

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Turismo, Cultura, Juventud y Deportes

4591 Resolución de la Secretaría General de la Consejería de Turismo, Cultura, Juventud y Deportes, por la que se dispone la publicación en el "Boletín Oficial de la Región de Murcia" del Contrato-Programa para el ejercicio 2025 suscrito entre la Consejería de Turismo, Cultura, Juventud y Deportes y el Instituto de Turismo de la Región de Murcia.

Con el fin de dar publicidad al Contrato-Programa para el ejercicio 2025, suscrito con fecha 17 de septiembre de 2025, entre la Consejería de Turismo, Cultura, Juventud y Deportes y el Instituto de Turismo de la Región de Murcia, de conformidad con lo establecido en 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 Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, y en cumplimiento de lo previsto en el artículo 17.6. letra a) de la Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia,

Resuelvo

Ordenar la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia del Contrato-Programa para el ejercicio 2025, suscrito entre la Consejería de Turismo, Cultura, Juventud y Deportes y el Instituto de Turismo de la Región de Murcia.

Murcia, a 22 de septiembre de 2025.—El Secretario General, Juan Antonio Lorca Sánchez.

Contrato-Programa para el ejercicio 2025 suscrito entre la Consejería de Turismo, Cultura, Juventud y Deportes y el Instituto de Turismo de la Región de Murcia

I - Intervienen

De una parte, doña Carmen María Conesa Nieto, en representación de la Consejería de Turismo, Cultura, Juventud y Deportes, en su calidad de Consejera de Turismo, Cultura, Juventud y Deportes, en virtud del Decreto del Presidente 38/2023, de 14 de septiembre, por el que se dispone su nombramiento (Suplemento n.º 12 BORM n.º 213 de 14-09-2023), 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 327/2023, de 22 de septiembre (BORM 25-09-2023).

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

II - Manifiestan

Uno.- Los Contratos-Programa

Los Contratos-Programa constituyen un marco contractual que establece las directrices entre los entes creados o controlados por la Administración, para desarrollar unos objetivos de acuerdo con las competencias que tienen atribuidas o con su objeto social de forma eficiente, y la Administración, que proporciona el soporte financiero, a través de las Consejerías que tienen atribuido el control de aquéllos y el seguimiento del cumplimiento de esos objetivos. La elaboración del Contrato-Programa se produce a iniciativa del Director del Instituto de Turismo, dentro de los recursos asignados y los objetivos establecidos en el Plan de Actuación, Inversión y Financiación (PAIF) aprobado anualmente y bajo las prioridades que la Consejería de Turismo, Cultura, Juventud 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 en la Circular de 23 de diciembre de 2014 de la presidencia de la citada comisión.

La Ley 3/2025, de 23 de julio, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2025, en su Disposición adicional trigésima cuarta establece que "Durante el año 2025 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 competente en materia 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 Turismo, Cultura, Juventud 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 2014 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 2025 (en adelante CP2025) así como el Plan Anual de Actuación y Planificación Estratégica 2025 (en adelante PAAPE2025) recogido en el Anexo I, de conformidad con las siguientes

III - Cláusulas

Primera.- Objeto del Contrato-Programa

El Contrato-Programa entre la Consejería de Turismo, Cultura, Juventud 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 Turismo, Cultura, Juventud y Deportes anualmente, así como aquellos derivados que, en materia de turismo, le competen al ITREM.

Segunda.- Objetivos y prioridades generales

ESCENARIO ACTUAL.

Las variables macroeconómicas regionales confirman un proceso de cambio estructural con un mayor y creciente peso de las actividades terciarias. En este proceso de cambio estructural el turismo cobra un particular enfoque activo. Así, en 2023, el consumo total de los turistas se estima en unos 3.300 millones de euros y el PIB turístico (que incluye el consumo colectivo turístico de las Administraciones Públicas y la Formación Bruta de Capital) alcanzó su máximo histórico con 4.100 millones de euros (en precios corrientes), un 5,1% más que en 2022, lo que supone una participación del turismo en el PIB regional del 11,2%, con un crecimiento de tres décimas respecto al año 2022.

Cabe remarcar la recuperación del sector, el más afectado durante la pandemia de Covid-19. Así, para el año 2020, y debido a los efectos de dicha crisis, la caída del PIB turístico en la Región de Murcia alcanzó los 2.215 millones de euros. De este modo, el PIB turístico en la Región de Murcia apenas sobrepasó los 1.470 millones de euros, con lo que se perdió en torno al 60% del PIB turístico de 2019 (que ascendía a 3.686 millones de euros). No obstante, se pone de manifiesto la resiliencia del turismo ante las crisis, con un crecimiento continuado de más de seis puntos en la Región de Murcia desde 2020, pasando de una

participación del turismo en el PIB del 5% en 2020 al 11,2% que representaba en 2023. En el conjunto del país, la aportación del turismo al PIB de la economía española ha pasado del 6% en 2020 al 11,6% en 2022 (último dato publicado por el INE).

Actualmente la actividad turística en la Región de Murcia se desarrolla con fuerza, como una importante actividad económica que contribuye a la creación de riqueza y empleo y se consolida como un motor de progreso prioritario. En 2024 el sector turístico regional sigue destacando por su dinamismo, aportando nuevos registros máximos a la actividad y al empleo, con repuntes de algunos indicadores tras un balance del verano excepcional.

En líneas generales, la industria turística de la Región de Murcia ha estado creciendo por encima de la media española, impulsada por un mejor comportamiento de la demanda tanto nacional como internacional, y se prevé que lo siga haciendo en los próximos meses.

Los datos acumulados para el conjunto de los alojamientos reglados así lo ponen de manifiesto, con un registro récord para el acumulado enero-octubre de 1.639.157 viajeros en los alojamientos turísticos hoteleros y extrahoteleros y una tasa interanual de crecimiento del 5,7%, casi dos puntos superior a la española, 3,8%.

El aumento de las visitas de los turistas residentes en España, un 4,6% hasta alcanzar 1.231.695, resulta especialmente significativo si tenemos en cuenta que la media española ha descendido, un -1,3%.

Una especial reseña merece la solvencia externa del sector turístico regional, con un aumento de los turistas extranjeros en alojamientos reglados del 9,5% (+8,9% en España) y en el conjunto de alojamientos del 19,8% muy por encima del crecimiento medio nacional, que fue de un 10,8%. Así, la Región de Murcia es la comunidad (de entre las doce para las que el INE ofrece datos) con un mayor crecimiento interanual del turismo extranjero.

En total entre enero y octubre la llegada de visitantes extranjeros a la Región suma 1.012.695 turistas, con un fuerte y sostenido crecimiento de su gasto turístico, que finalizó el año en cifras de récord: 1.385,9 millones de euros, frente a los 1.049,9 millones de ese periodo de 2023, un 32% más. Con este dato, la Región de Murcia es la segunda comunidad en la que más ha crecido el impacto económico del turismo. Además, los 12,33 días de estancia media de los turistas extranjeros en la Región la convierten en la comunidad con una duración de la estancia más prolongada, muy superior a la media nacional (7,12 días).

A estas buenas cifras del turismo internacional ha contribuido el incremento de rutas en el Aeropuerto Internacional Región de Murcia, que cierra noviembre con un repunte del número de pasajeros del 2,8% respecto a los once primeros meses de 2023, sumando un total de 873.335 pasajeros en salidas y llegadas. Con las operaciones ocurre prácticamente lo mismo, con 6.730 operaciones en el acumulado enero-noviembre y una subida del 5% respecto a 2023, debido al alza del 34,4% en las correspondientes a vuelos desde y hacia destinos nacionales.

Cabe destacar los 112 cruceros que han arribado al Puerto de Cartagena en los diez primeros meses de 2024, con una cifra de 153.630 pasajeros, un 4,8% más respecto a la cifra del mismo periodo de 2023.

En cuanto al turismo nacional recibido en el conjunto de alojamientos, tanto privados como reglados, según los últimos datos disponibles de la Encuesta de

Turismo de Residentes del INE para el primer semestre de 2024, los residentes en España realizaron 1.799.735 viajes a la Región de Murcia en la primera mitad del año. Esto supone un 9,52% más que en el mismo período de 2023. Este crecimiento contrasta con el leve aumento del 0,8% experimentado por el conjunto de España. Con estos datos la Región de Murcia, fue la tercera comunidad con mejor comportamiento.

Otro aspecto en el que se refleja la capacidad locomotora del turismo es su condición de principal sector generador de empleo nuevo en la Región de Murcia, con una tasa de crecimiento interanual del 4,1% en los primeros diez meses de 2024. En su conjunto, las actividades turísticas daban empleo directo en octubre a una cifra récord de 64.935 trabajadores en la Región, 2.031 trabajadores más que en ese mismo mes del año anterior.

BALANCE DEL PLAN ESTRATÉGICO DE TURISMO REGIÓN DE MURCIA 2022-2032.

En sus primeros meses, este Plan funcionó como un instrumento práctico para abordar la reconstrucción del turismo regional tras los graves efectos del Covid-19, reforzar y dinamizar el sector hasta recuperar los niveles anteriores a la pandemia.

Así, se pusieron en marcha diversas medidas con carácter de urgencia para salvar empresas y empleos, entre las que destacan dos líneas:

- Planes de rescate al sector turístico y hostelero, por valor de 52 millones de euros.
- Programas de rescate a la demanda: programas visitas guiadas gratuitas, seguro gratuito con cobertura Covid19 para turistas y bonos experiencias turísticas.

El nuevo Plan Estratégico plantea, además, en paralelo a estas medidas de choque, una ambiciosa propuesta de cambio de modelo del sector. En este sentido, se hace imprescindible implementar una estrategia de modernización y mejora de la competitividad, abordando los retos y preparando al sector turístico regional para las futuras transformaciones, especialmente en el ámbito de la sostenibilidad y la digitalización.

Dentro de este marco de transformación del modelo turístico, ya se han puesto en marcha diversas LÍNEAS DE ACCIÓN:

1- Planes Territoriales de Sostenibilidad Turística en Destinos. Son intervenciones de renovación y sostenibilidad de los destinos turísticos, en las que destaca el carácter transformador en el ámbito turístico de todas las actuaciones incluidas en ellos, centrándose en poner en valor y fomentar los recursos y capacidades turísticas de estos destinos. Además, todos los destinos participantes han realizado una fuerte apuesta por las actuaciones en materia de transición verde sostenible y mejora de la eficacia energética, así como en transformación digital apostando por el modelo de DTI. Esta línea de acción tiene como objetivo alcanzar una mayor cohesión territorial a través del turismo, poniendo en valor la oferta de todos los destinos regionales y creando conexiones entre ellos.

El destino turístico es el verdadero impulsor de la competitividad y por ello se moviliza un volumen récord de recursos para hacer posible la transformación hacia la sostenibilidad y digitalización del sector. Ya está ejecutándose el programa extraordinario de Planes Territoriales de Sostenibilidad Turística en Destinos 2021, 2022 y 2023 con 63.960.000 euros de Fondos NextGen EU. En ellos participan

22 entidades locales de la Región entre ayuntamientos, mancomunidades y consorcios a los que se han transferido 53,5 millones euros. Los restantes 10,4 millones corresponde a la ejecución de actuaciones que realizará directamente el Instituto de Turismo de la Región de Murcia.

2- Puesta en marcha de un programa de ayudas para la modernización de los alojamientos turísticos y mejora en los ámbitos de la transición verde y sostenible, de la eficiencia energética y de la transición digital. La Comunidad presentó en la convocatoria 2022 un Plan Territorial de Sostenibilidad Turística en Destinos, aprobado en Resolución de 19 de diciembre de 2022 de la Secretaría de Estado de Turismo, en el que como parte del mismo el Instituto de Turismo de la Región de Murcia acomete la Actuación de Cohesión en Destinos (ACD) "Plan de Revitalización y Sostenibilidad de los Alojamientos Turísticos de la Región de Murcia", concebido como un fondo destinado a ayudas directas a la modernización de los alojamientos turísticos regionales.

La puesta en marcha de esta ACD se ha instrumentado a través de la implementación de un programa de "Ayudas para la modernización de los alojamientos turísticos y mejora en los ámbitos de la transición verde y sostenible, de la eficiencia energética y de la transición digital, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU", con un total de siete millones seiscientos noventa y dos mil trescientos ocho euros (7.692.308 €).

3- Plan de Mejora Integral de las Vías Verdes de la Región de Murcia.

La Red de Vías Verdes de la Región de Murcia cuenta en la actualidad con 8 itinerarios (Vía Verde del Noroeste, la del Campo de Cartagena, la de Mazarrón, la del Embarcadero de El Hornillo en Águilas, la de Almendricos, la del Chicharra de Cieza y la del Chicharra de Yecla y de la Floración) que suman más de 185 kilómetros. Los usuarios de las vías verdes de la Región aumentaron en la primera mitad de 2024 un 4,3 por ciento hasta llegar a los 300.364 usuarios, 12.517 más que en el mismo periodo de 2023, según los datos registrados por los contadores instalados por la Consejería de Turismo.

4- Transformación digital del sector turístico: Creación de la Smart Office y desarrollo de la Estrategia de Destino turístico inteligente. El ITREM ha creado la "Oficina de Inteligencia Turística - Smart Office" como una evolución necesaria de los observatorios turísticos tradicionales, que aúne de una parte la puesta a disposición y el análisis de las estadísticas tradicionales complementadas con las nuevas fuentes de datos. De esta manera, los servicios prestados van más allá de la recopilación de los datos, poniéndolos en valor para conformar un verdadero asistente a la gestión de alojamientos, destinos y productos turísticos a modo de un "oráculo turístico". 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 Región ha sido una de las comunidades autónomas pioneras en el desarrollo de sistemas de inteligencia turística y en la implantación del modelo DTI, ofreciendo al sector el portal de datos abiertos DTI Smart Office, con indicadores de reputación, competitividad, perfil del turista, capacidad aérea entre otros, dando una visión 360 grados de la Región de Murcia.

En la actualidad 22 municipios de la Región de Murcia se encuentran adheridos a la Red DTI Nacional y 8 destinos más han iniciado su proceso de transformación en DTI.

5- Captación de inversiones: Programa “Invest in Costa Cálida”. Como parte de la estrategia de renovación y ampliación de la oferta alojativa turística el ITREM lidera el Programa “Invest in Costa Cálida”, que tiene por objetivo impulsar la captación de inversiones que favorezcan la renovación de los destinos turísticos regionales. A través de este programa se identifica la disponibilidad de suelos para desarrollos turísticos, captación de inversiones a través de contactos con potenciales inversores, simplificación administrativa; todo ello coordinado con el INFO. Sus principales funciones son las de consultoría, planificación y organización:

- Coordina y orienta los esfuerzos de todos los agentes públicos y privados implicados.
- Identifica activos y suelos para desarrollos turísticos.
- Presta asesoramiento técnico sobre la viabilidad de los proyectos.
- Asesora sobre financiación, subvenciones y líneas de ayudas a la inversión gestionadas por el Instituto de Fomento.
- Simplifica y agiliza los trámites administrativos.
- Realiza un seguimiento de los proyectos, para asegurar que fructifiquen.

6- Gestión de productos basado en la innovación colaborativa con los agentes del sector.

El Plan Estratégico establece un nuevo sistema de gestión que tiene como objetivo mejorar la incidencia o efectividad de las políticas públicas y fomentar el desarrollo y mantenimiento de los productos turísticos regionales.

Para ello, se implantan nuevas fórmulas de trabajo común y procesos de mejora de la gobernanza a través de diferentes niveles: clubs de productos, mesas de trabajo y mesas de coordinación.

El trabajo colaborativo con las empresas se basa en 3 pilares:

- Plan de Aceleración Empresarial específico para el sector turístico. Las empresas serán la clave del nuevo sistema turístico, por lo que se incentivará y mejorará el ecosistema empresarial. Se detectarán las necesidades de las empresas aportando soluciones adaptadas a cada uno de los perfiles.
- Programa de creación de experiencias y productos sustentado en la especialización de la oferta, el trabajo en red y el intercambio de buenas prácticas.
- Comercialización: las experiencias y productos generados se trasladarán al mercado por medio de su incorporación al Plan de Promoción anual, con nuevas herramientas de mercadotecnia y aplicación de la inteligencia turística (de producto, mercado y cliente) a la promoción y comercialización.

Un sistema de vigilancia competitiva e inteligente y su continuo contacto con el mercado permitirá detectar nuevas tendencias y productos que necesiten desarrollo. El ITREM incentivará el desarrollo de productos mediante programas de incentivos y subvenciones, la Oficina de Inteligencia Turística, el Centro de Cualificación Turística y el asesoramiento de su equipo técnico.

7- Internacionalización de la demanda y diversificación de mercados emisores, con el impulso de conectividades nacionales y consolidación de las internacionales en el Aeropuerto Internacional Región de Murcia.

El Gobierno regional sigue avanzando en su proyecto de impulso del transporte aéreo, que contempla el establecimiento de conexiones con sus mercados prioritarios y que se alinea con el Plan Estratégico de Turismo 2022-2032 de la Comunidad Autónoma.

En la pasada temporada de verano, el Aeropuerto Internacional Región de Murcia ha estado conectado con **22 ciudades** de **7 países** (en lo que además de España, se encuentran Reino Unido, Irlanda, Marruecos, Portugal, República Checa y Bélgica).

El aeropuerto ha contado con alrededor de **80 frecuencias semanales** en temporada alta, tanto de vuelos regulares como chárter.

El mayor incremento respecto al año pasado se ha dado no obstante en las rutas nacionales, al pasar de 11 a 15, lo que supone un aumento del 36%.

Además de las incorporaciones de Madrid y Barcelona, continúa este verano el enlace con Gran Canaria, a Oviedo, Santander, Menorca, y Bilbao.

Refuerzo de las acciones de promoción y comunicación en los principales mercados emisores. Se prospectorán nuevos mercados que ofrezcan ventajas en términos de desestacionalización o rentabilidad, haciendo hincapié en la temporada de invierno aún con amplio margen de crecimiento. Operativas de turismo sénior, vacacional y golf con países europeos y acuerdos de comercialización con operadores.

8- Plan de acción Caravaca Año Jubilar 2024. Caminos de Peregrinación.

El Instituto de Turismo de la Región de Murcia ya ha puesto en marcha más de 50 acciones para promover el Año Jubilar de Caravaca de la Cruz, incluyendo participación en ferias turísticas, viajes de prensa y acuerdos con turoperadores. La estrategia de promoción ha incluido colaboraciones internacionales y campañas de promoción en Europa.

Además de la campaña "Creer en lo extraordinario", (de alcance regional, nacional e internacional), que incluye inserciones en televisión, radio, prensa, soportes digitales, se ha configurado un programa de eventos que tendrán lugar con motivo del Año Jubilar, entre las que se cuentan la celebración de exposiciones, conferencias, pruebas deportivas o eventos gastronómicos.

En este apartado, destaca el "I Encuentro Internacional de Ciudades Jubilares" reunirá en octubre a expertos y profesionales para abordar la importancia del turismo religioso, y que tendrá como escenarios el Monasterio de Los Jerónimos, sede central de la UCAM, y la ciudad de Caravaca de la Cruz, con motivo de la celebración de su Año Jubilar 2024. El encuentro contará con representantes de las cinco ciudades santas de la Cristiandad: Jerusalén, Roma, Santo Toribio de Liébana, Santiago de Compostela y Caravaca de la Cruz.

La Comunidad tiene como objetivo alcanzar el millón de peregrinos en 2024 y medio millón el año siguiente.

9- Programa de Aceleración en la Creación de Experiencias y Productos.

Creación y promoción del nuevo portafolio de productos turísticos, poniendo el foco en la creación de vivencias turísticas únicas y más experienciales. Destaca

la creación y estructuración de nuevos productos: **Turismo Azul y Naturaleza sensorial**. Plataforma de venta de experiencias de turismo azul (colaboración público-privada). Y la creación de EMTur para potenciar todo este producto. Especial atención al Año Jubilar 2024 de Caravaca de la Cruz, Plan de impulso del Turismo Deportivo, Plan de acciones internacionales para la comercialización del producto MICE, así como el desarrollo del nuevo catálogo de experiencias “100 formas de vivir la Región de Murcia”.

10- Diversificación y desestacionalización.

Puesta en marcha de programas extraordinarios de promoción de turismo enogastronómico (Capitalidad Española de la Gastronomía) turismo de festivales y turismo deportivo. Desde el ITREM se sigue fomentando la diversificación de producto para continuar avanzando en la desestacionalización la actividad turística. Ejemplo de ello son los planes de promoción del turismo gastronómico, de impulso al turismo cultural, el de turismo deportivo, turismo azul en costa o la marca “Festivales Región de Murcia, más música” cuya dotación y alcance incrementaremos, a los que se sumarán los relativos al producto de turismo médico, de salud y bienestar y de interior y naturaleza.

El aumento de la actividad turística, y el alargamiento de la campaña estival, derivado sobre todo al buen comportamiento de productos turísticos desestacionalizadores, unido a la inversión productiva en el sector con la apertura y renovación de establecimientos turísticos, vienen a explicar las cifras récord de empleo turístico conseguidas en 2024 en la Región de Murcia.

Bajo estos parámetros de crecimiento sólido del empleo turístico, se pone de manifiesto el cumplimiento de otro de los principales objetivos contemplados en el Plan Estratégico 2022-2032: la dinamización del empleo a través de la desestacionalización. Se busca equilibrar la afluencia turística en los distintos meses, asegurando el mantenimiento de la actividad y el empleo estable durante todo el año.

Una muestra de la desestacionalización turística, que está favoreciendo la creación de empleo más estable, la encontramos en la aceleración del ritmo de crecimiento de la afiliación en hostelería y agencias de viajes en noviembre, con una tasa interanual del 5,5% frente a la media anual (ene-nov) del 3,7%. De hecho, este repunte del dato de empleo noviembre hace que supere al de los meses precedentes de octubre y septiembre.

11- Plan contra la oferta ilegal de alojamiento turístico y competencia desleal.

Vigilancia y comprobación del cumplimiento de la normativa vigente en materia turística, con especial atención a la detección y regularización de la oferta de alojamiento no declarada. En este sentido, el Instituto de Turismo de la Región de Murcia ha creado una Mesa de seguimiento para proteger la oferta reglada y, por lo tanto, la calidad de los servicios ofrecidos.

La Mesa ha venido a reforzar el control de alojamientos turísticos y, en lo que va de año 2024, ha informado a las principales plataformas de comercialización online del sector de la detección de 421 alojamientos irregulares, con el objetivo de que retiren sus anuncios, y se han desarrollado 36 informes para incoación de expedientes sancionadores. En este sentido, se ha producido un incremento exponencial en la detección de alojamientos ilegales, pasando de 150 en la primera fase desde la creación de la mesa en 2023, a 235 en la segunda y a 421 en su última reunión.

12- Formación, mejora de la empleabilidad y eficiencia de los recursos humanos y atracción de talento.

El CCT desarrolla un programa de formación destinado a responder a las necesidades reales de las empresas, una formación continua que recicle y mejore los niveles de cualificación de los trabajadores en activo. Se pone en marcha un programa de ayudas a la detección del talento y el apoyo a la excelencia entre los profesionales futuros y actuales del sector.

El CCT lanza una amplia oferta de formación en hostelería con cursos online, certificados de profesionalidad y especialización gastronómica. El Centro de Cualificación Turística (CCT) de la Región de Murcia ha lanzado una completa oferta formativa para el sector de la hostelería y el turismo, que incluye 13 cursos online, nueve certificados de profesionalidad y 15 cursos de especialización de corta duración. Estas iniciativas, que se desarrollarán entre septiembre y diciembre, buscan mejorar la competitividad del sector, adaptándose a las demandas actuales del mercado y ofreciendo formación en áreas como la sostenibilidad, la tecnología y la gastronomía regional. Los programas están dirigidos a profesionales en activo y desempleados, con opciones de formación práctica en empresas.

13- Región de Murcia, Film Commission.

El Instituto de Turismo participa en la Film Commission de la Región de Murcia, un servicio público destinado a promover y apoyar la producción audiovisual en la Región de Murcia, prestando servicios a los rodajes.

14- Red de Cátedras de Turismo con las tres Universidades regionales.

El Instituto de Turismo de la Región de Murcia, con el objetivo de fomentar la investigación en materia de turismo y maximizar el acceso y difusión de la información generada, lidera la creación de una red de colaboración con administraciones públicas, universidades, centros de investigación y asociaciones empresariales. Se trata, así, de establecer una red de transmisión de conocimiento que conduzca al desarrollo de un sistema de gestión de la inteligencia turística.

En este sentido, desde el año 2019 la Consejería de Turismo colabora en la puesta en marcha y funcionamiento de una Red de Cátedras al servicio del Turismo, en la que se integran:

- La "Cátedra de Innovación Turística de la Región de Murcia" en colaboración con la Universidad de Murcia.
- La "Cátedra Internacional de Inteligencia Turística" en colaboración con la UCAM.
- La "Cátedra de Turismo Sostenible" en colaboración con la Universidad Politécnica de Cartagena.

Esta iniciativa está contribuyendo a mejorar la investigación, la difusión y la transferencia de conocimiento turístico e innovación entre el sector productivo y empresarial y el mundo académico y científico. Además, fomenta la formación y cualificación de las personas que trabajan en la industria turística. Por otra parte, sirve de base a las administraciones públicas para el establecimiento de las directrices de la política turística y de fundamento en la elaboración de estrategias y líneas de actuación.

15- Regulación de la oferta turística.

Actualización del marco jurídico y su adaptación a los cambios de la coyuntura y la demanda actual, con el objetivo de lograr un aumento de la competitividad del sector turístico de la Región de Murcia, fomentando la iniciativa empresarial y facilitando los trámites administrativos. Así, desde el ITREM se trabaja en la actualización y redacción de decretos de alojamientos y establecimientos turísticos, así como en la creación de nuevas figuras, como los Bienes de Interés Turístico.

PRIMER PACTO REGIONAL DEL TURISMO

A fin de consolidar definitivamente el Turismo como una industria estratégica para la economía regional, y potenciar e incrementar su competitividad, **el Gobierno de la Región de Murcia ha puesto este año las bases del Primer pacto regional del turismo con las asociaciones del sector.**

Éste supone la institucionalización de la cooperación público-privada, mediante la participación de la Mesa del Turismo de la Región de Murcia todas las entidades locales que quieran suscribirse. Entre sus objetivos están la optimización del modelo de gobernanza, la homogeneización de las políticas turísticas locales y regionales, el impulso de las comunicaciones, la diversificación de la oferta turística, el desarrollo sostenible, la formación, la agilización de licencias urbanísticas, la puesta en marcha de nuevos incentivos fiscales, el apoyo a la digitalización y la creación de herramientas de innovación y cooperación.

OTRAS INICIATIVAS DESTACADAS

LA I CONVENCIÓN DE TURISMO. Se celebrará en noviembre para impulsar el desarrollo y la innovación del sector turístico en la Región. El Auditorio y Centro de Congresos Víctor Villegas acogerá este evento, que tendrá carácter anual y reunirá a líderes y expertos en turismo y fomentará sinergias y alianzas entre los agentes regionales del sector. La iniciativa, remarcó la titular de Turismo, "contribuirá a posicionar la Región como un destino líder en sostenibilidad y Tecnología turística.

VI BOLSA DE CONTRATACIÓN TURISMO REGIÓN DE MURCIA. Reunió a **más de 200 profesionales (operadores nacionales e internacionales)** con integrantes del **sector turístico de la Región**, entre los que se cuentan alojamientos: hoteles, apartamentos, campings, turismo rural, turismo activo, campos de golf, guías turísticos, agencias receptoras, agencias de viaje, servicio de transporte y oferta complementaria), que mantendrán **más de 1.500 reuniones de negocio.**

La ventaja de esta iniciativa es que **concentra el trabajo de varios meses en un solo día**, convirtiéndose en un **acontecimiento clave** para promover nuevas oportunidades de negocio e impulsar la comercialización del destino Costa Cálida-Región de Murcia para la próxima temporada.

BONO TURÍSTICO 2024-2025. El Bono Turístico de la Región de Murcia ofrecerá descuentos de hasta 250 € para estancias en alojamientos turísticos de la Región a cualquier persona mayor de edad con residencia legal y estable en España. En esta nueva edición, además, podrán adherirse como participantes, tanto las agencias de viajes como los alojamientos turísticos inscritos en el registro de empresas turísticas de la Región de Murcia.

Estas ayudas ofrecen descuentos del 50 por ciento en alojamientos regionales y tienen como objetivo promover la desestacionalización.

Desde que arrancó la iniciativa, la Región ha repartido más de 6.700 bonos, que han generado una facturación por parte del sector de alrededor de 2 millones de euros y 15.000 pernoctaciones directas.

EVENTOS GASTRONÓMICOS. Desde que fue nombrada en 2020 y 2021 Capital Española de la Gastronomía, CEG, la Región ha continuado su evolución como destino gastronómico de referencia en todo el país.

Así, este último año ha acogido la gala de **entrega de los Soles Repsol 2024**, que tuvo lugar el lunes 4 de marzo en el Auditorio y Palacio de Congresos El Batel de Cartagena; y la fiesta de **entrega de los Soletes Guía Repsol**, que se llevó a cabo en la Fortaleza del Sol el miércoles 26 de junio. Además, será escenario el 26 de noviembre de la gala de **presentación de la guía Michelin España 2025**, que tendrá lugar en el Auditorio Víctor Villegas.

El I Campus Gastronómico Talento Joven > Se trata de una cita de Alto Nivel, que tuvo lugar en el Centro de Cualificación Turística (CCT), y que va a contó con figuras de la talla de FERRAN ADRIÀ, DABIZ MUÑOZ, JOSÉ CARLOS CAPEL o el COACH LUIS GALINDO, entre muchos otros.

Este proyecto pionero en España ha sido punto de encuentro entre los mejores alumnos de hostelería del país y algunas de las figuras más importantes del panorama gastronómico nacional.

Todos estos eventos, junto con el I Campus Gastronómico Talento Joven, suponen factores directos para **multiplicar la visibilización de la imagen de la Región como referente gastronómico**.

Participación en grandes ferias como **Alicante Gastronómica** (El stand de los "1.001 Sabores de la Región de Murcia" ganó el premio al mejor entre los institucionales en la VI edición del certamen "Alicante Gastronómica-Encuentro del Estilo de Vida Mediterráneo". La Región contó con un stand de 80 metros cuadrados que incluyó un mural decorado con frutas y hortalizas de la tierra, en el que programó un total de 30 demostraciones gastronómicas a las que asistieron más de 2.000 personas); o **San Sebastián Gastronomika** (La Región viaja con una delegación compuesta por 32 profesionales y ha preparado un programa con 32 actividades, entre las que se incluyen ponencias magistrales, showcookings, catas de vino y degustaciones).

OBJETIVOS PARA 2025

¿Cómo fortalecer la posición del destino Región de Murcia, aprovechando sus fortalezas y buscando nuevas oportunidades de diversificación?

- En la Región de Murcia, **los mercados emergentes toman el relevo** de los tradicionales en el crecimiento del turismo internacional.
- Rica y variada oferta turística, con la apuesta por nuevos productos desestacionalizadores y de alta rentabilidad para una **demandada cada vez más segmentada y que requiere experiencias de calidad**.
- La puesta en marcha del **nuevo Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia** puede salvar las limitaciones actuales y permitir el desarrollo de todo el potencial turístico.
- La mejora del servicio de transporte con la llegada del AVE y el aeropuerto aportará **nuevas rutas que contribuyan a la diversificación de mercados**, tanto internacionales como nacionales.

- Cartagena se ha convertido en uno de los destinos preferidos por muchos cruceros del Mediterráneo, con un futuro prometedor en el segmento de los **cruceros de lujo**.

- El turismo se muestra, cada vez más, como un **instrumento vertebrador** económico- social de los diferentes territorios gracias a la progresiva mejora de la conectividad entre los destinos. Surgen nuevas oportunidades derivadas de las sinergias y la **complementariedad interior-costa** que enriquecen el portafolio de productos turísticos y contribuyen a la **desestacionalización de los flujos turísticos**.

- **Internet y el aumento del uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación** por parte de los turistas suponen la necesidad de cambios en el modelo de promoción y comercialización turística

- Ante la proliferación de las redes sociales y las páginas de opinión, se abren nuevas oportunidades para **construir una imagen de marca más joven, dinámica e identificada con la diversidad** de un destino “multiexperiencial”.

- El desarrollo del **Destinos Turístico Inteligente** es una oportunidad para generar e implantar I+D+i adaptada a las necesidades de las empresas y los cambios de la demanda.

- El elevado potencial que brinda la **transformación digital de las Oficinas municipales de información turística** para mejorar la planificación del viaje y la experiencia del visitante en el destino.

- Aprovechar la **mejora en la accesibilidad y la adecuación de los planes formativos** a la realidad del sector turístico para la innovación en la gestión, la atracción de talento y el desarrollo del emprendimiento.

- **Afianzar las estructuras asociativas y generar cauces de coordinación y colaboración** entre los agentes turísticos públicos y privados dotará de un efecto multiplicador a las políticas turísticas.

- La **visión estratégica de medio y largo plazo** que proporciona el nuevo Plan Estratégico de Turismo 2022-2032 introduce los conceptos de **competitividad y sostenibilidad** como claves para garantizar el futuro desarrollo del sector.

- La oportunidad que supondrán las nuevas líneas de financiación vertebradas a través de los **fondos “Next Generation” de la Unión Europea** para la transformación de los destinos hacia la **sostenibilidad, mejora de la calidad de la oferta y de su accesibilidad, la puesta en valor y la adecuación de los recursos turísticos, culturales y naturales y la digitalización de los destinos**.

ESTRATEGIA 2025.

Dentro del marco del Plan Estratégico de Turismo Región de Murcia 2022-2032, se define para cada ejercicio turístico su Plan Anual de Acción que establece la estrategia específica anual, dirigida a conseguir los objetivos y retos de los destinos turísticos regionales, acometiendo la necesaria revisión periódica del modelo turístico en función de la evaluación de los resultados logrados durante el ejercicio anterior y el análisis del cumplimiento de objetivos.

Los presupuestos para el año 2025 del Instituto de Turismo de la Región de Murcia se han configurado para lograr, en relación a sus competencias, los objetivos y retos de este Plan de Acción Anual. Además, estos presupuestos abordan medidas para encarar un nuevo contexto actual menos favorable con la

aparición de nuevos riesgos en la coyuntura macroeconómica, que se derivan del impacto de las tensiones y conflictos geopolíticos, como las guerras en Ucrania e Israel, y de la elevada inflación y la subida de tipos de interés. Condicionantes estos que no benefician al turismo, un sector muy sensible a los conflictos y a los incrementos de costes.

Igualmente, cabe mencionar la importante influencia en los presupuestos del año 2025 de la Estrategia de Sostenibilidad Turística en Destinos, con una fuerte apuesta por las actuaciones en materia de transición verde sostenible y mejora de la eficiencia energética, así como en formación, innovación, transformación digital e inteligencia turística.

Los presupuestos para el año 2025 dan cobertura a la ejecución de esta estrategia turística, con continuidad en muchas de las líneas de acción del "Plan Estratégico de Turismo Región de Murcia 2022-2032" puestas ya en marcha en 2024, e iniciando otras nuevas que se integran en los siguientes Ejes del Plan:

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. Reinversión de los productos turísticos.

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

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

Algunos de los principales retos marcados para este año 2025 son:

- Adaptar la oferta turística regional a la nueva demanda, con un turismo experiencial más cualificado.
- Diferenciación y digitalización de los productos turísticos del portafolio regional.
 - Mejorar el posicionamiento del destino Región de Murcia-Costa Cálida.
 - Aumento de la internacionalización.
 - Atracción y fidelización de segmentos de demanda con mayor capacidad de gasto.
 - Diversificación temporal y geográfica de la demanda.
 - Sostenibilidad turística. Reducir el impacto ambiental y preservar el medio.
 - Formación de calidad, profesionalización del sector y la atracción de talento.
- Incrementar la eficiencia en el uso del capital invertido en instalaciones turísticas, infraestructuras, ...

Todo ello garantizará el futuro del sector y redundará en una mejora del posicionamiento del destino, de su competitividad y de la rentabilidad socioeconómica.

Bajo estas premisas, con los presupuestos para el año 2025 se actuará en todos los ejes del "Plan Estratégico de Turismo Región de Murcia 2022-2032" priorizando en las siguientes líneas:

EJE 1. REVITALIZACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DE LOS DESTINOS. MEJORA DE LA CALIDAD DE LA OFERTA.

- LA RENOVACIÓN Y MODERNIZACIÓN DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS Y DE SU OFERTA.

- o Embellecimiento y renovación de los destinos

Mediante la participación en la Estrategia de Sostenibilidad Turística en Destinos (STD), el Instituto de Turismo de la Región de Murcia (ITREM) está acometiendo el impulso a la revitalización de los destinos, la puesta en valor de sus recursos turísticos y la modernización de infraestructuras, garantizando la sostenibilidad del modelo turístico. Todo ello financiado por los fondos europeos "NextGenerationEU" y mediante un proceso coordinado con las Entidades Locales. En este sentido, en el año 2025, se continuará con la ejecución de los Planes Territoriales STD Extraordinarios de 2021, 2022 y 2023 y los Planes STD Ordinarios de 2020, 2021 y 2022. Son un total de 69,1 millones euros de Fondos NextGen EU y la participación de 22 entidades locales entre ayuntamientos, mancomunidades y consorcios.

- o Actuaciones de Cohesión entre Destinos

El ITREM lleva a cabo directamente intervenciones de carácter horizontal y ámbito supra local denominadas Actuaciones de Cohesión entre Destinos (ACD). Están orientadas a completar, relacionar transversalmente y cohesionar entre sí las intervenciones en destino, generando dinámicas de agregación de producto y contribuyendo a que éstos se refuercen mutuamente. La primera ACD, recibe el nombre de "Valle de Ricote Slow", corresponde al Plan Territorial STD 2022 y está dotada con 3,3 millones de euros, se dirige a los cuatro municipios de este entorno, Ricote, Ojós, Ulea y Villanueva del Río Segura, y pretende el desarrollo de este destino turístico basándose en sus valores paisajísticos, históricos y culturales.

La segunda ACD se denomina "Turismo Azul destino de la Región de Murcia 2024" y está enfocada a la diversificación del sol y playa mediante la creación de oferta complementaria, generando una red de senderos azules, tanto peatonales como ciclables, en Los Alcázares, Cartagena, Mazarrón, San Javier, Águilas, y San Pedro del Pinatar que ayuden a consolidar la Costa Cálida como destino idóneo de turismo azul, así como creando nuevos productos turísticos, como "playas deportivas" e impulsando actividades como el buceo.

- o "Plan de Revitalización y Sostenibilidad de los Alojamientos Turísticos de la Región de Murcia"

La puesta en marcha de esta ACD, correspondiente al Plan Territorial STD 2022 se ha instrumentado a través de la implementación de la subvención denominada "Ayudas para la modernización de los alojamientos turísticos y mejora en los ámbitos de la transición verde y sostenible, de la eficiencia energética y de la transición digital, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU", con fondos por valor de 7.692.308 €. Su objetivo es que, mediante una importante provisión de recursos económicos, se acometan actuaciones transformadoras de las actividades de alojamiento turístico en los ámbitos de la transición verde, la eficiencia energética, la transición digital y la mejora de la competitividad turística.

o Mejora y mantenimiento de infraestructuras turísticas y señalización:

▪ Itinerarios ecoturísticos y Vías Verdes. El ITREM contribuye al funcionamiento del Consorcio de las Vías Verdes de la Región de Murcia con asesoramiento técnico, además de apoyo económico para el mantenimiento de estas infraestructuras, que suman unos 185 km. La aportación económica del ITREM en 2025 para gastos de mantenimiento del Consorcio es de 250.000 €.

▪ Rehabilitación del Convento de San José de Caravaca de la Cruz. Se continuarán desarrollando actuaciones para la conservación y puesta en valor del antiguo Convento de San José de las madres carmelitas en Caravaca de la Cruz, manteniendo el tratamiento de erradicación de termitas iniciado en 2022. En 2025 se tiene previsto el inicio de las obras del "Proyecto de Rehabilitación del convento de San José para Uso turístico y Cultural (julio 2024)", siempre que la SETUR confirme la concesión definitiva de la subvención con cargo al Programa para rehabilitación de BIC con uso turístico (fondos Next Generation UE). De ser así, también en 2025 se iniciaría la elaboración del Plan Museológico y Museográfico del convento y Santa Teresa de Jesús.

▪ Mantenimiento de la señalización de los Caminos de la Cruz de Caravaca y de la señalética tipo SISTHO en carreteras.

▪ Apoyo, en su caso, a la mejora puntual de infraestructuras turísticas que pudiera demandar alguna entidad local.

▪ Estudio de Accesibilidad en las playas, que se viene publicando periódicamente en verano.

o 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 que fomenten la inversión y la innovación empresarial. Siguiendo con el desarrollo de la Ley 12/2013 de Turismo de la Región de Murcia, en 2024 continuará la tramitación de:

▪ Anteproyecto de Ley de bienes de interés turístico.

▪ Decreto que regulará las empresas de intermediación turística (agencias de viajes, centrales de reservas, organizadores profesionales de congresos), asumiendo los cambios habidos en materia de defensa de los consumidores y usuarios turísticos.

• EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL DESTINO.

o Estrategia de Sostenibilidad Turística en Destino: La Administración Regional es consciente de la necesidad de incorporar los aspectos ambientales al diseño y ejecución de las políticas públicas de turismo. Cabe destacar la inyección de 63.960.000 € de fondos Next Generation EU, con la que la Región de Murcia participa en las convocatorias de 2021, 2022 y 2023 del Programa Extraordinario de la Estrategia nacional de Sostenibilidad Turística en Destinos, mediante un proceso coordinado con las Entidades Locales. Además, el ITREM también participa, junto a los ayuntamientos y el Estado en el Programa Ordinario con una aportación de 1.971.639 € sobre un total de 5.164.918 €. De esa cantidad solo queda pendiente para 2024 el pago de 157.212 € correspondientes a la anualidad del PSTD 2022 de Alcantarilla y una reserva de 400.000 € para la convocatoria 2024 del Programa Ordinario STD. Mediante la participación en esta Estrategia de Sostenibilidad, el ITREM continuará acometiendo en 2024 el impulso a la renovación de la oferta turística, la modernización de infraestructuras

y la competitividad de las 22 entidades locales participantes (ayuntamientos, consorcios y mancomunidades) garantizando la sostenibilidad del modelo turístico.

o A través de las diferentes líneas de acción que se están poniendo en marcha en el marco de la Estrategia de Sostenibilidad se pretende:

- Impulsar el desarrollo sostenible, los ODS y la economía circular.
- Lograr un compromiso con la eficiencia energética y la mitigación del cambio climático, integrándolo como parte de las exigencias actuales de la demanda turística.

- Combatir la masificación y extender los efectos positivos del turismo por el territorio regional.

- Transformar la Región de Murcia en un destino más accesible.

- MEJORAR LA GOBERNANZA PÚBLICO-PRIVADA Y ENTRE ADMINISTRACIONES.

o Plan de Acción Anual, es la hoja de ruta para poner en funcionamiento la ejecución anual del Plan Estratégico de Turismo 2022-32, tanto en su programa general como para cada uno de los programas de productos turísticos. Para ello, se definirá previamente una planificación consensuada con los agentes del sector con los retos y líneas estratégicas de actuación, que contemplan medidas concretas, así como las acciones propuestas para hacerlas efectivas.

o Sistema de indicadores. De cara al seguimiento del Plan de Acción Anual, se marcan objetivos numéricos y se mide su grado de consecución y de la ejecución de las acciones programadas para alcanzarlos. Este seguimiento y evaluación continua se realiza a través del desarrollo de un sistema paralelo de indicadores.

o Primer Pacto Regional por el Turismo. Supone la institucionalización de la cooperación público-privada, mediante la participación en este Pacto del sector privado a través de sus entidades más representativas e invitando a su adhesión a todas las entidades locales que quieran suscribirse y que garanticen el cumplimiento de un conjunto de compromisos en materia de ordenación, fiscalidad e incentivos y política turística general.

o Comisión Interdepartamental de Turismo. Se iniciará el proceso de creación de una comisión monográfica interna sobre turismo formada por distintas direcciones generales, creada para coordinar las diversas políticas autonómicas que afectan a la gestión transversal del turismo en la administración regional.

o Coordinación con la Secretaría de Estado de Turismo. Esta coordinación se materializa en convenios de colaboración con la administración central en materia de turismo: campañas de promoción en mercados exteriores, campañas de marketing online, asistencia conjunta a ferias bajo la marca España, Programas de I+d+i turístico, apoyo al emprendimiento y a destinos inteligentes con Segittur, Clubes de producto.

o Gobernanza participativa DTI. Se continua con las actuaciones de gobernanza de los 23 destinos adheridos a la Red DTI a través de la Secretaría de la Mesa DTI, órgano consultivo en el que se establecen sinergias entre los diferentes actores de los DTI regionales y se promueve la ejecución de proyectos colaborativos en materia de sostenibilidad, gobernanza, inteligencia turística, accesibilidad y tecnología.

EJE 2. NUEVA ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN. IMAGEN DE MARCA.

- LA MEJORA DEL POSICIONAMIENTO DE LA MARCA TURÍSTICA Y DE SUS PRODUCTOS TURÍSTICOS.

- o Planes de medios regional y nacional, para el posicionamiento de los distintos productos turísticos de la Región de Murcia. En 2025, el Plan regional está dotado con 350.000 euros y el nacional con 1,7 millones de euros. Ambos incluyen soportes de prensa, radio, televisión, exterior y digital para comunicar la diversidad y riqueza de la oferta turística regional. Las campañas de medios se articulan con una combinación de acciones online y offline, en función de los diferentes escenarios de cada uno de los productos:

- Turismo gastronómico y gastroexperiencias.
- Experiencias de naturaleza, náutico, buceo y sol y playa.
- Turismo cultural y fiestas.

- o Conectividades: Durante el año 2025 vamos a contar con la consolidación de conexiones directas nacionales e internacionales, como es la ruta Bruselas o Marrakech. Para la promoción turística en los mercados emisores de estas rutas, por una parte, se han puesto en marcha una serie de campañas de marketing y co-marketing con las compañías aéreas que operan algunas de estas rutas y, por otra parte, se han reforzado los mercados emisores con actuaciones de promoción.

- o Campañas destinadas al residente de la Región de Murcia para fomentar el turismo interno y mostrar al propio residente la renovada oferta turística regional, y que así pueda ejercer de prescriptor del destino

- o Estrategia de marketing digital. Durante 2025 continuará la estrategia de marketing digital para optimizar el posicionamiento online del destino en todo el ámbito nacional e internacional y el lanzamiento de propuestas directas a cada turista que visita el portal www.turismoregiondemurcia.es, según sus gustos y preferencias. La estrategia del portal irá alineada con las cuentas de redes sociales de promoción existentes en Facebook, Twitter, Instagram, Youtube y Tik Tok. Se seguirá trabajando el marketing de contenidos, ofreciendo publicaciones dinámicas y también experienciales de la mano de creadores de contenido. Además, se continuará con la digitalización de folletos y con la mejora y modernización del material audiovisual del destino.

- o Acuerdos de comercia de comercialización con operadores. Se realizará una nueva licitación de mercadotecnia para que esté vigente durante todo el año dirigida a turoperadores, mayoristas y OTA's, tanto nacionales como internacionales, que estará segmentada por mercado, producto y segmento.

- o Año Jubilar 2024 de Caravaca de la Cruz. En 2024 se celebró el Año Jubilar de Caravaca que contó con una campaña de comunicación extraordinaria para dar a conocer este acontecimiento. En 2025 se pretende seguir dando continuidad a dicha campaña con el objetivo de potenciar la promoción del producto activo y de naturaleza a través el Camino de Levante y de los municipios que lo integran; y del producto religioso y cultural.

- o Plan de impulso del Turismo Deportivo. Este Plan nació con el fin poner en valor y posicionar la Región como destino turístico deportivo para todo el año. En 2025 se continuará con el apoyo a pruebas en espacios abiertos.

EJE 3. REINVENCIÓN DE LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS.

- LA DESESTACIONALIZACIÓN DE LA DEMANDA Y LA DIVERSIFICACIÓN DE PRODUCTOS.

- o Creación de productos experienciales y de contenido atractivo para ampliar el portfolio de experiencias únicas en la Región de Murcia. El ITREM incentivará el desarrollo de productos turísticos, conjuntamente con el sector empresarial, mediante el trabajo en red y el intercambio de buenas prácticas, los programas de ayudas y subvenciones, herramientas de comercialización, la cualificación y mentorización de empresas y el asesoramiento técnico cualificado.

- o Apoyo a la comercialización: las experiencias y productos generados se trasladarán al mercado por medio de su incorporación al Plan de Promoción anual, que contará con nuevas herramientas de mercadotecnia y la aplicación de la inteligencia turística (a través de la inteligencia de producto, mercado y cliente).

- o Operativas de turismo senior, vacacional y golf con países europeos. El Instituto de Turismo continuará en 2025 con las operativas de Reino Unido y países del Este de Europa e incentivando la programación de nuevas. En el caso de las operativas de golf, se promocionará la marca "Destino Golf Murcia", contratando con 25 operadores de 11 países: Reino Unido, Países Nórdicos, Alemania, Holanda, Francia, Benelux, Irlanda, Suiza, Islandia, así como en el propio mercado nacional.

- o Acuerdos de comercialización con operadores. Se realizará una nueva licitación de mercadotecnia para que esté vigente durante todo el año dirigida a turoperadores, mayoristas y OTA's, tanto nacionales como internacionales, que estará segmentada por mercado, producto y segmento. El fin último es impulsar la venta del destino, estimulando las reservas en los principales canales de comercialización a nivel nacional e internacional de tal forma que el destino "Región de Murcia – Costa Cálida" esté posicionado de manera preferente en portales y agencias durante todo el año 2025 y sucesivos, con acciones especialmente enfocadas a la desestacionalización del destino y a la diversificación geográfica.

- o Año Jubilar 2024 de Caravaca de la Cruz. En 2024 se celebró el Año Jubilar de Caravaca que contó con un plan de promoción turística excepcional para dar a cobertura a este acontecimiento. En 2025 se dará continuidad enfocando la promoción en el producto activo y de naturaleza a través del Camino de Levante y de los municipios que lo integran; además del producto cultural y religioso para ir consolidándolo de cara al próximo año jubilar que será en el 2031.

- o Plan de promoción y comercialización del producto NÁUTICO en el entorno del Mar Menor, tanto para alumnos de colegios, asociaciones y colectivos de la Región de Murcia, con el objetivo de crear una oferta turística atractiva durante todo el año y romper con la estacionalidad.

- o Plan de acciones internacionales para la comercialización del producto MICE, tanto asociativo como corporativo, con el objetivo de posicionar la marca MICE Región de Murcia en eventos, workshops y ferias de proyección internacional, preferentemente europeos, específicos del segmento MICE y teniendo en cuenta los mercados emisores con conexión directa a la Región de Murcia.

- MEJORA DE LA CONECTIVIDAD E INTERNACIONALIZACIÓN DE LOS DESTINOS REGIONALES.

- o La estrategia de promoción contempla más de 180 acciones a desarrollar durante el año 2025, dedicadas tanto a los mercados nacionales como a los internacionales. La estrategia de promoción en mercados internacionales contempla acciones en 19 países para el año 2025. El mayor protagonismo inicial lo tendrán aquellos mercados con los que existen conexiones terrestres directas o aéreas y también aquellos mercados emisores que está repuntando como Polonia. Mediante la estrategia de promoción internacional se persigue, además de mantener a los principales mercados emisores maduros, la diversidad geográfica.

- o Creación y consolidación de conectividades aéreas. Se trabaja estrechamente con AENA para conseguir más rutas, asesorando a las líneas aéreas y suministrándoles información sobre el sector turístico regional para despertar el interés de estas compañías en su apuesta por la Región de Murcia. Además, se está trabajando en el mantenimiento de las operativas con vuelos chárter, especialmente en las que provienen de la República Checa, y fomentando la apertura de nuevos mercados.

- o Conectividades: Durante el año 2025 vamos a contar con la consolidación de conexiones directas nacionales e internacionales, como es la ruta Bruselas o Marrakech. Para la promoción turística en los mercados emisores de estas rutas, por una parte, se han puesto en marcha una serie de campañas de marketing y co-marketing con las compañías aéreas que operan algunas de estas rutas y, por otra parte, se han reformado los mercados emisores con actuaciones de promoción.

EJE 4. DIGITALIZACIÓN E INTELIGENCIA TURÍSTICA PARA REACTIVAR EL SECTOR.

- IMPULSO DE LA INNOVACIÓN Y LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL SECTOR TURÍSTICO.

- o Especialización por producto de la Oficina de Inteligencia Turística. La difusión de los principales datos de indicadores turísticos del destino derivados de fuentes big data, es difundida al sector a través de la web DTI Smart Office y de los boletines Big Data mensuales. En la plataforma de inteligencia turística regional, Motriz, se llevará a cabo la integración de nuevas fuentes Big Data y el desarrollo de nuevos cuadros de mando e informes dinámicos que analicen en profundidad las interacciones de los turistas digitales con los productos turísticos del destino.

- o Aplicación de la inteligencia de producto, mercado y cliente para la planificación estratégica a través de las siguientes plataformas:

- Plataforma de monitorización de reputación del destino.
 - Plataforma de monitorización de turoperación.
 - Plataforma de monitorización de capacidad aérea.
 - Plataformas de monitorización de competitividad.
 - Plataforma de monitorización de gasto turístico a través de tarjeta de crédito.

- o Trasformación digital de los destinos a través del modelo DTI. Se apuesta por el Destino Turístico Inteligente como modelo de gestión turística, para lo cual se ha planificado un conjunto de acciones que se desarrollarán en 2025:

- Sensibilización de municipios para su adhesión a la red nacional de DTI.
- Acompañamiento en el proceso de transformación de los destinos.
- Gobernanza participativa.
- Formación de gestores DTI.
- Divulgación del modelo de destinos turísticos inteligentes.

o Digitalización y modernización tecnológica de las empresas turísticas.

Apoyo para mejorar la competitividad del sector a través de las siguientes líneas de actuación:

▪ Gestión de la plataforma tecnológica del Bono Turístico Región de Murcia y servicio de atención a los beneficiarios y alojamientos adheridos.

- Apoyo a la comercialización online de la oferta turística.
- La tecnología al servicio de la satisfacción del turista.
- Transferencia tecnológica a las empresas turísticas.

o RITMO: Oficinas del siglo XXI. En 2025 se da continuidad a las siguientes líneas de trabajo:

- Transformación digital de las oficinas de información turística.
- Plan de formación de los técnicos de las oficinas de turismo.
- Mantenimiento de los sistemas de gestión de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia con la especialización en la calidad y la sostenibilidad turística.

o Desarrollo de nuevas aplicaciones basadas en la Inteligencia Artificial. Se llevará a cabo durante 2025 la licitación e inicio de la programación del proyecto Inteligencia Artificial Costa Cálida, que tiene como objetivo el desarrollo de un sistema de Inteligencia artificial capaz de procesar las peticiones de información de los usuarios, y trasladar las respuestas de manera eficaz, personalizada y humanizada, alimentándose de las fuentes de datos propias generadas en el destino. Además, se pretende integrar el sistema de inteligencia artificial en las interacciones con los usuarios a través de redes sociales, webs y canales de comercialización del destino, segmentando la oferta y mejorando la personalización de la experiencia.

o Integración de las Plataformas de Turismo y Smart City de la Región de Murcia en el nodo central de la PID (plataforma nacional inteligente de destino). El proyecto pretende dar continuidad a la estrategia de transformación de su modelo de gestión y de los propios municipios en base al modelo DTI, reforzando su posicionamiento como actor clave en la transformación digital y sostenible de la región. Para cumplir con esto, se ha planteado un conjunto de actuaciones que tienen como principal objetivo la generación de datos de relevancia turística y su transferencia al nodo central de la PID. En este sentido, uno de los principales retos que se abordarán es el fomento de la interoperabilidad con el nodo central de la PID y la integración de la vertical de turismo (plataforma turística regional NEXO) y de distintas soluciones como la Plataforma HERMES y la App Mi Costa Cálida, creando de esta manera un ecosistema favorable para la integración de datos de todos los municipios de la región.

o Plataforma de monitorización de turismo MICE. Otro de los retos que se pretenden abordar es la incorporación de soluciones que contribuyan a la transformación digital del segmento MICE desde distintas perspectivas. En este sentido, alineándose con el caso de uso de Turismo MICE de SEGITTUR, se prevén

actuaciones colaborativas con los municipios de Murcia, Lorca y Cartagena, promoviendo la mejora de la experiencia de los asistentes y la generación de datos que permitan mejorar la capacidad para monitorizar impactos sociales, económicos y medioambientales.

EJE 5. FORMACIÓN, MEJORA DE LA EMPLEABILIDAD Y CUALIFICACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.

- LA FORMACIÓN COMO INSTRUMENTO DE COMPETITIVIDAD.

- o Agenda formativa diferenciada por productos turísticos. En respuesta a las iniciativas y necesidades identificadas en el diagnóstico previo, elaborado en colaboración con profesionales y asociaciones del sector, se dará prioridad a las áreas que presenten mayores carencias en competencias turísticas. Además, se integrarán las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC"s). Para ello se diseñarán acciones formativas para el impulso de las competencias digitales en el sector turístico, como respuesta a una demanda de las empresas del sector y de la propia sociedad.

- o **Formación online: diversificación e innovación.** Con esta modalidad formativa desde el Centro de Cualificación Turística se pretende dar respuesta a un sector en continua evolución demandante de formación adaptada a sus necesidades y actualizada. Se pretende:

- Llegar a todo el territorio regional cubriendo todos los sectores, potenciando de esta manera la descentralización de la formación de nuestro centro.

- Que la formación llegue tanto a trabajadores como a desempleados, estos últimos con la opción de la Teleformación para los certificados de profesionalidad, teniendo ya acreditados por el SEPE 4 certificado, siguiendo en el año 2025 con más acreditaciones.

- Formación dirigida a microempresas y al sector de alojamiento, restauración y otras actividades complementarias, como ocio y organización de eventos

- Atraer hacia el sector al segmento joven, muy familiarizado con las nuevas tecnologías.

- Convertir al CCT en el buque insignia de la formación en la Inteligencia Artificial, una tecnología que lejos de ser temporal ha llegado para quedarse y modificar hábitos de trabajo.

- Continuar con el programa "Anfitriones Turismo" en colaboración con la Secretaría de Estado de Turismo.

- o Formación presencial, mejora de la empleabilidad, perfeccionamiento y adaptación de los recursos humanos a las nuevas tendencias. El Centro de Cualificación Turística tiene previsto poner en marcha para el ejercicio 2025 un ambicioso Plan de Formación que incluirá cursos y jornadas destinadas tanto a personas desempleadas como a trabajadores en activo.:

- Acciones formativas presenciales para dotar de certificaciones profesionales a futuros trabajadores del sector. Estas acciones girarán en torno a: titulaciones propias y certificados de profesionalidad subvencionados por el Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF).

- Especialización de los trabajadores y mejora de la calidad en el sector, con el objetivo de combatir la desestacionalización.

- Propuestas para cubrir el déficit en competencias en materia turística.
- Acciones de formación dirigidas al sector turístico regional focalizadas en Inbound Marketing y CRM (gestión de bases de datos), así como en materia de sostenibilidad turística.

- MEJORA DE LA EMPLEABILIDAD Y VALOR ESTRATÉGICO DE LOS PROFESIONALES.

- o Apoyo al talento y a la especialización. 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. Entre las principales acciones previstas para el año 2024 destacan:

- Acciones de sensibilización hacia la identificación y atracción del talento, con un “Foro de talento joven”, punto de encuentro entre mentores y alumnos, para profundizar en la gastronomía desde diferentes ámbitos potenciando el talento y creando sinergias con la participación de referentes nacionales.

- 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.

- o Orientación e inserción profesional y fortalecimiento de las relaciones con los antiguos alumnos y seguimiento de su desarrollo profesional, entendiendo también su papel como embajadores de las profesiones turísticas ante la sociedad.

- o Promoción del autoempleo y el emprendimiento.

- o Potenciación del restaurante-escuela, como un entorno de prácticas reales de los alumnos del CCT, y del centro de documentación.

- o Puesta en valor de los profesionales en el sector turístico, mediante acciones de visibilización, concursos y programas de ayudas.

- o Colaboración con entidades del Tercer Sector para la mejora de la empleabilidad de personas de difícil inserción laboral.

- IMPULSO AL TURISMO GASTRONÓMICO.

- o Percepción del destino. En 2025 se busca alcanzar un posicionamiento efectivo del producto turístico gastronómico de la Región de Murcia en la mente de los potenciales consumidores de los distintos mercados emisores, basado en los atributos fundamentales de la gastronomía regional y en el estilo de vida mediterráneo.

- o Promoción y comercialización del turismo gastronómico. Se llevarán a cabo en 2025 diferentes acciones para promocionar los productos de calidad, las razas autóctonas y los productos endógenos de la Región de Murcia. Se dará protagonismo a las grandes plataformas gastronómicas y en materia de comunicación, se llevará a cabo un ambicioso plan de promoción a través de viajes de familiarización. Asimismo, se apoyará la organización de eventos gastronómicos singulares. Se fomentará la presencia en ferias y eventos, así como el desarrollo de un programa de *road shows* y *street marketing* en ciudades españolas y un programa de marketing gastronómico en los mercados emisores en colaboración con las OETs de Turespaña.

o Sello de Compromiso Gastroturístico "1001 Sabores - Región de Murcia". Durante el año 2025 se continuará implantando un sistema de evaluación y seguimiento del Sello que garantice que las empresas adheridas cumplan con los criterios establecidos para cada tipología.

o Gastroexperiencias. Se potenciará la incorporación de más experiencias que den cabida a todo tipo de agentes, desde las grandes empresas hasta las pequeñas explotaciones.

o Otras acciones:

- Formación e innovación.
- Encuentros profesionales 1.001 Sabores.
- Sensibilización entre la población residente y "Embajadores Gastronómicos".
- Calendario gastronómico.
- Premios 1.001 Sabores Región de Murcia.

FONDOS NEXT GENERATION – REHABILITACIÓN DEL CONVENTO DE SAN JOSÉ DE CARAVACA DE LA CRUZ PARA USO TURÍSTICO.

El antiguo Convento de San José de Caravaca de la Cruz, es un BIC adquirido por la Comunidad Autónoma en 2021 y adscrito al ITREM para conservarlo y ponerlo en valor turístico y cultural.

En mayo de 2023 se solicitó una ayuda para la "Rehabilitación del Convento de San José (Caravaca de la Cruz) para uso turístico" por importe de 2.740.507 € (IVA incl.) en la convocatoria realizada por la SETUR del "Programa de mejora de la competitividad y dinamización del Patrimonio Histórico con uso turístico" (Orden ICT/1363/2022, publicada en el BOE 09/01/2023) dentro el marco del PRTR y financiada con fondos "Next Generation UE". Dicha petición incluye una serie de actuaciones en el inmueble: ejecución de obras de reparación urgente; intervención arqueológica; rehabilitación de la parte del convento recayente a la calle Mayor; y museografía de algunas salas).

En junio de 2024 la SETUR dictó resolución provisional, concediendo el 100% de la ayuda solicitada y en diciembre de 2024 se ha dictado resolución definitiva provisional manteniendo la ayuda solicitada. Se espera que, una vez aceptada formalmente la resolución provisional por parte de la CARM, la SETUR dicte resolución definitiva.

De conformidad con el artículo 42 de la citada Orden ICT, que indica que son financiables determinadas actuaciones posteriores al 12 de abril de 2023, el ITREM ha contratado y ejecutado actuaciones incluidas en la petición en los ejercicios:

2023: "Obras de reparación urgente" (ejecutada entre julio y diciembre por 203.309,17 €) e "Intervención arqueológica previa" (ejecutada entre junio y julio por 7.139,00 €).

2024: redacción del "Proyecto de Rehabilitación" (incluido en un contrato conjunto de redacción del Proyecto de Rehabilitación y Dirección Facultativa de las obras), del cual se ha facturado 58.405,26 € (correspondiente al 90% de su importe 64.894,74 €).

En definitiva, el objetivo final, de acuerdo con la subvención solicitada, es la rehabilitación y puesta en uso turístico y cultural de la parte del antiguo Convento de San José recayente a la calle Mayor (Casa Fundacional, iglesia de San José y casa de las Mandaderas).

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 2025, 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 diferentes mercados y públicos objetivos. 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.

El objetivo principal es de una estrategia de promoción turística para posicionar el destino como atractivo para los visitantes y fomentar su elección frente a otros destinos, impulsando así el desarrollo económico, social y cultural de la región.

OBJETIVOS:

- Diversificar la oferta turística: Atraer a distinto tipos de turistas ofreciendo actividades para diferentes intereses (aventura, cicloturismo, deportes náuticos, premium/singular etc.)
- Destacar la identidad del destino: Resaltar sus características únicas, como son cultura, patrimonio, naturaleza, enogastronomía y eventos especiales.
- Promover un turismo/oferta sostenible: Garantizar que el desarrollo turístico sea respetuoso con el medio ambiente y las comunidades locales, enfocado en experiencias culturales y sostenibles.
- Impulso al Ecoturismo de la Región de Murcia.
- Desarrollar la oferta de turismo deportivo, para grupos o equipos que se desplazan especialmente fuera de temporada.
- Potenciar el turismo MICE mediante campañas internacionales y contenido audiovisual renovado.
- Crear una marca turística sólida Valle de Ricote Slow: Establecer una imagen positiva y reconocible del destino a nivel global.

PRINCIPALES LÍNEAS DE TRABAJO DURANTE EL EJERCICIO 2025:

1. Oferta Turismo Exclusivo.

- Creación de experiencias culturales únicas.
- Promoción de alojamientos y servicios más exclusivos.

2. ECOTURISMO:

- Identificación y estructuración del contenido y de los recursos turísticos sostenibles de la Región de Murcia.
- Creación de experiencias bajo el paraguas de la sostenibilidad.

3. Turismo Activo

- Desarrollo del cicloturismo. Campaña con Alejandro Valverde: "Tu nueva etapa en la Región de Murcia."
- Creación de playas deportivas en San Pedro del Pinatar, San Javier, Los Alcázares, Cartagena, Mazarrón y Águilas.
- Creación de senderos azules en la costa.

4. Turismo Deportivo

- Desarrollar la oferta de turismo deportivo para atraer a grupos que se desplazan fuera de temporada alta.
- Paquetizar instalaciones deportivas con opciones de alojamiento.

5. Turismo MICE:

- Campañas de promoción internacional bajo la marca *"Ready to Meet You."*
- Participación en eventos y ferias internacionales.

6. Diversificación de Mercados Internacionales:

- Impulso en mercados como Francia, Bélgica, Alemania y Reino Unido para deportes como el pádel, golf y cicloturismo.
- Promoción del turismo subacuático mediante productos especializados.
- Captación de nuevas operativas internacionales, especialmente en países emergentes como Polonia.

7. Campañas de Comercialización Digital:

- Desarrollar nuevas herramientas de promoción online y marketing de contenidos.
- Incorporar inteligencia turística y análisis de datos.

8. Acciones de mercadotecnia.

- Nueva licitación de mercadotecnia dirigida a operadores turísticos, mayoristas y OTAs para desarrollar campañas de marketing segmentadas por productos, en el ámbito internacional y especialmente en el nacional.

9. Conectividad aérea.

- Fomento de la actividad aérea en la Región de Murcia, a través de actuaciones con compañías aéreas y operadores turísticos, para aumentar la comercialización de nuevas rutas aéreas directas tanto internacionales como nacionales.

A02. Comunicación

A la Oficina de Marketing y 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 los servicios y la dirección.

Para ello, desarrolla las siguientes tareas:

- Diseño y planificación de la estrategia de comunicación regional, nacional e internacional.
- Gestión y ejecución de las campañas de marketing y publicidad de Turismo Región de Murcia.
- Gestión y ejecución de los patrocinios publicitarios.
- Gestión de marca, identidad corporativa y posicionamiento del destino Turismo Región de Murcia.
- Gestión de redes sociales y contenidos del portal www.turismoregiondemurcia.es e www.itrem.es
- Organización de eventos y presentaciones de Turismo Región de Murcia.
- Gabinete de prensa del ITREM.

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 2025:

La línea de trabajo de la Oficina de Marketing y Comunicación para el año 2025 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, la estrategia de branding, el marketing digital (inbound, Social Media, posicionamiento SEO y SEM, desarrollo web, branded content...), el promocional (merchandising, folletos...), el experiencial (eventos y presentaciones), los patrocinios publicitarios; además de la comunicación y las relaciones públicas, son las principales herramientas en este servicio.

➤ Continuidad al proyecto Camino de la Cruz de Caravaca:

En 2024 se celebró el Año Jubilar de Caravaca que contó con una campaña de comunicación extraordinaria para dar a conocer este acontecimiento. En 2025 se pretende seguir dando continuidad a dicha campaña con el objetivo de potenciar la promoción del producto activo y de naturaleza a través el Camino de Levante y de los municipios que lo integran; y del producto religioso y cultural.

➤ Posicionamiento de los distintos productos turísticos de la Región de Murcia a través de los planes de medios regional y nacional.

Durante el año 2025, la estrategia de comunicación dará a conocer además de los todos los atractivos turísticos de "Costa Cálida - Región de Murcia" en su conjunto, aquellos productos que se han impulsado recientemente, a través de los planes de medios regional y nacional del ITREM. El regional está dotado con 350.000 euros y el nacional con 1,7 millones de euros. Ambos incluyen soportes de prensa, radio, televisión, exterior y digital para comunicar la diversidad y riqueza de la oferta turística regional.

Las campañas de medios se articulan con una combinación de acciones online y offline, en función de los diferentes escenarios de cada uno de los productos:

- Turismo gastronómico y gastroexperiencias.
- Experiencias de naturaleza, náutico, buceo y sol y playa.
- Turismo cultural, fiestas y festivales.
- Campañas destinadas al residente de la Región de Murcia para fomentar el turismo interno y mostrar al propio residente la renovada oferta turística regional, y que así pueda ejercer de prescriptor del destino.

➤ Estrategia de marketing digital.

Durante 2025 continuará la estrategia de marketing digital para optimizar el posicionamiento online del destino en todo el ámbito nacional e internacional

y el lanzamiento de propuestas directas a cada turista que visita el portal www.turismoregiondemurcia.es, según sus gustos y preferencias. La estrategia del portal irá alineada con las cuentas de redes sociales de promoción existentes en Facebook, Twitter, Instagram, Youtube y Tik Tok. Se seguirá trabajando el marketing de contenidos, ofreciendo publicaciones dinámicas y también experienciales de la mano de creadores de contenido. Además, se continuará con la digitalización de folletos y con la mejora y modernización del material audiovisual del destino.

➤ Nuevas herramientas de promoción

En 2025 la Oficina de Comunicación trabajará en el desarrollo de nuevas herramientas de promoción, entre las que destaca la producción de un vídeo que resuma toda la oferta turística regional.

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 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.
- Promover la creación de herramientas tecnológicas que permitan mejorar la experiencia del turista a lo largo de todo el ciclo del viaje.
- Optimizar las herramientas de gestión para incorporar plenamente la administración electrónica a los procesos de gestión con el administrado.
- Impulsar el desarrollo de proyectos turísticos innovadores, que permitan integrar la tecnología en los servicios destinados al turista.

PRINCIPALES LÍNEAS DE TRABAJO DURANTE EL EJERCICIO 2025:

➤ Especialización por producto de la Oficina de Inteligencia Turística

La Oficina de Inteligencia Turística, tiene como finalidad el análisis de las nuevas fuentes de datos (big data) que complementen a la estadística tradicional, para facilitar una visión 360 del destino.

Generando flujos de información, canalizándola a los distintos departamentos y agentes del sector, y ayudando a comunicar y difundir entre los medios profesionales la realidad del sector y de sus diversos productos y recursos turísticos.

Esta comunicación se realiza a través del portal de datos abiertos (DTI Smart Office), que ofrece al sector no solo indicadores de los resultados turísticos, sino también información para anticiparse a los cambios constantes en el modelo de negocio y a las nuevas necesidades del turista actual.

A este portal se han sumado, comunicaciones periódicas especializadas, como boletines Big Data, que abordan de manera ejecutiva los principales indicadores de comercialización on line de la oferta hotelera y extra hotelera, la presencia de la oferta paquetizada en los principales turoperadores, la evolución de la capacidad aérea del aeropuerto internacional de la Región de Murcia y la reputación on line del destino.

Esta información se va a ver reforzada en 2025 con la incorporación de los datos de flujos de turistas derivados de la telefonía móvil y de los datos de gasto con tarjeta de crédito, que van a permitir disponer informes de previsiones a corto y medio plazo segmentados para cada producto turístico con la información más relevante y detallada.

Se cumple así con las obligaciones referidas a publicidad activa, de acuerdo con lo dispuesto en la legislación relativa a transparencia y participación ciudadana.

- Motriz: plataforma de inteligencia turística regional.

Durante 2025 se llevará a cabo la integración de nuevas fuentes Big Data y el desarrollo de nuevos cuadros de mandos e informes dinámicos, destinados al análisis de la evolución de los indicadores de Destino Turístico Inteligente, abordando entre otros los datos derivados de telefonía móvil y gasto turístico a través de tarjeta de crédito. La sostenibilidad turística tendrá una especial relevancia con el desarrollo de nuevos indicadores que permitan analizar el impacto de las acciones en materia de sostenibilidad turística.

➤ 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.

Se continuará reforzando la planificación de las acciones de marketing online y optimización de la eficacia de las propias webs y redes sociales del ITREM, con el análisis de datos que aportan las plataformas especializadas. Es el caso de la herramienta de monitorización de la reputación online del destino en redes sociales, la cual permite conocer la presencia del destino entre los principales usuarios y el perfil de estos.

- Plataforma de monitorización de turoperación.

Se continúa con la 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.

- Plataforma de monitorización de capacidad aérea.

Se incorporará a través de esta plataforma nuevos datos de competitividad del aeropuerto internacional de la Región de Murcia, con información sobre los principales aeropuertos con los que se tiene conexión directa, las compañías que operan y el número de plazas y frecuencia de los vuelos. Así mismo el seguimiento de la evolución de los precios y la intención de búsqueda y su antelación. Con datos a seis meses vista, se permitirá establecer acciones de marketing en los destinos emisores y planificar nuevas conectividades.

- Plataformas de monitorización de competitividad.

Se continuará con la adhesión de nuevos alojamientos a la plataforma de competitividad hotelera de la Región de Murcia (ARO), que permite la medición de los indicadores de RevPar, ADR y ocupación del sector.

- Plataforma de monitorización de la oferta turística.

Se continúa con informes dirigidos tanto a profesionales como público general sobre toda la oferta alojativa y de actividades disponibles en la Región de Murcia, así como de su evolución en los últimos años.

➤ Trasformación digital de los destinos a través del modelo DTI

El ITREM continúa con su apuesta firme 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 acciones que se desarrollarán en 2025:

- Integración con la Plataforma Inteligente de Destino (PID).

Gracias a este desarrollo se consolidará la estrategia de transformación del modelo de gestión turístico, en línea con el modelo de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI), mejorando la capacidad de toma de decisiones estratégicas mediante el acceso y la interoperabilidad con los datos de la PID.

- 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 veinte ya adheridos al modelo

- 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.

Todo ellos para incrementar el número de destinos que ya disponen del diagnóstico inicial y se encuentran en proceso de obtención del distintivo de Destino Turístico Inteligente. En la actualidad son siete los destinos con el distintivo de diagnóstico finalizado (Murcia, Los Alcázares, Caravaca, Águilas, Mula, Lorca y San Javier).

- Gobernanza participativa.

Se continúa con la consolidación de 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 restos a abordar este año es la interconexión de las plataformas municipales y regional con la Plataforma Inteligente de Destino y la convocatoria de Ayudas para el despliegue de plataformas tecnológicas y soluciones digitales de la Red 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, ponencias y eventos.

➤ Apoyo a la competitividad del sector. Digitalización y modernización tecnológica de las empresas turísticas.

- Gestión de la plataforma tecnológica del Bono Turístico Región de Murcia y servicio de atención a los beneficiarios y alojamientos adheridos.

Desde el área de innovación se dará soporte técnico a los alojamientos turísticos adheridos a la edición 2025 del programa Bono Turístico Región de Murcia, llevando a cabo la coordinación de la plataforma bonoturisticormurcia.es de la atención a los usuarios y de la interconexión con todos los procesos internos de gestión de las ayudas.

Unas ayudas cuya finalidad es desestacionalizar la demanda turística, mantener la actividad en los meses de temporada baja y minimizar, la brecha en la actividad y el empleo.

- Desarrollo de plataforma tecnológica para el segmento MICE.

Se incorporarán nuevas soluciones digitales específicas para el turismo de congresos y eventos (MICE), alineadas con los estándares definidos por SEGITTUR.

- 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 www.turismoregiondemurcia.es. y adaptación de la plataforma para la creación de nuevos productos.

- La tecnología al servicio de la satisfacción del turista.

Se desarrollará una nueva aplicación móvil, que cuente con herramientas "social travelling" para enriquecer la experiencia del turista antes y durante su estancia en el destino, donde la geolocalización para facilitar los desplazamientos con referencias a los recursos atractivos turísticos más destacados y la integración de otras tecnologías como realidad mixta, aporten valor añadido diferencial.

- Transferencia tecnológica a las empresas turísticas.

En 2025 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 en las que colaborarán los colegios profesionales, clúster y organizaciones destinadas a la innovación.

➤ RITMO: Oficinas del siglo XXI

- Transformación digital de las oficinas de información turística.

Se continuará con el apoyo a la transformación digital de las oficinas de turismo al nuevo modelo de oficinas del siglo XXI, incorporando nuevas funcionalidades a la plataforma NEXO para la gestión de los requisitos de calidad y sostenibilidad.

- Plan de formación Técnicos de las Oficinas de Turismo.

En 2025 se llevarán a cabo diversas acciones formativas destinadas al reciclaje y capacitación de los técnicos de las oficinas de turismo que componen la Red de Oficinas de Turismo, para afrontar entre otros los retos de la sostenibilidad, accesibilidad y digitalización en los servicios de información turística regionales.

- Mantenimiento de los sistemas de gestión de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia

Desde el ITREM se continuará con la coordinación del sistema de gestión integrado de la Red de Oficinas de Turismo (ISO 9001, UNE-ISO 14785:2015 y Norma de Sostenibilidad en organizaciones Turísticas del Instituto de Calidad Turística España), que abordan la calidad y la sostenibilidad como elementos diferenciales del servicio de información turística.

Así como se desarrollarán diversas actuaciones de difusión y sensibilización de turistas y visitantes, sobre los compromisos adquiridos con la sostenibilidad turística.

➤ Desarrollo de nuevas aplicaciones basadas en Inteligencia Artificial

El turista digital busca nuevos sistemas de interacción con la tecnología y especialmente en el consumo a lo largo de todo el ciclo del viaje.

La evolución de las nuevas tecnologías disruptivas, como el procesamiento del lenguaje natural, el procesamiento de imágenes y el uso de la inteligencia artificial tienen un papel relevante, en la manera en la que el usuario interactuará con los destinos.

- Intelligence Assistant Región de Murcia - Costa Cálida

Se llevará a cabo durante 2025 el desarrollo del proyecto Inteligencia Artificial Costa Cálida, que tiene como objetivo el desarrollo de un sistema de Inteligencia artificial capaz de procesar las peticiones de información de los usuarios, y trasladar las respuestas de manera eficaz, personalizada y humanizada alimentándose de las fuentes de datos propias generadas en el destino.

Así como integrar el sistema de inteligencia artificial en las interacciones con los usuarios a través de redes sociales, webs y canales de comercialización del destino, segmentando la oferta y mejorando la personalización de la experiencia.

La Integración de la Inteligencia Artificial, permitirán trasladar la información turística en formato accesible a todo tipo de público, con el objeto de implementar en todos los canales de difusión y promoción la accesibilidad universal.

Así como disponer de una herramienta de medición y análisis de los datos resultantes que permita incorporar modelos predictivos, adelantándonos al comportamiento de los turistas digitales.

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 del sector turístico, mediante la clasificación de sus empresas, actividades y establecimientos, 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 orienta la actividad de inspección y 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 2025:

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.

Siguiendo con el desarrollo de la Ley 12/2013 de Turismo de la Región de Murcia, en 2025 se culminará la tramitación del Anteproyecto de Ley de bienes de interés turístico y la Orden de distintivos de establecimientos turísticos.

En la línea de fomento de la actividad turística, es necesaria una norma específica que complemente el marco legal y que otorgue el verdadero valor y posicionamiento que merecen los múltiples recursos y productos turísticos de nuestra región. En este sentido, se terminará en 2025 con la tramitación del anteproyecto de ley por el que se regulan los Bienes de Interés Turístico de la Región de Murcia, abordando la promoción, fomento y difusión de elementos materiales e inmateriales, que por sus características o circunstancias son capaces de generar un atractivo turístico o incrementar las corrientes turísticas, de forma directa o indirecta.

Igualmente, se culminará la tramitación de una nueva regulación de los distintivos o placas identificativas de los establecimientos turísticos, actualizando los ya existentes, adaptándolos a nuevos diseños y materiales más sostenibles, y creando otros para las nuevas modalidades nacidas desde la entrada en vigor de la anterior regulación.

➤ 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 ilegal

El Gobierno regional desarrolla una “Estrategia contra la oferta turística clandestina en la Región de Murcia” con el objetivo de elevar la calidad, 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 ilegal. En este sentido se ha llegado a un acuerdo con una de las principales plataformas de comercialización turística, [Booking.com](https://www.booking.com), de no ofertar alojamientos que no estén inscritos en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Región de Murcia, exigiendo para darse de alta en su web el número de registro o signature.

Como parte de la lucha contra la oferta ilegal de alojamiento, principalmente en cuanto a las viviendas de uso turístico, se continuará con el cruce de información entre las webs de oferta de alojamientos turísticos, los datos facilitados por el catastro y los obrantes en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Región de Murcia, permitiendo tener la información de los titulares a efectos, por un lado, de intentar la regularización de la situación con la presentación de la correspondiente declaración responsable y, por otro, la incoación de expedientes sancionadores llegado el caso.

Con el fin de facilitar el proceso de clasificación turística de alojamientos y actividades, y así de manera indirecta cooperar en el afloramiento de la oferta ilegal, se continuará en 2025 desde la Oficina de Ordenación del Turismo del ITREM con la implementación de herramientas tecnológicas encaminadas a la presentación de las correspondientes declaraciones responsables de manera telemática y conectada directamente con los programas informáticos de la Oficina.

➤ Cumplimiento de la normativa turística

Como cometido destacado de las funciones de la Oficina de Ordenación está el velar 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.

En cooperación con el Área de Innovación, se continuará en 2025 con el desarrollo de la aplicación informática específica “IETUR” destinada a agilizar las inspecciones a los establecimientos turísticos, y con ello acortar los tiempos en la emisión de informes pudiendo emitir las resoluciones de clasificación en plazos más cortos.

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

Igualmente, se continuará con la tramitación de las reclamaciones que por parte de los usuarios se presenten por el deficiente o incorrecto funcionamiento de los establecimientos y actividades turísticas. Además de los expedientes sancionadores que de oficio se incoen como consecuencia de actas de inspección o de informes sobre ejercicio clandestino de alojamiento.

➤ Fiestas de interés turístico

Durante el año 2025 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 continuará con la mejora y desarrollo de los distintos tipos de itinerarios ecoturísticos que conectan diferentes zonas y destinos de la Región de Murcia.

En 2023 el ITREM finalizó el acondicionamiento de varias Vías Verdes con cofinanciación del Programa Operativo FEDER 2014-2021. La gestión de las vías es asumida por el "Consortio de las Vías Verdes de la Región de Murcia" (integrado por la CARM y los Ayuntamientos implicados), en el que el ITREM colabora con apoyo técnico y con aportación económica destinada a la imprescindible vigilancia y mantenimiento de estas infraestructuras, que actualmente suman unos 185 km.

También el ITREM ha ido desarrollando del proyecto "Camino de la Cruz de Caravaca", iniciado con el "Camino de Levante" y que continuó en 2024 con la señalización del Camino del Mediterráneo" y la reseñalización del "Camino de la Vera Cruz" (en este caso financiado por la "Fundación Camino de la Cruz de Caravaca" y con apoyo técnico del ITREM).

Para 2025 se prevén labores de revisión, reposición o mejora de la señalización de esos caminos.

➤ Rehabilitación del Convento San José de Caravaca de la Cruz.

En 2025 se seguirán desarrollando actuaciones para la conservación y puesta en valor del antiguo convento de San José de las madres carmelitas en Caravaca de la Cruz, continuando el tratamiento de erradicación de termitas en 2022.

En 2025, al haberse obtenido la subvención con cargo al PRTR (fondos Next Generation UE), se licitarán e iniciarán las importantes obras de rehabilitación definidas en el "Proyecto de Rehabilitación del convento de San José para Uso turístico y Cultural" realizado en 2024, con las correspondientes labores de dirección facultativa. También está previsto iniciar la elaboración del Plan Museológico y Museográfico del convento y Santa Teresa de Jesús, incluido igualmente dentro de esa subvención.

➤ Otras actuaciones.

Como en años anteriores, se prevé realizar el Estudio de accesibilidad en las playas en verano, alguna intervención o reposición de señalización turística en carreteras, e incluso atender -si hubiera disponibilidad presupuestaria- alguna mejora puntual de infraestructuras turísticas que pudiera solicitar alguna entidad local.

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 rectoras o grupos de trabajo, convocados por otros departamentos de la administración, que tratan aspectos que pueden incidir en la ordenación de los espacios turísticos.

También en 2025 se participará en las Comisiones de Seguimiento de los "Planes de Sostenibilidad en Destinos" aprobados en las Convocatorias ordinarias de 2020 (Sierra Espuña), 2021 (Portmán) y 2022 (Alcantarilla).

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 gastronómico, con el objetivo de hacer de la gastronomía 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 2025:

Formación online: 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.

- Que la formación online/teleformación llegue a todo el sector, tanto a trabajadores como a desempleados que quieran incorporarse al sector turístico. Para ello el Campus Virtual del CCT ha sido acreditado por el SEPE, tanto la plataforma como los certificados de profesionalidad, para impartirlos en la modalidad de teleformación. Esta andadura dio comienzo en el año 2021 acreditando el primer certificado, habiendo sido impartido ya en dos ocasiones.

Tras el éxito obtenido se ha continuado en la acreditación de más certificados, siendo el objetivo llegar a tener a finales de los 2025 6 certificados de profesionalidad acreditados, 5 de Turismo y 1 de Hostelería.

- 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 hasta la actualidad, introduciendo en la programación nuevos cursos, con una total colaboración con la Secretaría de Estado de Turismo.

Formación presencial, mejora de la empleabilidad, perfeccionamiento y adaptación de los recursos humanos a las nuevas tendencias

El Centro de Cualificación Turística va a programar para el ejercicio 2025 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 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.

Acciones formativas presenciales para dotar de certificaciones profesionales a futuros trabajadores del sector

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.

La situación actual de la hostelería, en la que existe una mayor demanda de profesionales, frente a una oferta, que en contadas ocasiones carece de titulación acreditativa, impulsa seguir apostando por las acciones vinculadas a desempleados.

En relación con el turismo, la consolidación de diferentes tipos de turismo como el de congresos y eventos, la apuesta por la mejora de la atención a los turistas, o la implantación de nuevas vías como el enoturismo, marcarán las líneas a seguir en materia de formación.

Estas acciones girarán en torno a:

- **Titulaciones propias**, como el curso de camarera/o de pisos, camarero/a de banquetes, animador/a turístico o guía acompañante.

- **Certificados de profesionalidad subvencionados por el SEF**. En los que seguimos apostando por una formación lo más completa posible, acompañando a los alumnos en la consecución de todos los niveles formativos, 1, 2 y 3, si así lo desean.

- Especialización del trabajador y calidad en el sector, para luchar contra la desestacionalización

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.

Las líneas de actuación se centrarán en las nuevas tendencias de la hostelería y el turismo, sin olvidar, los cursos más demandados, los cuales afianzan las habilidades necesarias para profesionalizar el sector.

- Propuestas para cubrir el déficit en competencias en materia turística

Desde el Instituto de Turismo de la Región de Murcia, durante el año 2025 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.

- Acciones de formación dirigidas al sector turístico regional.

Focalizadas en Inbound Marketing y CRM (gestión de bases de datos), así como en materia de sostenibilidad turística.

Plan de Competencias Digitales del sector turístico de la Región de Murcia

Puesta en marcha un Programa de Formación en Competencias Digitales para el Turismo, para que los profesionales del sector en nuestra Comunidad Autónoma puedan mejorar sus habilidades tecnológicas y dar respuesta a las demandas actuales de los clientes y al aumento del número de visitantes que recibe la región. De esta manera, se ofertarán cursos especializados en cuestiones como creación de contenidos para redes sociales, marketing digital, plataformas de gestión de agencias de viajes o facturación electrónica, entre otras.

Con esta innovadora iniciativa y con una estrecha colaboración con el sector, se pretende llegar a cerca de 470 personas que podrán acceder a las enseñanzas de manera completamente gratuita y en horario flexible. Los participantes contarán con la supervisión de docentes especializados en competencias digitales y se realizarán tutorías y mentorías.

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 2025 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.

Potenciación del restaurante-escuela y el centro de documentación.

Poner de relieve el valor estratégico de los profesionales en el sector turístico mediante acciones de visibilización, concursos y programas de ayudas.

Colaboración con entidades del Tercer Sector para la mejora de la empleabilidad de personas de difícil inserción laboral.

Turismo gastronómico

Con esta línea, el Centro de Cualificación Turística viene a apoyar y consolidar la estructuración del producto gastronómico.

A diferencia de otros productos, el turismo gastronómico en la Región de Murcia no posee una estructura definida ni un histórico de relación entre sus agentes.

De ahí la absoluta necesidad de que el primer reto a afrontar sea el de estructurar el producto, identificando la oferta y sus iconos y sentando las bases para la colaboración entre departamentos del propio sector público y a su vez de éstos con los sectores de producción, transformación y servicios. Fruto de esta colaboración surgió la Mesa del Turismo Gastronómico, en la que estén representados todos los agentes implicados en el desarrollo y promoción del turismo gastronómico tanto a nivel institucional como empresarial.

Una vez sentadas las bases para la estructuración del producto, se está procediendo a la puesta en valor de los recursos, la oferta y los equipamientos necesarios. El lanzamiento y posicionamiento de la marca “1.001 sabores – Región de Murcia”, ya iniciado durante el anterior Plan Estratégico 2015-2019, y el proyecto “Murcia, Capital de la Gastronomía 2020 y 2021” han sido dos de los principales puntos de arranque para este segmento.

Durante el 2024 la Región de Murcia se ha consolidado como un destino gastronómico de referencia gracias a las celebraciones de la Galas de la Guía Michelin y la de los Soles Guía Repsol, es por ello fundamental trazar una estrategia a largo plazo para mantener y potenciar este logro, siendo las líneas de acción a seguir:

➤ Percepción del destino.

En 2025 se busca alcanzar un posicionamiento efectivo del producto turístico gastronómico de la Región de Murcia en la mente de los potenciales consumidores pertenecientes a los distintos mercados emisores, basado en los atributos fundamentales de la gastronomía regional y en el estilo de vida mediterráneo. Que el turista asocie la Región de Murcia a un destino con una gastronomía mediterránea saludable y sostenible con productos de circuito corto, en el que existe una oferta turístico-gastronómica diversa, atractiva y de calidad, que permite descubrir las distintas ciudades y zonas de la Región, aprendiendo y disfrutando de la identidad culinaria del territorio desde el origen hasta la mesa.

➤ Promoción y comercialización del turismo gastronómico.

Se llevarán a cabo en 2025 diferentes acciones para promocionar los productos de calidad, las razas autóctonas y los productos endógenos de la Región de Murcia. Para ello se desarrollarán programas de trabajo que pretendan difundir los atributos diferenciales de la Región de Murcia como destino de gran valor gastronómico y su promoción en los mercados objetivo, contribuyendo al consumo de los productos turísticos gastronómicos.

En la promoción y comercialización se dará protagonismo a las grandes plataformas gastronómicas y en materia de comunicación, se llevará a cabo un ambicioso plan de promoción del producto a través de “A la carta”, viajes de familiarización a medida para influyentes prescriptores de opinión. Asimismo, se apoyará la organización de eventos gastronómicos singulares ya consolidados o de nueva creación que favorezca la atracción de turistas que valoren los recursos endógenos, proporcionen notoriedad y que contribuyan a desestacionalizar la demanda turística. Se impulsará, igualmente, la organización de actividades que dinamicen el sector como concursos, premios jornadas, distinciones, etc. Además, se fomentará la presencia en congresos y ferias dirigidos tanto a público final como a profesionales, así como el desarrollo de un programa de road shows y street marketing en las principales ciudades españolas y un programa de marketing gastronómico en los mercados emisores en colaboración con las OETs de Turespaña.

Para impulsar estos proyectos se intensificará el contenido y la visibilidad de la gastronomía en el portal turístico institucional 1001SaboresRM.es y el blog 1001 Sabores - Región de Murcia. Además, se apoyará la difusión del producto gastronómico con el perfil 1001 Sabores - Región de Murcia en redes sociales, canales de video, productos editoriales y audiovisuales.

➤ Sello de Compromiso Gastroturístico "1001 Sabores - Región de Murcia".

Tras la creación y puesta en marcha del Sello de Compromiso Gastroturístico "1001 Sabores - Región de Murcia", que aúna lo mejor y más competitivo de la oferta regional, durante el año 2025 se continuará con la implantación del sistema de evaluación y seguimiento del Sello que garantiza que las empresas adheridas cumplan con los criterios establecidos para cada tipología.

➤ Gastroexperiencias

Con la puesta en marcha del catálogo regional de Gastroexperiencias 1.001 Sabores Región de Murcia, recurso orientado al desarrollo de la Región como destino gastronómico de referencia, sostenible, que esperamos que impulse la economía local, proporcione oportunidades de empleo y que fomente la cultura y nuestra identidad gastronómica tanto dentro como fuera de la Región, se potenciará la incorporación de más experiencias que den cabida a todo tipo de agentes, desde las grandes empresas hasta las pequeñas explotaciones agrícolas y ganaderas, queserías artesanas, bodegas o agroturismos, restaurantes, alojamientos, comercios y eventos, en las que no sólo se podrán degustar productos y platos típicos de la Región, sino que también permitirán conocer, aprender, disfrutar y participar en primera persona de la rica cultura gastronómica regional en todas sus dimensiones.

➤ Formación e innovación.

Paralelamente a la estructuración del producto se trabaja en desarrollar planes formativos, previa detección de necesidades, adaptados a las características y perfiles de los agentes de los sectores involucrados, que les dote de la formación e innovación necesaria para en un último paso promocionar el conjunto. Así, se realizarán acciones de formación y asesoramiento, presenciales/online, viajes de conocimiento a otros destinos gastronómicos consolidados, foros, congresos, jornadas, etc. destinadas a municipios, empresas, entidades y profesionales del sector, para el diseño y puesta en marcha, así como la mejora de la calidad, de la oferta de productos relacionados con la gastronomía.

En materia de innovación, en la medida de lo posible, se fomentará la creación de empresas que oferten productos y servicios innovadores y se apoyará a aquellas que apuesten por la digitalización y pongan en valor el uso aplicaciones tecnológicas.

➤ Encuentros profesionales 1.001 Sabores

Se crearán foros de intercambio de conocimiento donde diversos agentes puedan compartir experiencias, tendencias y novedades en turismo gastronómico.

➤ Sensibilización entre la población residente y "Embajadores Gastronómicos".

Con el objetivo de crear cultura gastronómica y sensibilización hacia el turismo gastronómico, se difundirán entre la población local los valores de la gastronomía regional mediante la realización de acciones de formación y sensibilización. Se trata, asimismo, de fomentar el consumo del producto autóctono y crear un sentimiento de orgullo y pertenencia. A través del programa de "Embajadores Gastronómicos" se pretende aumentar la presencia de la oferta gastronómica regional en los medios aprovechando el sentimiento de pertenencia.

➤ Calendario gastronómico

Creación de un calendario único de fiestas y eventos gastronómicos del sello 1.001 Sabores de la Región de Murcia, en el que tenga cabida todas las propuestas turísticas de verdadero valor, ensalzando la gastronomía autóctona y los productos locales.

➤ Premios 1.001 Sabores Región de Murcia

Promoción de la marca a través de la convocatoria anual de los premios 1.001 Sabores Región de Murcia para reconocer a aquellas personas, empresas o entidades que destaquen por promover un producto turístico de calidad basado en los valores de la marca.

A06. Transferencias, subvenciones y ayudas

Por un lado, las transformaciones y acontecimientos en el escenario internacional que debilitaron el ritmo de crecimiento de los movimientos turísticos hacia nuestro país y, sobre todo la pandemia de Covid-19, han venido a poner de relieve la urgencia de un cambio real de modelo, basado en la seguridad, la sostenibilidad, la innovación y la calidad. Y es que el horizonte postCovid-19 precia de un nuevo modelo de gestión turística con el objetivo de abordar los nuevos retos y una mayor competencia entre los destinos turísticos. Esta transformación del sistema de gestión turística debe ser ambiciosa, para así convertir la crisis del Covid-19 en una oportunidad de “resetear” y rediseñar el engranaje turístico, priorizando ahora más que nunca factores como la seguridad, la responsabilidad ambiental y social, la digitalización y la profesionalización del sector:

- La revitalización y sostenibilidad de los destinos. La mejora de la calidad de la oferta.
- La adaptación de la estrategia de promoción y de percepción de la identidad del destino.
- El nuevo portafolio de productos ante los cambios en la demanda postCovid-19.
- La implementación de la digitalización y de la inteligencia turística en destinos y productos.
- El impulso a la formación de calidad.

En este sentido, el Plan de Acción de Turismo 2025 aborda medidas para incentivar y mejorar el ecosistema empresarial y el empleo mediante el trabajo en red, el intercambio de buenas prácticas, herramientas de comercialización, la cualificación y mentorización de empresas y el asesoramiento técnico cualificado. Entre estas acciones destacan:

- Plan de Revitalización y Sostenibilidad de los Alojamientos Turísticos de la Región de Murcia.
- Trabajo colaborativo con las empresas: Programa de aceleración empresarial, clubs de productos; mesas de trabajo y mesas de coordinación.
- Programa “Invest in Costa Cálida” de asesoramiento y captación de inversiones
 - Incentivos a la demanda: “Visitas guiadas gratuitas”
 - Instrumentos de competitividad: Oficina de inteligencia turística Smart Office y programas de formación y apoyo al talento.

El apoyo a las empresas turísticas tiene un carácter prioritario en los programas de ayudas y subvenciones del Gobierno regional. A continuación, se recoge la selección de las prioridades turísticas a financiar en 2025 a través de ayudas, transferencias y subvenciones:

Programa "Bono turístico Región de Murcia 2025"

El actual escenario de inestabilidad económica e inflación está elevando los niveles de incertidumbre del consumidor y conlleva un retraimiento en sus decisiones de gasto, lo que se traslada a un menor consumo turístico y el consiguiente retroceso en el volumen de reservas, especialmente en temporada baja. Esta situación puede comportar el cierre temporal durante los meses de otoño e invierno de establecimientos de alojamiento turístico que, antes de esta crisis y sus consecuencias, permanecían abiertos y mantenían los niveles de empleo.

La puesta en marcha de incentivos a la demanda como el "Bono turístico Región de Murcia 2025", permite desestacionalizar la demanda turística, mantener la actividad en los meses de temporada baja y minimizar, por tanto, la brecha en la actividad y el empleo. Se produce, así, un claro efecto positivo tanto directo en el empleo en los alojamientos turísticos, como también indirecto en otros servicios, turísticos y no turísticos que contribuye a generar riqueza en los destinos.

Por medio de este programa se pretende incentivar la demanda de servicios turísticos prestados en periodos de estacionalidad y se destina a personas físicas mayores de edad con residencia legal y continuada en España que se inscriban en el programa y que contraten al menos dos pernoctaciones consecutivas en 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 de las siguientes tipologías: establecimientos hoteleros, apartamentos turísticos, campings, casas rurales, hospederías rurales y albergues que se encuentre adherido al programa.

El Bono cubre el 50% del coste de los servicios subvencionables del paquete turístico, incluido el IVA, con un máximo de 250 €. Y para esta anualidad de 2025 se contará con una dotación inicial de 500.000 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 los establecimientos de alojamiento, 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 destaca la participación de la Región de Murcia en los dos programas de los que consta la Estrategia de Sostenibilidad Turística en Destinos (STD): el Programa Ordinario y el Programa Extraordinario.

Mediante la participación en esta Estrategia, el ITREM 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. Todo ello con cargo a los fondos europeos Next Generation EU y mediante un proceso coordinado con las Entidades Locales.

En este sentido, en el año 2025, se continuará con la ejecución de los Planes Territoriales STD Extraordinarios de 2021, 2022 y 2023 y los Planes STD Ordinarios de 2020, 2021 y 2022.

➤ Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos: Convocatorias Extraordinarias.

La participación en el Programa Extraordinario STD se articula a través de los "Planes Territoriales de Sostenibilidad Turística en Destinos de la Región de Murcia" de los años 2021, 2022 y 2023, todos ellos ejecutándose en la actualidad.

En la convocatoria de 2021 se aprobaron seis planes locales por un importe total de 21,5 millones de euros, que corresponden a los municipios de Cartagena, Lorca, Mazarrón, Caravaca de la Cruz, Jumilla y Yecla.

El Plan Territorial que la Comunidad presentó a la convocatoria 2022 incluye unos 15,2 millones para el desarrollo de los Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos de Los Alcázares, San Javier, Murcia y Cieza y, además, incorpora otro Plan de Sostenibilidad Turística en Destinos para la renovación de la Red de Vías Verdes de la Región de Murcia. Por otra parte, incluye la Actuación de Cohesión en Destinos "Plan de Revitalización y Sostenibilidad de los Alojamientos Turísticos de la Región de Murcia", concebido como un fondo destinado a ayudas directas a la modernización de alojamientos turísticos por valor total de 7,7 millones de euros.

En lo referente a la convocatoria 2023, la Región de Murcia dispone de 18,67 millones de euros de fondos Next Generation EU para impulsar los Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos en Entidades Locales de la Región de Murcia por importe de 16.86 millones de euros.

➤ Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos: Convocatorias Ordinarias.

En 2025 se continuará con el apoyo a los destinos que desarrollan los Planes de Sostenibilidad Turística en Destino (PSTD) aprobados en las convocatorias ordinarias realizadas hasta la fecha. Estos PSTD son planes plurianuales cofinanciados por las tres administraciones (el Estado, la Consejería, y los ayuntamientos o mancomunidades beneficiarios) y cuyos objetivos son 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.

En concreto se trata de los PSTD "Territorio de Sierra Espuña" aprobado en 2020 con importe global de 2.750.000 euros; el PSTD "Portmán" en 2021 con 1.000.000 euros; y el PSTD "Alcantarilla" aprobado el año 2022 con 1.419.916 euros. El ITREM participa en las Comisiones de Seguimiento de todos estos planes.

El ITREM también se implicará en la nueva convocatoria ordinaria prevista en 2025, con una aportación de 400.000 euros y difundiendo sus bases y participando en la evaluación de las candidaturas y selección del destino elegido.

Red de Cátedras de Turismo de la Región de Murcia

El Instituto de Turismo de la Región de Murcia, con el objetivo de fomentar la investigación en materia de turismo y maximizar el acceso y difusión de la información generada, lidera la creación de una red de colaboración con

administraciones públicas, universidades, centros de investigación y asociaciones empresariales. Se trata, así, de establecer una red de transmisión de conocimiento que conduzca al desarrollo de un sistema de gestión de la inteligencia turística.

En este sentido, desde el año 2019 la Consejería de Turismo, Cultura, Juventud y Deportes colabora en la puesta en marcha y funcionamiento de una Red de Cátedras al servicio del Turismo, en la que se integran:

- La “Cátedra de Innovación Turística de la Región de Murcia” en colaboración con la Universidad de Murcia.
- La “Cátedra Internacional de Inteligencia Turística” en colaboración con la UCAM.
- La “Cátedra de Turismo Sostenible” en colaboración con la Universidad Politécnica de Cartagena.

Para esta anualidad de 2025 se cuenta con una dotación de 100.000 euros para el inicio de una nueva fase de desarrollo.

Esta iniciativa contribuirá a mejorar la investigación, la difusión y la transferencia de conocimiento turístico e innovación entre el sector productivo y empresarial y el mundo académico y científico. Además, fomentará la formación y cualificación de las personas que trabajan en la industria turística. Por otra parte, servirá de base a las administraciones públicas para el establecimiento de las directrices de la política turística y de fundamento en la elaboración de estrategias y líneas de actuación.

Apoyo a la Fundación “Camino de la Cruz”

La fundación “Camino de la Cruz” está formada por entidades públicas y privadas, con aportación mayoritaria de capital privado que, siendo una organización sin fin de lucro, por voluntad de sus creadores, tiene afectado de modo duradero su patrimonio a la realización de fines de interés general y cuyos beneficiarios son colectividades genéricas de personas.

Su patronato, como órgano colegiado de gobierno y representación de esta fundación, debe cumplir los fines fundacionales y administrar con diligencia los bienes y derechos que integran el patrimonio de la fundación, manteniendo el rendimiento y utilidad de los mismos.

Entre los fines de interés general de esta fundación están la rehabilitación, acondicionamiento y/o puesta en valor del patrimonio histórico, artístico y/o cultural en los municipios por donde transcurre “El Camino de la Cruz de Caravaca”, especialmente los elementos arquitectónicos y el camino en sí. Con ello se pretende impulsar “El Camino de la Cruz de Caravaca” como destino turístico.

Para el año 2025 el ITREM aportará 200.000 euros para llevar a cabo, entre otras actuaciones, la mejora y mantenimiento de las infraestructuras turísticas del Camino, la promoción del mismo como un referente turístico de la Región, la recuperación del patrimonio y de las infraestructuras de la zona.

Además de todo esto, se promocionará y conservará el patrimonio cultural, natural y gastronómico de todo el Camino hacia Caravaca de la Cruz y se tratará de coordinar estas iniciativas entre las distintas administraciones públicas para atraer cada vez a más peregrinos a completar el Camino de la Cruz y dar a conocer el patrimonio regional.

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 300.000 euros en 2025, destinada a la imprescindible vigilancia y mantenimiento de estas infraestructuras, que actualmente abarcan unos 185 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 2025	IMPORTE euros
Programa "Bono turístico Región de Murcia 2025"	500.000,00
Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos: Convocatoria Ordinaria	400.000,00
Red de Cátedras de Turismo de la Región de Murcia	100.000,00
Apoyo a la Fundación Camino de la Cruz	200.000,00
TRANSFERENCIAS 2025	IMPORTE euros
Consortio Vías Verdes	300.000,00

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 2025 que se detalla en el Anexo I del presente Contrato-Programa.

En dicho PAAPE se detallan, para el ejercicio 2025:

- los seis servicios operativos a través de las 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 71 puestos de trabajo, de ellos 47 puestos son en régimen laboral (de los cuales 8 se encuentran vacantes) y 24 puestos en régimen funcionarial, entre los que se incluye el puesto de Director General del ITREM y 8 puestos de un programa de interinos para la gestión de fondos Next Generation. 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 el Servicio 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 2025, de acuerdo con lo establecido en la Disposición adicional trigésima cuarta de Ley 3/2025, de 23 de julio, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2025, 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.

Durante el mes de septiembre, el ITREM elaborará un primer "Informe de evaluación de cumplimiento, análisis y control" del Contrato-Programa 2025. 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 2025, 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 y los “Informes 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 2025, en Murcia, a 17 de septiembre de 2025.—La Consejera de Turismo, Cultura, Juventud y Deportes, Carmen María Conesa Nieto.—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 2025

LÍNEA	MEDIDA/ACCIÓN	INDICADOR	META ANUAL
LÍNEA 1	ORDENACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA		
MED-1.1	REGULACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA		
1.1.1	Normas reguladores de actividades turísticas	Nº normas redactados	1
MED-1.2	GESTIÓN DE LA ORDENACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA Y REGISTRO DE EMPRESAS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS		
1.2.1	Expedientes de alta, baja y modificaciones de clasificación de establecimientos y actividades turísticas	Nº expedientes tramitados	1000
1.2.2	Información y asesoramiento en materia turística a empresas. Atención telefónica, email y presencial	Nº solicitudes atendidas	2.000
MED-1.3	RECLAMACIONES Y SANCIONES		
1.3.1	Reclamaciones en materia de turismo	Nº reclamaciones tramitadas	100
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	0
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 playas, puertos y senderos	Nº visitas realizadas	37
1.6.2	Banderas azules en la Región de Murcia playas, puertos y senderos	Nº Banderas Azules	48
LÍNEA 2	INSPECCIÓN Y CONTROL DE LA OFERTA TURÍSTICA		
MED-2.1	CLASIFICACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA		
2.1.1	Visitas de clasificación de empresas y actividades turísticas	Nº de visitas de clasificación turística	500
MED-2.2	CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA OFERTA ALEGAL		
2.2.1	Detección de oferta ilegal	Nº establecimientos detectados (unidades alojativas)	200
2.2.2	Visitas a la oferta ilegal establecimientos/actividades turísticas	Nº visitas de inspección	14
2.2.3	Visitas a la oferta ilegal: Guías de turismo	Nº de actuaciones	1
MED-2.3	CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA OFERTA REGLADA		
2.3.1	Supervisión, control y comprobación del cumplimiento de la normativa turística en alojamientos reglados	Nº visitas	50
MED-2.4	DEFENSA DEL USUARIO TURÍSTICO		
2.4.1	Visitas e informes de comprobación sobre reclamaciones de los usuarios turísticos	Nº visitas e informes 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 y proyectos finalizados	3
3.1.2	Asesoramiento y colaboración con consorcios y ayuntamientos en planes y proyectos turísticos	Nº entidades o planes turísticos asesorados	8
3.1.3	Ejecución, dotación y mantenimiento de señalización, infraestructuras y equipamientos turísticos	Nº obras 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	15
		Nº informes emitidos	6
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	110
		Nº horas	10000
		Nº alumnos	2250
4.1.2	Evaluación de la calidad de las acciones y la satisfacción del alumnado	Grado de satisfacción general (sobre 10)	9,5

ANEXO I

PLAN ANUAL DE ACTUACIÓN Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA (PAAPE) DEL
INSTITUTO DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA PARA EL EJERCICIO 2025

LÍNEA	MEDIDA/ACCIÓN	INDICADOR	META ANUAL
MED 4.2	PLAN DE FORMACION PRESENCIAL ANUAL		
4.2.1	Realización de acciones formativas para trabajadores en activo (CCT)	Nº cursos	45
		Nº horas	500
		Nº alumnos	450
4.2.2	Impartición de acciones formativas para desempleados (CCT)	Nº cursos	5
		Nº horas	250
		Nº alumnos	65
4.2.3	Impartición de acciones formativas para desempleados (SEF)	Nº cursos	13
		Nº horas	6250
		Nº alumnos	190
MED 4.3	PLAN DE FORMACIÓN ONLINE		
4.3.1	Realización de acciones formativas para trabajadores en activo y desempleados	Nº cursos	40
		Nº horas	950
		Nº alumnos	1200
4.3.2	Impartición de acciones formativas para desempleados (SEF)	Nº cursos	3
		Nº horas	2380
		Nº alumnos	42
MED 4.4	POTENCIACIÓN DE LA FORMACIÓN PRÁCTICA		
4.4.1	Gestión y control de prácticas profesionales de cursos SEF	Nº convenios con empresas	120
		Nº alumnos participantes	120
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	150
5.1.2	Inserción Laboral (Bolsa de trabajo)	Nº ofertas en bolsa de trabajo del CCT	200
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 acciones formativas y visualización de capacitación profesional	4
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	4
		Nº participantes	150
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	Nº acciones	4
		Nº participantes	6
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	6
		Nº publicaciones en redes sociales	800
		Comunidad RRSS	20.000
		Nº visitas web	450.000
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	Nº días apertura	30
		Nº comensales	1.800

ANEXO I

PLAN ANUAL DE ACTUACIÓN Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA (PAAPE) DEL
INSTITUTO DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA PARA EL EJERCICIO 2025

LÍNEA	MEDIDA/ACCIÓN	INDICADOR	META ANUAL
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	30
		Nº nuevas referencias	24
MED-7.4	PROGRAMA ANTIGUOS ALUMNOS CCT		
7.4.1	Fortalecimiento de las relaciones con los antiguos alumnos CCT y su seguimiento profesional (#SOYCCT)	Nuevos Integrantes del programa	50
		Nº acciones dirigidas a usuarios	5
LÍNEA 8	TURISMO GASTRONÓMICO		
MED-8.1	EVENTOS GASTRONÓMICOS		
8.1.1	Ferias y congresos	Nº de acciones	7
		Participación profesionales	80
8.1.2	Eventos	Colaboración con municipios/ asociaciones / entidades	20
8.1.3	Presentaciones 1.001 Sabores	Presentaciones	7
		Asistentes	150
MED-8.2	CONSOLIDACIÓN MARCA		
8.2.1	Desarrollo de diferentes herramientas y consolidación de la marca	Premios	4
		Difusión acciones	9
		Sello	1
		Gastroexperiencias	1
		Press/fam trip	8
		Acciones formativas profesionales	10
		Acciones formativas público final	30
		Nº publicaciones en redes sociales	800
		Comunidad RRSS	75.000
		Nº visitas web	70.000
		Colaboraciones medios de comunicación	5
LÍNEA 9	ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA		
MED-9.1	PROMOCIÓN PARA EL IMPULSO DE LA DEMANDA NACIONAL		
9.1.1	Participación en ferias y eventos nacionales más relevantes dirigidos a profesionales y público final	Nº acciones profesionales	8
		Nº contactos profesionales	125
		Nº acciones (publico final)	1
9.1.2	Viajes de familiarización con agencias de viajes minoristas y turoperadores a nivel nacional - FAM TRIPS	Nº fam trips	0
		Nº asistentes	0
9.1.3	Viajes de familiarización de medios de comunicación y prescriptores nacionales - PRESS TRIPS	Nº press/blog trips	0
		Nº asistentes	0
		Nº de artículos realizados	0
9.1.4	Workshops y presentaciones con agencias de viajes minoristas y turoperadores a nivel nacional	Nº workshops y presentaciones	2
		Nº contactos profesionales	20
9.1.5	Reuniones con operadores nacionales, fuera de evento	Nº contactos profesionales	10
MED-9.2	PROMOCIÓN PARA EL IMPULSO DE LA DEMANDA INTERNACIONAL		
9.2.1	Participación en ferias y eventos internacionales más relevantes dirigidos a profesionales y público final	Nº acciones profesionales	7
		Nº contactos profesionales	35
		Nº acciones (publico final)	4
9.2.2	Viajes de familiarización con agencias de viajes minoristas y turoperadores a nivel internacional - FAM TRIPS	Nº fam trips	3
		Nº asistentes	6

ANEXO I

PLAN ANUAL DE ACTUACIÓN Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA (PAAPE) DEL INSTITUTO DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA PARA EL EJERCICIO 2025

LÍNEA	MEDIDA/ACCIÓN	INDICADOR	META ANUAL
9.2.3	Viajes de familiarización de medios de comunicación y prescriptores internacionales - PRESS TRIPS	Nº press/blog trips	3
		Nº asistentes	9
		Nº de artículos realizados	6
9.2.4	Workshops y presentaciones con agencias de viajes minoristas y turoperadores a nivel internacional	Nº workshops y presentaciones	5
		Nº contactos profesionales	50
9.2.5	Reuniones con operadores internacionales, fuera de evento	Nº contactos profesionales	5
MED-9.3	MEJORA DE LA IMAGEN, VISIBILIDAD Y POSICIONAMIENTO DEL PRODUCTO/ DESTINO		
9.3.1	Acuerdos de marketing nacionales e internacionales	Nº acuerdos nacionales	7
		Nº acuerdos internacionales	3
9.3.2	Licitaciones de conectividad y comercialización iniciadas	Licitaciones nacionales	3
		Licitaciones internacionales	2
LÍNEA 10	MEJORA DE LA IMAGEN, VISIBILIDAD Y POSICIONAMIENTO DEL PRODUCTO/ DESTINO		
MED-10.1	VISIBILIDAD Y POSICIONAMIENTO DEL DESTINO A TRAVÉS DE ACCIONES PUBLICITARIAS		
10.1.1	Acciones de publicidad dirigidas al mercado regional	Nº acciones de publicidad regional	20
		Nº de impresiones online	20.000.000
10.1.2	Acciones de publicidad dirigidas al mercado nacional	Nº campañas y acciones de publicidad nacionales	15
		Nº de impresiones online	40.000.000
10.1.3	Acciones de publicidad dirigidas al mercado internacional	Nº campañas y acciones de publicidad internacionales	5
		Nº de impresiones online	1.000.000
MED-10.2	ELEMENTOS PROMOCIONALES PARA MEJORAR LA PERCEPCIÓN DEL DESTINO		
10.2.1	Folleto digitales	Nº folletos	5
10.2.2	Material audiovisual: presentaciones, videos, fotografías, ...	Nº elementos	20
MED-10.3	DIFUSIÓN DEL DESTINO A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN		
10.3.1	Notas de prensa que reflejan la actividad del ITREM en medios regionales	Nº notas de prensa emitidas	120
10.3.2	Reportajes en medios de comunicación	Nº de reportajes publicados	60
MED-10.4	POSICIONAMIENTO DEL DESTINO MEDIANTE HERRAMIENTAS DIGITALES		
10.4.1	Estrategia del portal turístico www.turismoregiondemurcia.es	Nº de visitas al portal	5.175.000
		Nº de especiales	25
10.4.2	Estrategia marketing de contenidos web	Nº newsletter segmentadas _ español	45
		Nº artículos blog _ español	48
10.4.3	Estrategia en RRSS	Nº contenidos publicados	3.800
		Nº total de seguidores	350.000
		Nº total de impresiones	60.000.000
LÍNEA 11	INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL SECTOR TURISTICO		
MED-11.1	DESARROLLO DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES		
11.1.1	Acciones de sensibilización e implantación del modelo DTI	Nº de acciones	6
11.1.2	Desarrollo de la Plataforma de eDestino Región de Murcia (Nexo).	Nº de nuevas funcionalidades	2
11.1.3	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	8
		Nº Informes Big Data difundidos al sector	12
MED-11.2	APOYO TECNOLÓGICO A LAS HERRAMIENTAS DE PROMOCIÓN & COMERCIALIZACIÓN		
11.2.2	Impulso de la "Plataforma HERMES"	Nº de nuevas funcionalidades	2
		Nº nuevos usuarios	10

ANEXO I**PLAN ANUAL DE ACTUACIÓN Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA (PAAPE) DEL
INSTITUTO DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA PARA EL EJERCICIO 2025**

LÍNEA	MEDIDA/ACCIÓN	INDICADOR	META ANUAL
MED-11.3	RITMO OFICINA DEL SIGLO XXI		
11.3.1	RITMO 4.0: Oficina de Turismo del Siglo XXI	Nº de sesiones de formación	12
		Nº de oficinas certificadas sistemas de calidad y sostenibilidad	30
MED-11.4	DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS INTERNOS		
11.4.1	Optimización de herramientas internas	Nº de herramientas optimizadas	2
		Nº Incidencias resueltas sistemas (CRI)	90%
MED-11.5	NUEVAS APLICACIONES BASADAS EN INTELIGENCIA TURISTICA		
11.5.1	Desarrollo de aplicaciones basadas en inteligencia artificial aplicadas al marketing y al análisis de datos.	Nº de nuevas aplicaciones	3
LÍNEA 12	TRANSFERENCIAS, SUBVENCIONES Y AYUDAS		
MED-12.1	TRANSFERENCIAS, SUBVENCIONES Y AYUDAS GENÉRICAS		
12.1.1	Tramitación solicitudes	Nº de tranfer., subvenc. y ayudas	3
		Nº de adjudicatarios	903
MED-12.2	TRANSFERENCIAS, SUBVENCIONES Y AYUDAS INDIVIDUALIZADAS		
12.2.1	Tramitación solicitudes	Nº de tranfer., subvenc. y ayudas	11
		Nº de adjudicatarios	13



ANEXO II

MEMORIA ECONÓMICA- FINANCIERA EJERCICIO 2025	SERVICIOS OPERATIVOS (en miles de euros)						
	Promoción	Comunicación	Ordenación	Innovación	Formación	Subvenciones	TOTAL
COSTES DE LA LINEA DE ACTUACIÓN	8.059,65	5.582,89	4.014,77	997,03	2.495,68	3.288,60	24.438,62
I. Costes de Personal	949,58	505,22	921,66	254,52	678,41	605,45	3.914,83
Nº Empleados (1)	17,24	8,45	15,71	4,65	12,59	12,35	71
Gastos en operaciones de capital	43,33	43,33	2.783,84	343,33	43,33	43,34	3.300,51
Gastos en operaciones corrientes	7.066,74	5.034,34	309,27	399,18	1.773,94	2.639,81	17.223,28
INGRESOS DE LA LINEA DE ACTUACIÓN	8.059,65	5.582,89	4.014,77	997,03	2.495,68	3.288,60	24.438,62
Ingresos de Operaciones Corrientes:	8.016,31	5.539,56	1.230,93	653,70	2.452,34	3.245,27	21.138,11
Transferencias Corrientes de la CARM	8.016,31	5.539,56	1.230,93	653,70	1.952,34	3.245,27	20.638,11
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	0,00	0,00	0,00	0,00
Ingresos de Operaciones de Capital:	43,33	43,33	2.783,84	343,33	43,33	43,34	3.300,51
Transferencias de Capital de la CARM	33,33	33,33	2.773,84	333,33	33,33	33,34	3.240,51
Otros Ingresos de fondos de capital	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	60,00
(1) Incluye: Personal previsto directo + indirecto de servicios horizontales							