestructuras se encuentran el desarrollo de nuevos proyectos específicos para dotación de infraestructuras, equipamientos y señalización turística, poniendo en valor los atributos y recursos de los destinos turísticos de la Región de Murcia; informar y coordinar la planificación territorial y ambiental con incidencia en el turismo; así como impulsar el turismo accesible.

PRINCIPALES LÍNEAS DE TRABAJO DURANTE EL EJERCICIO 2022:

Adaptación del marco jurídico. Control del cumplimiento de la normativa turística y de la oferta clandestina

La actualización del marco jurídico y su adaptación a los cambios de la coyuntura y la demanda actual, así como la reducción de las tareas burocráticas, fomentan la inversión y la innovación empresarial.

Nuevos decretos de campings y empresas de intermediación turística

En el ámbito de las competencias autonómicas de Ordenación del Turismo en el territorio regional, el ITREM completará el desarrollo de la Ley de Turismo, modificando un marco legislativo anterior más rígido a través de nuevas normativas más cercanas a la realidad actual. Es el caso de los Proyectos de Decreto por los que se regulan las empresas de intermediación turística y los alojamientos turísticos en la modalidad de campings y áreas de autocaravanas, caravanas, camper y similares en la Región de Murcia. La aprobación de ambos decretos está prevista para el año 2022.

Simplificación de trámites administrativos

Continuar con la adaptación de todos los procedimientos a sede electrónica con certificado digital, reduciendo tiempos de presentación, automatizando y simplificando la introducción de datos por los usuarios tras el desarrollo de formularios digitalizados e interconectados con las plataformas regionales y nacionales que albergan los datos de los administrados. Se simplificarán trámites, eliminando obstáculos innecesarios y facilitando la inversión productiva y la innovación empresarial.

Regularización de la oferta alegal

El Gobierno regional desarrolla una 'Estrategia contra la oferta turística clandestina en la Región de Murcia' con el objetivo de elevar la calidad de su oferta turística, minimizar el intrusismo profesional, así como conocer la oferta alojativa real de la Región a fin de contar con una estadística más precisa de turistas en destino.

A través de sucesivos Planes de inspección, se está logrando un creciente afloramiento de la oferta turística alegal.

Dado el crecimiento exponencial de las viviendas de uso turístico en los últimos años, desde la Oficina de Ordenación del ITREM se trabaja en la implementación de herramientas tecnológicas y equipo humano que ayuden en el proceso de inspección, sanción y registro de la oferta existente.

Vigilancia del cumplimiento de la normativa turística

Como cometido destacado de las funciones de inspección, se velará por el cumplimiento de la normativa turística vigente, así como por el correcto funcionamiento de los servicios, actividades y establecimientos turísticos y la protección de los derechos de los usuarios. De cara a agilizar las tareas y minimizar los plazos de resolución, la Oficina de Ordenación del Turismo, en cooperación con la de Innovación, llevará a cabo durante 2022 el desarrollo de una aplicación informática específica 'IETUR' (herramienta de gestión de inspecciones) para realizar la inspección de los distintos establecimientos y actividades turísticas.

Del mismo modo, se prestará asesoramiento a los profesionales del sector turístico sobre el ejercicio de sus derechos y del cumplimiento de sus obligaciones.

Fiestas de interés turístico

Durante el año 2022 la Oficina de Ordenación del Turismo continuará con el asesoramiento, estudio, emisión de informes y resolución, en su caso, de las fiestas, eventos o acontecimientos que se celebran en la Región de Murcia que suponen un significativo atractivo turístico, y que sus promotores desean obtener la declaración de interés en alguna de sus variantes regional, nacional o internacional. Las fiestas son consideradas como un recurso turístico de primer orden en la medida que constituyen un polo de atracción para los visitantes de dentro y fuera de la Región.

Mejora y mantenimiento de infraestructuras turísticas y señalización

La conservación y mejora de las infraestructuras turísticas y la señalización contribuyen a la vertebración del territorio y facilitan la desconcentración geográfica de la demanda turística y, por tanto, la sostenibilidad de los destinos.

Itinerarios ecoturísticos y Vías Verdes

Se impulsará la vertebración turística del territorio a través de actuaciones en itinerarios ecoturísticos que contribuyan a la cohesión territorial y favorezcan la conectividad entre los diferentes municipios y destinos de la Región de Murcia.

Desde el ITREM se viene trabajando desde 2015 en el desarrollo y ampliación de la red de Vías Verdes con cofinanciación del PO FEDER 2014-21. Para el año 2022 la aportación será de 416.504 € que, junto a los remanentes de años anteriores, permitirán ejecutar el acondicionamiento de la "Vía Verde de la Floración de Cieza", con lo que se finalizará las actuaciones acometidas con FEDER.

Además, el ITREM contribuye al funcionamiento del "Consortio de las Vías Verdes de la Región de Murcia" -integrado por la CARM y los Ayuntamientos implicados-, con apoyo técnico y con aportación en 2022 de 250.000 € destinados a la imprescindible vigilancia y mantenimiento de estas infraestructuras, que actualmente suman unos 170 km.

También se participa en el desarrollo de los Caminos de la Cruz, que se inició con el Camino de Levante, y puede continuar con el Camino del Litoral y el Camino de la Vera Cruz, en colaboración con la Fundación Camino de la Cruz de Caravaca.

Señalización y otras actuaciones

En cuanto a señalización turística, se llevarán a cabo en 2022 actuaciones relativas al mantenimiento, mejora y ampliación de las señales de los destinos y recursos turísticos, especialmente las situadas en las carreteras de titularidad autonómica y estatal, en este caso mediante el Sistema de Señalización Turística Homologada (SISTHO), estando prevista una nueva señalización para el destino "Calasparra".

Finalmente se tiene previsto realizar el estudio de accesibilidad en las playas que se viene publicando en los últimos veranos y se apoyarán actuaciones puntuales en infraestructuras o equipamientos turísticos que pongan en valor los atributos y recursos de los destinos, o que generen confort y seguridad al turista.

En esta línea el ITREM va a realizar en 2022 estudios preparatorios o proyectos para la rehabilitación del antiguo Convento de San José de Caravaca de la Cruz para usos turísticos y culturales.

Impulso y coordinación del turismo en la planificación territorial

El ITREM, en cumplimiento de lo previsto en la Ley de Turismo, emite informes sobre los planes de ordenación urbanística, territorial y ambiental que inciden en el turismo, con el objetivo de que tengan en consideración los recursos existentes y favorezcan la creación o mejora de la oferta turística.

Asimismo, el ITREM asiste a diversas comisiones, juntas o grupos de trabajo, convocados por otros departamentos de la administración, que tratan aspectos que pueden incidir en la ordenación de los espacios turísticos.

Sostenibilidad de los destinos turísticos

La Administración Regional es consciente de la necesidad de incorporar los aspectos ambientales al diseño y ejecución de las políticas públicas de turismo.

Planes de sostenibilidad – Convocatoria ordinaria

En este sentido, en 2022 se va a continuar dotando a los destinos turísticos de líneas de financiación vertebradas a través de Planes de Sostenibilidad Turística en Destino (PSTD). Se trata de planes plurianuales cofinanciados por las tres administraciones: la Consejería de Presidencia, Turismo, Cultura y Deportes, los ayuntamientos o mancomunidades elegidos y el Estado. Su objetivo es la puesta en valor y la adecuación de los recursos turísticos, culturales y naturales, así como la mejora de la calidad y la competitividad a través de la creación de infraestructuras turísticas y de la promoción.

Además de la participación en la nueva convocatoria ordinaria de 2022, el ITREM forma parte de las Comisiones de Seguimiento constituidas para los PSTD aprobados en las convocatorias anteriores: PSTD Territorio de Sierra Espuña" aprobado en 2020 con importe global de 2.750.000 €; y PSTD "Portmán" aprobado en 2021 con 1.000.000 €.

Plan Territorial de Sostenibilidad Turística en Destinos de la Región de Murcia

Entre las actuaciones de mayor calado destaca el impulso a la renovación de la oferta turística, la modernización de infraestructuras y la competitividad de los destinos que el Instituto de Turismo de la Región de Murcia va a abordar con los planes de recuperación extraordinarios "Next Generation". Estos planes se articularán en un 'Plan Territorial de Sostenibilidad Turística en Destinos de la Región de Murcia', habiéndose aprobado el de 2021 con una cantidad de unos 21,7 millones de euros anuales. En 2022 arrancan los seis planes de Sostenibilidad Turística en Destino incluidos en el Plan Territorial, que corresponden a los municipios de Caravaca de la Cruz, Cartagena, Jumilla, Lorca, Mazarrón y Yecla.

Se trata de un proceso coordinado entre el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, la Comunidad Autónoma y las entidades locales en el que participarán los diferentes actores públicos y privados del ecosistema turístico del destino.

Para 2022 también está prevista la elaboración por parte del ITREM de un nuevo Plan Territorial, que se nutrirá de los Planes de Sostenibilidad Turística que presenten las entidades locales en la convocatoria extraordinaria de 2022, así como de posibles Actuaciones de Cohesión entre Destinos.

A05. Formación

Le corresponde al Centro de Cualificación Turística (CCT) la gestión y desarrollo de todas las actividades formativas destinadas a la capacitación, cualificación, especialización y certificación de los profesionales del sector turístico, de forma presencial u online y tanto en la modalidad de formación continua (trabajadores en activo) como ocupacional (desempleados).

También se ocupa del desarrollo de acciones cuya finalidad es el fomento del talento y la mejora de la empleabilidad dentro del sector, así como la organización de otras actividades no específicamente formativas destinadas a la promoción la gastronomía regional y de las profesiones relacionadas con la hostelería y el turismo.

Asimismo, el Centro de Cualificación Turística tiene asignada la labor de promoción del producto turístico enogastronómico, con el objetivo de hacer de la gastronomía y el enoturismo un elemento motivacional para la elección del destino.

OBJETIVOS:

- La promoción y valorización del sector turístico como generador de empleo de calidad y con futuro.
- La mejora de la competitividad de las empresas turísticas mediante el fomento de la formación y la profesionalización de su capital humano actual y futuro.
- La potenciación del Centro de Cualificación Turística como referente de formación de calidad reconocida dentro del sector hostelero y turístico de la Región de Murcia.
- El incremento de las posibilidades de inserción laboral o mejora de las condiciones del empleo en el sector turístico mediante una formación de calidad y adecuada a las necesidades del mismo.
- Facilitar el acceso a la formación turística a aquellas personas que, por barreras geográficas o incompatibilidad de horarios, no tienen fácil acceso a la misma.

- La mejora de la empleabilidad de personas en riesgo de exclusión social o de difícil inserción laboral dentro del sector turístico, así como su visibilidad.
- La gestión de herramientas destinadas a la mejora de la vinculación entre empresas y egresados a fin de potenciar su incorporación en el mercado laboral.
- Fomentar la innovación, la digitalización y la investigación, así como el desarrollo de productos y servicios con el fin de facilitar la adaptación de las empresas a las necesidades cambiantes del mercado.
- El impulso y potenciación del talento y la excelencia de los alumnos del Centro de Cualificación Turística, así como de los trabajadores del sector en general.
- Promocionar la gastronomía murciana como valor diferenciador de la oferta turística y a sus profesionales de sala y de cocina.

PRINCIPALES LÍNEAS DE TRABAJO DURANTE EL EJERCICIO 2022:

Formación online: descentralización, diversificación e innovación

El Centro de Cualificación Turística pretende alcanzar los siguientes objetivos con la formación online:

- Llegar a todo el territorio regional cubriendo todos los sectores y las familias profesionales.
- Impartir certificados de profesionalidad en la modalidad de teleformación, de turismo y hostelería, abarcando tanto las áreas de 'sala' como 'cocina'.
- Salvar algunos obstáculos a la hora de organizar la formación destinada a la microempresa y al sector del alojamiento, la restauración y las actividades de ocio y organización de actos. Estos obstáculos tienen que ver con la falta de tiempo para formarse, la dificultad de compaginar los horarios de formación con los laborales, y los desplazamientos desde las empresas del interior rural que impondría la formación presencial.
- Atraer hacia el sector al segmento joven, muy familiarizado con las nuevas tecnologías. En este colectivo la teleformación tiene una especial importancia para impulsar la profesionalización y la mejora de la calidad del empleo en el turismo, con actividades de formación continua. Se trata de corregir el patrón de comportamiento actual por el que muchos jóvenes se vinculan al sector turístico solo temporalmente y por necesidad, sin intención de promocionarse y hacer carrera, lo que dificulta el reemplazo generacional.
- Incorporar las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) para así dar una mayor calidad en la formación online. La presencia de las TIC's está cambiando algunos de los hábitos sociales y la formación no puede ser ajena a estos cambios. Su implantación facilitará el desarrollo de nuevos modelos de enseñanza y aprendizaje, fomentando el debate y la reflexión.
- La Secretaría de Estado de Turismo lanzó un conjunto de acciones formativas dentro del programa 'Anfitriones Turismo', con el objetivo de que los profesionales del sector turístico pudieran mejorar sus habilidades y su formación. Durante la crisis sanitaria del año 2020, y ante el éxito de los cursos, con una demanda que superaba a la oferta, el CCT utilizó en la modalidad online todo el material de los cursos que la Secretaría de Estado de Turismo puso a disposición de las comunidades. La Región de Murcia fue la única comunidad autónoma que programó en 2020 la totalidad del Programa Anfitriones, y es esta gran acogida el principal argumento para continuar con esta línea de colaboración formativa,

ampliando la oferta tanto en el año 2021 como durante el 2022, introduciendo en la programación nuevos cursos, con una total colaboración con la Secretaría de Estado de Turismo.

- Por otra parte, la Secretaría de Estado de Turismo, dentro de las acciones para la recuperación del turismo tras la crisis producida por la Covid-19, elaboró y publicó, en coordinación con el Ministerio de Sanidad, las Guías sectoriales con las especificaciones para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-COV-2 en el sector turístico. Continuando con estas acciones, el CCT ofertó un programa de cursos abiertos y gratuitos para la formación de los profesionales en la aplicación de estas guías, así como de 'Introducción a las competencias digitales turísticas' y 'Destinos Turísticos Inteligentes'.

Formación presencial, mejora de la empleabilidad y cualificación práctica de los recursos humanos

Acciones formativas presenciales para dotar de una mayor cualificación a los profesionales de la Región

El sector de la hostelería y el turismo de la Región de Murcia en los últimos años ha sido uno de los motores para la generación de empleo y riqueza. Un sector competitivo exige una formación de calidad que venga a responder a las necesidades reales y actuales de las empresas, una formación continua que recicle y mejore los niveles de cualificación de los trabajadores en activo, así como un fomento en la motivación para escoger la formación turística mediante la dignificación de las profesiones asociadas a ella. Para ello, el Centro de Cualificación Turística va a programar para el ejercicio 2022 un amplio Plan de Formación con cursos y jornadas dirigidos tanto a desempleados como trabajadores en activo. El principal compromiso del CCT es seguir cumpliendo y superando las expectativas formativas y, si cabe, que sean aún más ambiciosas y novedosas.

Como una oportunidad para el crecimiento y tras la crisis sanitaria, es fundamental trabajar en la reincorporación al mercado laboral, así como la formación en el emprendimiento. Para ello la flexibilidad y la mejora de la accesibilidad a la formación y a la orientación, y la incorporación de la digitalización, la innovación y el emprendimiento garantizarán el aprendizaje permanente, desde la formación inicial hasta la formación en el puesto de trabajo.

Propuestas para cubrir el déficit en competencias en materia turística

Desde el Instituto de Turismo de la Región de Murcia, durante el año 2022 se llevará a cabo un diagnóstico de los principales déficits en competencias en materia turística, con el objetivo de programar acciones formativas de calidad que respondan a las necesidades reales de las empresas, consiguiendo así la adecuación de la oferta formativa a las necesidades reales de empleo.

Apoyo al talento y a la especialización

A través de esta línea, el Centro de Cualificación Turística apoya el talento y la excelencia entre profesionales y jóvenes promesas mediante programas de becas y ayudas a la formación práctica y a la especialización. Se trata de aportar una formación teórica y práctica al más alto nivel, con el objetivo de potenciar el talento y la excelencia del capital humano en el sector turístico, siendo conscientes de que una mejor formación y cualificación de sus profesionales incrementará la calidad en la prestación de los servicios. Todo ello, a su vez, redundará en un mejor posicionamiento de la imagen del sector turístico regional.

Entre las principales acciones previstas para el año 2022 destacan:

- Acciones de sensibilización hacia la identificación y atracción del talento.
- Convocatoria de becas de excelencia de colaboración público-privada.
- Estímulo a la participación en acciones formativas mediante becas o ayudas.
 - Programa de ayudas para la realización de cursos formativos en entidades de reconocido prestigio para los profesionales.
 - Apoyo a la participación en concursos y certámenes.
 - Fortalecimiento de las relaciones con los antiguos alumnos y seguimiento de su desarrollo profesional, entendiendo también su papel como los mejores prescriptores del centro y sus actividades.
 - Promoción del autoempleo y el emprendimiento.

A06. Transferencias, subvenciones y ayudas

Los resultados de los principales indicadores económicos ponen de manifiesto que el turismo se mantiene como una de las ramas de actividad que está sufriendo con mayor intensidad los efectos de la crisis sanitaria. Tras algunas señales positivas durante los meses de verano, se retrasa de nuevo el escenario de recuperación ante el impacto negativo de la sexta ola pandémica vinculada a la variante ómicron durante la recta final del año 2021 y el comienzo de 2022.

Por todo ello, el turismo tiene un carácter prioritario en el plan de ayudas del Gobierno regional. A continuación, se recoge la selección de las prioridades turísticas a financiar en 2022 a través de ayudas, transferencias y subvenciones.

Programa 'Bonos experiencia turística Región de Murcia'

Desde el comienzo de la pandemia la Región de Murcia ha sido pionera en la toma de medidas, tanto en su eficacia como por su anticipación, con el objetivo de revertir el impacto de la crisis. La implantación de medidas de ayuda directa al sector, así como el establecimiento de acciones orientadas a apoyar la recuperación del sector turístico regional ha demostrado su eficacia en el proceso de debilitamiento del impacto de la Covid-19 en la Región de Murcia, evitando mayores cierres de negocio y la pérdida de más puestos de trabajo.

A pesar de ello, las pérdidas con respecto a la situación previa a la pandemia son cuantiosas, por lo que urge la reactivación del sector mediante la implementación de nuevas medidas dirigidas al mantenimiento de la actividad y conservación del empleo, así como a la recuperación e impulso del turismo, que constituye uno de los principales tractores de la economía regional.

Por medio de este programa, se pretende estimular de una forma dinámica los viajes turísticos por la Región de Murcia, fomentando la demanda turística mediante la subvención parcial de la parte alojativa de los servicios turísticos ofertados por las agencias de viaje de la Región de Murcia.

Esta medida, vigente desde enero a mayo de 2022, se destina a todas las personas residentes legalmente en España que pernocten un mínimo de dos noches consecutivas en uno o varios alojamientos ubicados en la Comunidad Autónoma de Región de Murcia que se encuentren inscritos en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas del Instituto de Turismo de la Región de Murcia. Para esta anualidad de 2022 se contará con una dotación inicial de 300.000 euros.

En definitiva, se trata de fomentar la realización del mayor número de viajes con pernoctación en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, e incentivar tanto el consumo turístico como la actividad de las agencias de viaje, contribuyendo a la reactivación económica de este sector. De este modo, las ayudas se erigen como un instrumento idóneo y necesario para impulsar el conocimiento de la Región de Murcia y sus atractivos turísticos, amén de contribuir a la desestacionalización de la demanda turística.

Sostenibilidad de los destinos turísticos

La Administración Regional es consciente de la necesidad de incorporar los aspectos ambientales al diseño y ejecución de las políticas públicas de turismo. Entre las actuaciones de mayor calado en este sentido destacan los Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos que el ITREM desarrollará, con cargo a los fondos europeos 'Next Generation', mediante un proceso coordinado con las Entidades Locales. Con ellos se acometerá el impulso a la renovación de la oferta turística, la modernización de infraestructuras y la competitividad de los destinos garantizando la sostenibilidad del modelo turístico.

Estos planes se articularán en un 'Plan Territorial de Sostenibilidad Turística en Destinos de la Región de Murcia', habiéndose aprobado seis planes locales en 2021 por un importe total de 21,5 millones de euros. En 2022 arrancan los seis planes de Sostenibilidad Turística en Destino incluidos en el Plan Territorial, que corresponden a los municipios de Caravaca de la Cruz, Cartagena, Jumilla, Lorca, Mazarrón y Yecla.

Se trata de un proceso coordinado entre el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, la Comunidad Autónoma y las entidades locales en el que participarán los diferentes actores públicos y privados del ecosistema turístico del destino.

San Javier Ciudad del Aire

La vinculación histórica de San Javier con el Ejército del Aire, materializada con la Academia y las más de 76 promociones de pilotos que se han graduado en ella, la convierten en una ciudad única dentro del mundo de la aeronáutica española: la Patrulla Águila del Ejército del Aire, las instalaciones del aeropuerto,

... Por todo ello, el ITREM apoya a este destino de la Costa Cálida con 50.000 euros en 2022 para su transformación en un atractivo turístico temático de la aeronáutica de primer orden, bajo la marca San Javier Ciudad del Aire.

Consortio Vías Verdes de la Región de Murcia

El "Consortio de las Vías Verdes de la Región de Murcia" se creó como un ente de carácter público para la cooperación técnica económica y administrativa de las Vías Verdes y los municipios que las componen. El ITREM contribuye al funcionamiento del consorcio, integrado por la CARM y los Ayuntamientos implicados, con apoyo técnico y económico a través de una transferencia de capital de 250.000 euros en 2022, destinada a la imprescindible vigilancia y mantenimiento de estas infraestructuras, que actualmente superan los 200 km.

Desde el consorcio se trabaja en el acondicionamiento y mantenimiento de la Red Regional de Vías Verdes, favoreciendo de este modo la conectividad entre los diferentes municipios regionales, lo que contribuye a la vertebración turística del territorio.

SUBVENCIONES 2022	IMPORTE
Programa 'Bonos experiencia turística Región de Murcia'	300.000 €
Plan Territorial de Sostenibilidad Turística en Destinos de la Región de Murcia (fondos definitivos previstos 21.500.000)	21.200.000 €
San Javier 'Ciudad del Aire'	50.000 €
TRANSFERENCIAS 2022	IMPORTE
Consortio Vías Verdes	250.000 €

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, el ITREM ha elaborado un Plan Anual de Actuación y Planificación Estratégica (PAAPE) para el ejercicio 2022 que se detalla en el Anexo I del presente Contrato-Programa.

En dicho PAAPE se detallan, para el ejercicio 2022:

- los seis servicios operativos a través de los cuales se estructura el ITREM,
- las líneas de actuación por cada servicio, con sus medidas y acciones establecidas,
- los indicadores con los que ponderar el grado de cumplimiento de los mismos.

Quinta.- Medios personales y materiales del ITREM.

El ITREM cuenta con 70 puestos de trabajo, de ellos 46 puestos son en régimen laboral (de los cuales 4 se encuentran vacantes) y 24 puestos en régimen funcionarial, entre los que se incluye el puesto de Director General del ITREM y 7 interinos por programa para gestión de subvenciones. En el Anexo II al presente Contrato-Programa se detallan los medios personales netos distribuidos 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 m² útiles construidos. El conjunto del edificio está totalmente acondicionado con el equipamiento necesario para el desarrollo de las actividades encomendadas al ITREM. Además, en la sede de Cartagena, el ITREM cuenta con espacio equipado para el desarrollo de las funciones de un equipo técnico de promoción y para las actuaciones presenciales de su Dirección.

Por su singularidad, el Centro de Cualificación Turística, para llevar a cabo su labor, dispone de ocho aulas de formación y dos de informática, un restaurante para realizar prácticas reales, una zona de hostelería de más de 800 metros cuadrados que incluyen 3 cocinas, además de zonas específicas de panadería, pastelería, bodega y almacenes, bar de prácticas, aula magna para demostraciones o clases magistrales de cocina, sala de catas para el aprendizaje enológico y una biblioteca y centro de documentación relacionado con el sector turístico, entre otros equipamientos, que supone un total aproximado de 3.000 m² construidos. 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 2022, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1/2022, de 24 de enero, de

Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2022, la cual recoge los distintos consumos que se van a aplicar en cada servicio operativo 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 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.

Cualquier modificación en las líneas de actuación, en los recursos asignados para su financiación, en las prioridades asignadas por la Consejería o en los plazos de ejecución de las actuaciones, requerirán la tramitación y suscripción por las partes de la oportuna Adenda de modificación del Contrato-Programa.

Cuando la iniciativa de tales modificaciones proceda de la propia Consejería de adscripción no será necesaria la emisión de informes jurídicos por parte de la Administración. No obstante, el ITREM no podrá acometer nuevos proyectos o actuaciones carentes de dotación presupuestaria sin que previamente se tramite la solicitud de crédito oportuna, acompañando a la misma la propuesta de modificación del Contrato-Programa antes de la solicitud de modificación del PAIF correspondiente.

Se faculta a la Dirección General para la autorización y suscripción de las adendas debiendo de ponerlas en conocimiento en el siguiente Consejo de Administración que se convoque.

Sin perjuicio de lo anterior, se hace constar aquí que como consecuencia de la evolución de la crisis sanitaria, económica y social del COVID-19, algunas de las acciones previstas inicialmente en el Plan Anual de Actuación y Planificación Estratégica (PAAPE) podrán ser suspendidas o pospuestas, y otras reconducirse o sustituirse para su adaptación a las necesidades requeridas por la nueva situación.

Durante el mes de septiembre, el ITREM elaborará un primer "Informe de evaluación de cumplimiento, análisis y control" del Contrato-Programa 2022. 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 2022, el ITREM elaborará el "Informe de evaluación de cumplimiento, 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. 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 2022, en Murcia, a 20 de abril de 2022.

El Consejero de Presidencia, Turismo, Cultura y Deportes, Marcos Ortuño Soto.—El Director General del Instituto de Turismo de la Región de Murcia, Juan Francisco Martínez Carrasco.

ANEXO I

PLAN ANUAL DE ACTUACIÓN Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA (PAAPE) DEL INSTITUTO DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA PARA EL EJERCICIO 2022

LÍNEA	MEDIDA/ACCIÓN	INDICADOR	META ANUAL
LÍNEA 1	ORDENACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA		
MED-1.1	REGULACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA		
1.1.1	Decretos reguladores de actividades turísticas	Nº decretos redactados	2
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	500
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	1.500
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	Habilitación de guías oficiales de turismo de la Región de Murcia	Pruebas de habilitación	1
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	25
MED-1.6	IMPULSO DISTINTIVO BANDERA AZUL		
1.6.1	Seguimiento de las solicitudes de concesión de Bandera Azul	Nº visitas a playas realizadas	25
1.6.2	Banderas azules en la Región de Murcia	Nº Banderas Azules	31
LÍNEA 2	INSPECCIÓN Y CONTROL DE LA OFERTA TURÍSTICA		
MED-2.1	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO		
2.1.1	Información y asesoramiento en materia turística	Nº de solicitudes atendidas	40
MED-2.2	CLASIFICACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA		
2.2.1	Visitas de clasificación de empresas y actividades turísticas	Nº de visitas de clasificación turística	500
MED-2.3	CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA OFERTA ALEGAL		
2.3.1	Detección de oferta alegal	Nº establecimientos detectados (unidades alojativas)	100
2.3.2	Visitas a la oferta alegal	Nº visitas totales de inspección	50
2.3.2.1	Apartamentos y viviendas de uso turístico	Nº visitas de inspección	20
2.3.2.2	Zonas de acampada/ autocaravanas	Nº visitas de inspección	20
2.3.2.3	Otros tipos de establecimientos/actividades	Nº visitas de inspección	8
2.3.2.4	Guías de turismo	Nº de actuaciones	2
2.3.3	Regularización de la oferta alegal tras su detección	Nº unidades alojativas regularizadas presentando declaración responsable	75
2.3.4	Nº de actas trasladadas a sanciones y reclamaciones por oferta alegal no regularizada	Nº actas trasladadas a sanciones y reclamaciones	5
MED-2.4	CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA OFERTA REGLADA		
2.4.1	Supervisión, control y comprobación del cumplimiento de la normativa turística en alojamientos reglados	Nº visitas a establecimientos clasificados	25
MED-2.5	DEFENSA DEL USUARIO TURÍSTICO		
2.5.1	Visitas de comprobación sobre reclamaciones de los usuarios turísticos	Nº visitas de comprobación de reclamaciones	10
LÍNEA 3	DESARROLLO Y MEJORA DE INFRAESTRUCTURAS, EQUIPAMIENTOS Y SEÑALIZACIÓN TURÍSTICA REGIONAL		
MED-3.1	IMPULSAR LA MEJORA DE LAS INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTOS TURÍSTICOS		
3.1.1	Elaboración de estudios, planes y proyectos	Nº trabajos finalizados	5
3.1.2	Ejecución, dotación y mantenimiento de infraestructuras y equipamientos en colaboración con consorcios o proyectos turísticos	Nº acciones de colaboración con consorcios y proyectos turísticos	10
		Nº proyectos y actuaciones realizadas	3
MED-3.2	FAVORECER EL DESARROLLO DEL TURISMO DE FORMA COORDINADA CON LA PLANIFICACIÓN TERRITORIAL Y MEDIOAMBIENTAL		
3.2.1	Emisión de informes y asistencia a comisiones y grupos de trabajo interdepartamentales.	Nº reuniones celebradas	22
		Nº informes emitidos	18

LÍNEA	MEDIDA/ACCIÓN	INDICADOR	META ANUAL
LÍNEA 4	PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN ANUAL DE FORMACIÓN		
MED 4.1	PLAN ANUAL DE FORMACIÓN		
4.1.1	Plan anual de formación del sector turístico	Nº cursos	117
		Nº horas	9.330
		Nº alumnos	2.848
4.1.2	Evaluación de la calidad de las acciones y la satisfacción del alumnado	Grado de satisfacción general (sobre 10)	9,0
MED 4.2	PLAN DE FORMACION PRESENCIAL ANUAL		
4.2.1	Realización de acciones formativas para trabajadores en activo (CCT)	Nº cursos	44
		Nº horas	600
		Nº alumnos	800
4.2.2	Impartición de acciones formativas para desempleados (CCT)	Nº cursos	2
		Nº horas	790
		Nº alumnos	30
4.2.3	Impartición de acciones formativas para desempleados (SEF)	Nº cursos	15
		Nº horas	6.250
		Nº alumnos	200
MED 4.3	PLAN DE FORMACIÓN ONLINE		
4.3.1	Realización de acciones formativas para trabajadores en activo y desempleados	Nº cursos	55
		Nº horas	1.000
		Nº alumnos	1.800
4.3.2	Impartición de acciones formativas para desempleados (SEF)	Nº cursos	1
		Nº horas	690
		Nº alumnos	18
MED 4.4	POTENCIACIÓN DE LA FORMACIÓN PRÁCTICA		
4.4.1	Gestión y control de prácticas profesionales de cursos SEF	Nº convenios con empresas	100
		Nº alumnos participantes	100
4.4.2	Gestión y control de prácticas profesionales no laborales extracurriculares en empresas.	Nº convenios con empresas	3
		Nº alumnos participantes	3
4.4.3	Programa de ayudas para la formación y/o la realización de prácticas no laborales.	Nº beneficiarios	10
LÍNEA 5	MEJORA DE LA EMPLEABILIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO		
MED-5.1	POTENCIACIÓN DE LA ORIENTACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL		
5.1.1	Orientación académica para futuros y actuales alumnos	Nº análisis de perfiles y asesoramiento personalizado	45
5.1.2	Inserción Laboral (Bolsa de trabajo)	Nº ofertas en bolsa de trabajo del CCT	400
MED-5.2	COLABORACIÓN CON ASOCIACIONES		
5.2.1	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	Nº de entidades con las que se colabora	2
		Nº acciones formativas y visualización de capacitación profesional	2
LÍNEA 6	VALOR ESTRATÉGICO DE LOS PROFESIONALES EN EL SECTOR TURÍSTICO		
MED-6.1	IMPULSO A LA ESPECIALIZACIÓN Y LA VISIBILIZACIÓN DE LAS PROFESIONES DEL SECTOR TURÍSTICO		
6.1.1	Acciones para la formación en materias de interés para el profesional o la visibilización de su labor (Jornadas)	Nº acciones	10
		Nº participantes	400
MED-6.2	APOYO AL TALENTO Y LA EXCELENCIA EN EL SECTOR TURÍSTICO		
6.2.1	Organización o participación en concursos u otro tipo de actividades de apoyo y reconocimiento al talento (Concursos)	Nº acciones	5
		Nº participantes	6
6.2.2	Programa de ayudas para la participación en eventos o acciones formativas de excelencia dirigidas al profesional	Nº de ayudas	10
LÍNEA 7	POSICIONAMIENTO DEL CCT COMO CENTRO DE REFERENCIA EN LA FORMACIÓN TURÍSTICA		
MED-7.1	MEJORA DE LA VISIBILIDAD DEL CCT, SUS ACCIONES, ALUMNOS Y RESULTADOS		
7.1.1	Difusión de la actividades que desarrolla el CCT	Nº acciones de publicidad	3
		Nº publicaciones en redes sociales	500
		Nº total de seguidores	24.000
		Nº visitas web	400.000

LÍNEA	MEDIDA/ACCIÓN	INDICADOR	META ANUAL
7.1.2	Colaboraciones del centro, sus alumnos y formadores en eventos y actividades de interés para su formación y/o promoción	Nº acciones	4
		Nº participantes	30
MED-7.2	GESTIÓN RESTAURANTE-ESCUELA CCT		
7.2.1	Impulso a la utilización del restaurante-escuela CCT como herramienta de formación para los alumnos y de apoyo a la gastronomía regional	% ocupación	90%
		Nº días apertura	45
		Nº comensales	1.800
MED-7.3	POTENCIACIÓN DE LA BIBLIOTECA Y CENTRO DE DOCUMENTACIÓN CCT		
7.3.1	Consolidar el centro de documentación y biblioteca del CCT como referencia documental en materia turística	Nº préstamos	25
		Nº nuevas referencias	10
MED-7.4	PROGRAMA ANTIGUOS ALUMNOS CCT		
7.4.1	Fortalecimiento de las relaciones con los antiguos alumnos CCT y su seguimiento profesional (#SOYCCT)	Nº Integrantes del programa	600
		Nº acciones dirigidas a usuarios	6
LÍNEA 8	ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA		
MED-8.1	PROMOCIÓN PARA EL IMPULSO DE LA DEMANDA NACIONAL		
8.1.1	Participación en ferias y eventos nacionales más relevantes dirigidos a profesionales y público final	Nº acciones profesionales	14
		Nº contactos profesionales	130
		Nº acciones (publico final)	6
8.1.2	Viajes de familiarización con agencias de viajes minoristas y turoperadores a nivel nacional - FAM TRIPS	Nº fam trips	3
		Nº asistentes	3
8.1.3	Viajes de familiarización de medios de comunicación y prescriptores nacionales - PRESS TRIPS	Nº press/blog trips	1
		Nº asistentes	3
		Nº de artículos realizados	2
8.1.4	Workshops y presentaciones con agencias de viajes minoristas y turoperadores a nivel nacional	Nº workshops	9
		Nº presentaciones	7
		Nº contactos profesionales	160
8.1.5	Visitas comerciales nacionales	Nº acciones	1
		Nº contactos profesionales	20
8.1.6	Plan de fomento de la Región de Murcia como destino de turismo deportivo	Nº eventos	20
		Nº participantes	10.000
MED-8.2	PROMOCIÓN PARA EL IMPULSO DE LA DEMANDA INTERNACIONAL		
8.2.1	Participación en ferias y eventos internacionales más relevantes dirigidos a profesionales y público final	Nº acciones profesionales	9
		Nº contactos profesionales	35
		Nº acciones (publico final)	3
8.2.2	Viajes de familiarización con agencias de viajes minoristas y turoperadores a nivel internacional - FAM TRIPS	Nº fam trips	5
		Nº asistentes	15
9.2.3	Viajes de familiarización de medios de comunicación y prescriptores internacionales - PRESS TRIPS	Nº press/blog trips	8
		Nº asistentes	24
		Nº de artículos realizados	16
8.2.4	Workshops y presentaciones con agencias de viajes minoristas y turoperadores a nivel internacional	Nº workshops	8
		Nº presentaciones	1
		Nº workshops y presentaciones (acción conjunta)	1
		Nº contactos profesionales	100
8.2.5	Visitas comerciales internacionales	Nº acciones	1
		Nº contactos profesionales	15
MED-8.3	MEJORA DE LA IMAGEN, VISIBILIDAD Y POSICIONAMIENTO DEL PRODUCTO/ DESTINO		
8.3.1	Acuerdos de marketing nacionales e internacionales	Nº acuerdos nacionales	13
		Nº acuerdos internacionales	8
8.3.2	Marketing directo a través de newsletters específicas de destino / producto	Nº newsletters nacionales	5
		Nº newsletters internacionales	1

LÍNEA	MEDIDA/ACCIÓN	INDICADOR	META ANUAL
LÍNEA 9	MEJORA DE LA IMAGEN, VISIBILIDAD Y POSICIONAMIENTO DEL PRODUCTO/ DESTINO		
MED-9.1	VISIBILIDAD Y POSICIONAMIENTO DEL DESTINO A TRAVÉS DE ACCIONES PUBLICITARIAS		
9.1.1	Acciones de publicidad dirigidas al mercado regional	Nº acciones de publicidad regional	20
		Nº de impresiones online	20.000.000
9.1.2	Acciones de publicidad dirigidas al mercado nacional	Nº campañas y acciones de publicidad nacionales	20
		Nº de impresiones online	50.000.000
9.1.3	Acciones de publicidad dirigidas al mercado internacional	Nº campañas y acciones de publicidad internacionales	5
		Nº de impresiones online	1.000.000
MED-9.2	ELEMENTOS PROMOCIONALES PARA MEJORAR LA PERCEPCIÓN DEL DESTINO		
9.2.1	Folletos digitales	Nº folletos	3
9.2.2	Material audiovisual: presentaciones, videos, fotografías, ...	Nº elementos	20
MED-9.3	DIFUSIÓN DEL DESTINO A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN		
9.3.1	Notas de prensa que reflejan la actividad del ITREM en medios regionales	Nº notas de prensa emitidas	120
9.3.2	Reportajes en medios de comunicación	Nº de reportajes publicados	60
MED-9.4	POSICIONAMIENTO DEL DESTINO MEDIANTE HERRAMIENTAS DIGITALES		
9.4.1	Estrategia del portal turístico www.murciaturistica.es	Nº de visitas al portal	1.800.000
		Nº de especiales	25
9.4.2	Estrategia Inbound Marketing_CRM	Nº de leeds cualificados	9.000
		Nº de artículos/blog	40
9.4.3	Estrategia en RRSS	Nº contenidos publicados	3.800
		Nº total de seguidores	200.000
		Nº total de impresiones	60.000.000
LÍNEA 10	INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL SECTOR TURISTICO		
MED-10.1	DESARROLLO DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES		
10.1.1	Acciones de sensibilización e implantación del modelo DTI	Nº de acciones	5
10.1.2	Desarrollo de la Plataforma de eDestino Región de Murcia (Nexo).	Nº de nuevas funcionalidades	2
10.1.3	Desarrollo de la Smart Office DTI Región de Murcia (Motriz)	Nº de nuevas fuentes de datos integradas	4
		Nº de informes de análisis de datos	15
		Nº Informes Big Data difundidos al sector	12
MED-10.2	APOYO TECNOLÓGICO A LAS HERRAMIENTAS DE PROMOCIÓN & COMERCIALIZACIÓN		
10.2.2	Impulso de la "Plataforma HERMES"	Nº de nuevas funcionalidades	2
		Nº nuevos usuarios	15
MED-10.3	RITMO OFICINA DEL SIGLO XXI		
10.3.1	RITMO 4.0: Oficina de Turismo del Siglo XXI	Nº de sesiones de formación	12
		Nº de oficinas certificadas con ISO 9001, UNE-ISO 14785:2015 y Safe Tourism Certified	27
MED-10.4	DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS INTERNOS		
10.4.1	Optimización de herramientas internas	Nº de herramientas optimizadas	2
		Nº incidencias resueltas sistemas (CRI)	90%
LÍNEA 11	TRANSFERENCIAS, SUBVENCIONES Y AYUDAS		
MED-11.1	TRANSFERENCIAS, SUBVENCIONES Y AYUDAS		
11.1.1	Tramitación solicitudes	Nº de tranfer., subvenc. y ayudas	3
		Nº de adjudicatarios	8
MED-11.2	LÍNEAS COVID-19		
11.2.1	Tramitación solicitudes ayudas Covid-19	Nº de líneas de ayudas	1
		Nº de adjudicatarios	1.000

ANEXO II
RECURSOS ECONÓMICOS Y FUENTES DE FINANCIACIÓN DEL INSTITUTO DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA
PARA EL EJERCICIO 2022

MEMORIA ECONÓMICA- FINANCIERA EJERCICIO 2022	SERVICIOS OPERATIVOS (en miles de euros)						
	Promoción	Comunicación	Ordenación	Innovación	Formación	Subvenciones	TOTAL
COSTES DE LA LINEA DE ACTUACIÓN	2.798,25	5.598,85	1.251,95	878,77	2.065,79	23.124,33	35.717,94
I. Costes de Personal	646,47	322,85	756,69	191,39	532,48	840,33	3.290,22
Nº Empleados (1)	13,23	7,14	14,26	4,13	11,68	19,56	70
Gastos en operaciones de capital	0,00	0,00	416,50	198,77	0,00	21.200,00	21.815,27
Gastos en operaciones corrientes	2.151,78	5.276,00	78,76	488,61	1.533,30	1.084,00	10.612,45
INGRESOS DE LA LINEA DE ACTUACIÓN	2.798,25	5.598,85	1.251,95	878,77	2.065,79	23.124,33	35.717,94
Ingresos de Operaciones Corrientes:	2.798,25	5.598,85	835,45	680,01	2.065,79	1.924,33	13.902,67
Transferencias Corrientes de la CARM	2.798,25	5.598,85	835,45	669,01	1.565,79	1.924,33	13.391,67
Transferencias Corrientes de Organismos Autónomos de la CARM	0,00	0,00	0,00	0,00	500,00	0,00	500,00
Otros Ingresos de fondos corrientes	0,00	0,00	0,00	11,00	0,00	0,00	11,00
Ingresos de Operaciones de Capital:	0,00	0,00	416,50	198,77	0,00	21.200,00	21.815,27
Transferencias de Capital de la CARM	0,00	0,00	416,50	138,77	0,00	21.200,00	21.755,27
Otros Ingresos de fondos de capital	0,00	0,00	0,00	60,00	0,00	0,00	60,00

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