MARTINEZ CARRASCO, JUAN FRANCISCO 07/02/2023 10:32:31
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5d543ebb-a6ca-43c5-a056-0050569b6280

INFORME DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO, DE ANÁLISIS Y CONTROL DEL CONTRATO-PROGRAMA A 31 DE DICIEMBRE DE 2022

Con fecha 20 de abril de 2022, fue suscrito el Contrato-Programa para el ejercicio 2022 entre la Consejería de Presidencia, Turismo, Cultura y Deportes y el Instituto de Turismo de la Región de Murcia, "BORM nº 102 de 5 de mayo de 2022" (actual Consejería de Presidencia, Turismo, Cultura, Juventud, Deportes y Portavocía).

El citado Contrato-Programa, en su Cláusula Séptima "Dación de cuentas, Informes de evaluación y periodicidad de informes", indica que, durante el mes de septiembre, el Instituto de Turismo de la Región de Murcia (en adelante ITREM) elaborará el correspondiente "Informe de evaluación de cumplimiento, de análisis y control" del Contrato-Programa 2022. En dicho informe se analizarán el cumplimiento de los objetivos y se compararan los indicadores del Plan Anual de Actuación y Planificación Estratégica (en adelante PAAPE) con los realmente ejecutados desde el inicio del ejercicio hasta el periodo objeto de control, además se analizarán las causas y circunstancias más relevantes del resultado, así como la descripción de las medidas correctoras que se hubieran aplicado como consecuencia de la evaluación y análisis realizado. Finalizado el ejercicio 2022, el ITREM elaborará el "Informe de evaluación de cumplimiento, de análisis y control definitivo.

Es por lo que en virtud de ello se emite el presente **Informe.**

A) Consideraciones

El objeto del Contrato-Programa 2022 es ejecutar los objetivos y optimizar los resultados establecidos en el Plan Estratégico del Turismo aprobado por el Gobierno de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, las prioridades señaladas por la Consejería de Presidencia, Turismo y Deportes (actual Consejería de Presidencia, Turismo, Cultura, Juventud, Deportes y Portavocía)., así como aquellos derivados que en materia de turismo le competen al 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 Turismo 2022**, dentro del marco de sus competencias y que son:

MARTINEZ CARRASCO, JUAN FRANCISCO 07/02/2023 10:32:31
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5d543ebb-a6ca-43c5-d056-0050569b6280

Promoción

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

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

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

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

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

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

Nuevas oportunidades para el reposicionamiento de los productos turísticos

<u>Productos desestacionalizadores y experiencias individuales y familiares</u>

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

<u>Creación de experiencias</u>

En 2022 se abordará una reinvención de los productos turísticos que no solo tratará de potenciar los segmentos que debido a la crisis sanitaria están siendo más demandados, sino que también reorientará algunos productos ya consolidados de acuerdo con los nuevos requerimientos de la demanda postCovid-19. Y como un espacio común de encuentro entre la demanda y la oferta turística se potenciará la creación de

experiencias. Se pretende que los diversos agentes turísticos construyan una suma de sensaciones y vivencias para satisfacer las necesidades y expectativas del turista, aportándole servicios, actividades y eventos en torno a un producto turístico específico, que ejerce de hilo conductor.

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

Fomentar la innovación colaborativa con los agentes del sector

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

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

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

Aplicación de la inteligencia turística al plan de marketing de producto

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

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

MARTÍNEZ CARRASCO, JUAN FRANCISCO 07/02/2023 10:32:31
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5d543ebb-a6ca-43c5-a056-0050569b6280

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

La comercialización del destino en el paradigma de la digitalización

El ITREM ha diseñado para el año 2022 un Plan de acciones de mercadotecnia, co-marketing y promoción que irá dirigido principalmente a la reactivación del tejido empresarial en el corto plazo, y a la recuperación del volumen de llegadas e ingresos en el medio plazo, tras la caída de la actividad debido a la pandemia.

Los principios rectores de este plan serán:

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

Estrategia en clave de perfiles de demanda y mercados

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

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

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

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

MARTINEZ CARRASCO, JUAN FRANCISCO 07/02/2023 10:32:31
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5d543ebb-a6ca-43c5-a056-0050569b6280

MARTINEZ CARRASCO, JUAN FRANCISCO 07/02/2023 10:32:31
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5d543ebb-a6ca-43c5-a056-0050569b6280

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

Operativas

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

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

Operativas de turismo sénior, vacacional y golf con países europeos

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

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

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

Acuerdos de comercialización con operadores

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

En la línea de los últimos años se mantienen los acuerdos con las principales OTA’s y operadores, especialmente los vinculados a contenidos turísticos relativos a

sostenibilidad, ecoturismo y gastronomía, con un seguimiento permanente de la evolución de la demanda y de la seguridad en los diferentes mercados.

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

Creación y consolidación de conectividades aéreas

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

Durante la temporada de verano del año 2021, la Región de Murcia consiguió mantener la conexión con su primer mercado emisor internacional, el Reino Unido. Para la promoción turística en los mercados de estas rutas durante 2022 se pondrá en marcha una serie de acciones de co-marketing y acuerdos de comercialización con empresas de intermediación turística, que situarán a la Región en un lugar preferencial para incentivar la llegada de turistas.

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

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

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

Comunicación

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

Las campañas de publicidad, estrategia de branding, el marketing digital (estrategia digital, de Social Media, posicionamiento SEO y SEM, desarrollo web…), el marketing promocional (merchandising, folletos, co-marketing...) y el experiencial (eventos,

MARTINEZ CARRASCO, JUAN FRANCISCO 07/02/2023 10:32:31
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5d543ebb-a6ca-43c5-a056-0050569b6280

presentaciones y patrocinios publicitarios); además de la comunicación y las relaciones públicas, son las principales herramientas en esta línea de acción.

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

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

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

La estrategia de comunicación futura

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

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

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

<u>Estrategia de marketing digital</u>

En el diseño y ejecución del plan de acción de comunicación para el año 2022, el análisis digital de inteligencia turística cobra un especial protagonismo. Las nuevas herramientas de Big Data, puestas en marcha por el ITREM, así como la monitorización de

MARTINEZ CARRASCO, JUAN FRANCISCO 07/02/2023 10:32:31
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5d543ebb-a6ca-43c5-a056-0050569b6280

indicadores, en especial los de reputación y mercados, van a facilitar una escucha activa en tiempo real que permitirá afrontar los cambios en la demanda e ir corrigiendo estrategias en caso de ser necesario y obtener así mayor eficiencia y rentabilidad a los recursos invertidos.

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

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

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

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

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

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

<u>Fomento de las conectividades aéreas</u>

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

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

MARTINEZ CARRASCO, JUAN FRANCISCO 07/02/2023 10:32:31
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5d543ebb-a6ca-43c5-a056-0050569b6280

MARTINEZ CARRASCO, JUAN FRANCISCO 07/02/2023 10:32:31
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5d543ebb-a6ca-43c5-a056-0050569b6280

Innovación

Las principales líneas de trabajo del servicio de Innovación previstas para el año 2022, son:

Desarrollo de la Oficina de Inteligencia Turística Regional

Oficina de inteligencia turística

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

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

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

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

Motriz: plataforma de inteligencia turística regional

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

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

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

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

MARTINEZ CARRASCO, JUAN FRANCISCO 07/02/2023 10:32:31
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5d543ebb-a6ca-43c5-a056-0050569b6280

Plataforma de monitorización de reputación del destino

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

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

Cuadro de mandos de redes sociales y CRM

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

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

Plataforma de monitorización de turoperación

El ITREM va a llevar a cabo en 2022 la incorporación de una plataforma de captación de datos website de operadores turísticos online, con la finalidad de disponer de los principales KPI´s de oferta y demanda turística online. El seguimiento de estos indicadores permitirá medir la eficacia de las acciones de mercadotecnia, co-marketing y promoción. Asimismo, permitirá conocer la tendencia de los principales mercados de origen y la evolución de la turoperación que opera con la oferta turística de la Región de Murcia.

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

MARTINEZ CARRASCO, JUAN FRANCISCO 07/02/2023 10:32:31
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5d543ebb-a6ca-43c5-a056-0050569b6280

Trasformación digital de los destinos a través del modelo DTI

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

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

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

Acompañamiento en el proceso de transformación de los destinos

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

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

Gobernanza participativa

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

Formación de gestores DTI

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

Divulgación del modelo de destinos turísticos inteligentes

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

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

Apoyo a la comercialización online de la oferta turística

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

La tecnología al servicio de la satisfacción del turista

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

Transferencia tecnológica a las empresas turísticas

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

Ordenación

Las principales líneas de trabajo previstas durante el ejercicio 2022, son:

MARTINEZ CARRASCO, JUAN FRANCISCO 07/02/2023 10:32:31
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5d543ebb-a6ca-43c5-a056-0050569b6280

MARTINEZ CARRASCO, JUAN FRANCISCO 07/02/2023 10:32:31
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5d543ebb-a6ca-43c5-a056-0050569b6280

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

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

Nuevos decretos de campings y empresas de intermediación turística

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

Simplificación de trámites administrativos

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

Regularización de la oferta alegal

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

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

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

Vigilancia del cumplimiento de la normativa turística

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

gestión de inspecciones) para realizar la inspección de los distintos establecimientos y actividades turísticas.

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

Fiestas de interés turístico

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

Mejora y mantenimiento de infraestructuras turísticas y señalización

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

Itinerarios ecoturísticos y Vías Verdes

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

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

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

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

Señalización y otras actuaciones

En cuanto a señalización turística, se llevarán a cabo en 2022 actuaciones relativas al mantenimiento, mejora y ampliación de las señales de los destinos y recursos turísticos, especialmente las situadas en las carreteras de titularidad autonómica y estatal, en este

MARTINEZ CARRASCO, JUAN FRANCISCO 07/02/2023 10:32:31
Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5d543ebb-a6ca-43c5-a056-0050569b6280

MARTINEZ CARRASCO, JUAN FRANCISCO 07/02/2023 10:32:31
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5d543ebb-a6ca-43c5-a056-0050569b6280

caso mediante el Sistema de Señalización Turística Homologada (SISTHO), estando prevista una nueva señalización para el destino “Calasparra”.

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

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

Impulso y coordinación del turismo en la planificación territorial

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

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

Sostenibilidad de los destinos turísticos

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

Planes de sostenibilidad – Convocatoria ordinaria

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

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

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

Entre las actuaciones de mayor calado destaca el impulso a la renovación de la oferta turística, la modernización de infraestructuras y la competitividad de los destinos que el Instituto de Turismo de la Región de Murcia va a abordar con los planes de recuperación extraordinarios “Next Generation”. Estos planes se articularán en un ‘Plan Territorial de Sostenibilidad Turística en Destinos de la Región de Murcia’, habiéndose aprobado el

de 2021 con una cantidad de unos 21,7 millones de euros anuales. En 2022 arrancan los seis planes de Sostenibilidad Turística en Destino incluidos en el Plan Territorial, que corresponden a los municipios de Caravaca de la Cruz, Cartagena, Jumilla, Lorca, Mazarrón y Yecla.

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

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

Formación

Durante el ejercicio 2022, las principales líneas de trabajo a desarrollar, son:

Formación online: descentralización, diversificación e innovación

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

- Llegar a todo el territorio regional cubriendo todos los sectores y las familias profesionales.
- Impartir certificados de profesionalidad en la modalidad de teleformación, de turismo y hostelería, abarcando tanto las áreas de 'sala' como 'cocina'.
- Salvar algunos obstáculos a la hora de organizar la formación destinada a la microempresa y al sector del alojamiento, la restauración y las actividades de ocio y organización de actos. Estos obstáculos tienen que ver con la falta de tiempo para formarse, la dificultad de compaginar los horarios de formación con los laborales, y los desplazamientos desde las empresas del interior rural que impondría la formación presencial.
- Atraer hacia el sector al segmento joven, muy familiarizado con las nuevas tecnologías. En este colectivo la teleformación tiene una especial importancia para impulsar la profesionalización y la mejora de la calidad del empleo en el turismo, con actividades de formación continua. Se trata de corregir el patrón de comportamiento actual por el que muchos jóvenes se vinculan al sector turístico solo temporalmente y por necesidad, sin intención de promocionarse y hacer carrera, lo que dificulta el reemplazo generacional.
- Incorporar las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) para así dar una mayor calidad en la formación online. La presencia de las TIC's está cambiando algunos de los hábitos sociales y la formación no puede ser

MARTINEZ CARRASCO, JUAN FRANCISCO 07/02/2023 10:32:31
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5d543ebb-a6ca-43c5-d056-0050569b6280

ajena a estos cambios. Su implantación facilitará el desarrollo de nuevos modelos de enseñanza y aprendizaje, fomentando el debate y la reflexión.

- La Secretaría de Estado de Turismo lanzó un conjunto de acciones formativas dentro del programa 'Anfitriones Turismo', con el objetivo de que los profesionales del sector turístico pudieran mejorar sus habilidades y su formación. Durante la crisis sanitaria del año 2020, y ante el éxito de los cursos, con una demanda que superaba a la oferta, el CCT utilizó en la modalidad online todo el material de los cursos que la Secretaría de Estado de Turismo puso a disposición de las comunidades. La Región de Murcia fue la única comunidad autónoma que programó en 2020 la totalidad del Programa Anfitriones, y es esta gran acogida el principal argumento para continuar con esta línea de colaboración formativa, ampliando la oferta tanto en el año 2021 como durante el 2022, introduciendo en la programación nuevos cursos, con una total colaboración con la Secretaría de Estado de Turismo.
- Por otra parte, la Secretaría de Estado de Turismo, dentro de las acciones para la recuperación del turismo tras la crisis producida por la Covid-19, elaboró y publicó, en coordinación con el Ministerio de Sanidad, las Guías sectoriales con las especificaciones para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-COV-2 en el sector turístico. Continuando con estas acciones, el CCT ofertó un programa de cursos abiertos y gratuitos para la formación de los profesionales en la aplicación de estas guías, así como de 'Introducción a las competencias digitales turísticas' y 'Destinos Turísticos Inteligentes'.

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

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

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

Como una oportunidad para el crecimiento y tras la crisis sanitaria, es fundamental trabajar en la reincorporación al mercado laboral, así como la formación en el emprendimiento. Para ello la flexibilidad y la mejora de la accesibilidad a la formación y

MARTINEZ CARRASCO, JUAN FRANCISCO 07/02/2023 10:32:31
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5d543ebb-a6ca-43c5-a056-0050569b6280

a la orientación, y la incorporación de la digitalización, la innovación y el emprendimiento garantizarán el aprendizaje permanente, desde la formación inicial hasta la formación en el puesto de trabajo.

Propuestas para cubrir el déficit en competencias en materia turística

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

Apoyo al talento y a la especialización

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

Entre las principales acciones previstas para el año 2022 destacan:

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

Subvenciones y ayudas

La selección de las prioridades turísticas a financiar en 2022 a través de ayudas, transferencias y subvenciones, son:

Programa ‘Bonos experiencia turística Región de Murcia’

MARTINEZ CARRASCO, JUAN FRANCISCO 07/02/2023 10:32:31
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5d543ebb-a6ca-43c5-a056-0050569b6280

MARTINEZ CARRASCO, JUAN FRANCISCO 07/02/2023 10:32:31
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5d543ebb-a6ca-43c5-a056-0050569b6280

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

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

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

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

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

Sostenibilidad de los destinos turísticos

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

Estos planes se articularán en un 'Plan Territorial de Sostenibilidad Turística en Destinos de la Región de Murcia', habiéndose aprobado seis planes locales en 2021 por un

importe total de 21,5 millones de euros. En 2022 arrancan los seis planes de Sostenibilidad Turística en Destino incluidos en el Plan Territorial, que corresponden a los municipios de Caravaca de la Cruz, Cartagena, Jumilla, Lorca, Mazarrón y Yecla.

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

San Javier Ciudad del Aire

La vinculación histórica de San Javier con el Ejército del Aire, materializada con la Academia y las más de 76 promociones de pilotos que se han graduado en ella, la convierten en una ciudad única dentro del mundo de la aeronáutica española: la Patrulla Águila del Ejército del Aire, las instalaciones del aeropuerto, … Por todo ello, el ITREM apoya a este destino de la Costa Cálida con 50.000 euros en 2022 para su transformación en un atractivo turístico temático de la aeronáutica de primer orden, bajo la marca San Javier Ciudad del Aire.

Consorcio Vías Verdes de la Región de Murcia

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

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

B) Conclusiones

La línea de acción del Instituto de Turismo de la Región de Murcia durante el ejercicio 2022 se ha centrado en lograr, en relación con sus competencias, los objetivos y retos contenidos en la nueva estrategia turística post-Covid definida para la Región de Murcia. Una estrategia que viene recogida en sus dos principales documentos base que son el "Plan Estratégico de Turismo Región de Murcia 2022-2032" y el "Plan de Desarrollo de Producto Turístico de la Región de Murcia 2021", recientemente elaborados en consenso con los diferentes sectores del ámbito turístico.

MARTINEZ CARRASCO, JUAN FRANCISCO 07/02/2023 10:32:31
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5d543ebb-a6ca-43c5-a056-0050569b6280

MARTINEZ CARRASCO, JUAN FRANCISCO 07/02/2023 10:32:31
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5d543ebb-a6ca-43c5-a056-0050569b6280

Con el desarrollo del plan de acción establecido en el Contrato-Programa 2022, el ITREM apuesta por la recuperación de la actividad turística tras la grave crisis provocada por la pandemia de Covid-19, al tiempo que promueve el cambio estructural y el impulso de la competitividad mediante la revitalización de los destinos, la digitalización y la innovación, la formación y la sostenibilidad, así como la mejora del posicionamiento de la marca 'Región de Murcia-Costa Cálida' y la confianza en el destino.

La ejecución del Contrato-Programa 2022 ha venido a dar continuidad a las líneas de acción ya emprendidas con base en el presupuesto del ejercicio 2021. Ante la presencia de condicionantes externos negativos, como los efectos de la Guerra de Ucrania, la alta inflación derivada de la misma y la consiguiente coyuntura económica adversa, sigue siendo necesario continuar apoyando al sector turístico dado su papel clave en la economía regional. Por todo ello, en 2022 la concesión de ayudas a la actividad turística ha tenido un carácter relevante en la actividad del ITREM.

Además, mediante la participación en los dos programas de la Estrategia de Sostenibilidad Turística en Destinos, el Programa Ordinario y el Programa Extraordinario, el ITREM está acometiendo 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 mediante un proceso coordinado con las Entidades Locales y el apoyo financiero de los fondos europeos 'Next Generation'.

A nivel presupuestario:

El siguiente cuadro refleja la ejecución del Contrato-Programa 2022 por Servicios Operativos en términos absolutos y relativos y en función del presupuesto inicial asignado (Anexo II del Contrato-Programa 2022):

MEMORIA ECONÓMICA-FINANCIERA EJERCICIO 2022 (Periodo enero-diciembre)	**SERVICIOS OPERATIVOS (en miles de euros)**						
	Promoción	**Comunicac.**	**Ordenación**	**Innovación**	**Formación**	**Subvenc.**	**TOTAL**
Valores presupuestarios iniciales	**2.798,25**	**5.598,85**	**1.251,95**	**878,77**	**2.065,79**	**23.124,33**	**35.717,94**
Valores reales a 31-12-2022	**2.591,33**	**5.144,50**	**1.315,69**	**932,02**	**1.951,83**	**24.225,18**	**36.160,54**
% Ejecución sobre inicial	*93%*	*92%*	*105%*	*106%*	*94%*	*105%*	*101%*

El grado de ejecución presupuestaria a 31 de diciembre se sitúa en el 101,24% tomando como base el presupuesto inicial o del 95,16% si la base es el presupuesto disponible, porcentajes que no dejan dudas sobre el alto grado de cumplimiento presupuestario durante el ejercicio 2022.

MARTINEZ CARRASCO, JUAN FRANCISCO 07/02/2023 10:32:31
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5d543ebb-a6ca-43c5-a056-0050569b6280

Destaca el Servicio Operativo de “Subvenciones y Ayudas” con un 105% ejecutado sobre presupuesto inicial. Este servicio ha recibido un incremento de crédito durante el periodo por importe de 1.690.000 euros:

- 490.000 euros de fondos Next Generatión para el desarrollo del Plan Extraordinario de Sostenibilidad Turística en Destinos de la Región de Murcia “2021” por valor de 21.690.000 euros y ejecutado en 21.500.000 euros a 31 de diciembre.
- 600.000 euros de fondos corrientes para dotar el programa ‘Bonos experiencia turística Región de Murcia’ en el entorno del Mar Menor, programa que ha cubierto todas las peticiones correctamente solicitadas por los usuarios y ejecutado a 31 de diciembre por 400.000 euros.
- 600.000 euros de fondos corrientes para financiar las ayudas a promotores de festivales de música en vivo. Dichos festivales son parte integral de la estrategia de diversificación y desestacionalización recogida en el Plan Estratégico de Turismo 2022-2032 y que a 31 de diciembre se ha ejecutado por 650.000 euros, importe superior al incremento de crédito.

A nivel de ejecución de indicadores:

En lo que respecta al grado de evolución de los 136 indicadores (Anexo I del Contrato-Programa 2022), a continuación, se muestran los resultados alcanzados por cada Servicio Operativo a 31 de diciembre de 2022:

Servicios Operativos / **Grado de ejecución**	**0%**	**[1-49]%**	**[50-99]%**	**100%**	**Total**
Ordenación	1	3	5	16	**25**
Innovación	0	0	2	9	**11**
Formación	2	1	18	25	**46**
Subvenciones	0	0	0	4	**4**
Promoción	4	1	7	21	**33**
Comunicación	0	1	4	12	**17**
Total:	**7**	**6**	**36**	**87**	**136**
%	*5,15%*	*4,41%*	*26,47%*	*63,97%*	*100,00%*

En cuanto al grado de cumplimiento de las metas previstas, establecidas en los objetivos relacionados en el Anexo I del Contrato-Programa 2022, de acuerdo con lo expresado en el punto anterior, se observa que, a 31 de diciembre de 2022, el 91,18% de los

indicadores han superado el 50% de sus metas previstas mientras que tan solo un 5,15% no han mostrado actividad por estar afectados por los efectos post-covid.

Las ampliaciones de crédito recibidas en el ITREM durante el ejercicio 2022, de fecha 12 de julio y de 27 de diciembre, ambas por importe de 600.000 cada una, han afectados a los siguientes indicadores en la medida que recoge la siguiente tabla:

MED-11.1	**TRANSFERENCIAS, SUBVENCIONES Y AYUDAS**		
11.1.1	**Tramitación solicitudes**	**Nº de tranfer., subvenc. y ayudas**	**15**
		Nº de adjudicatarios	**14**
MED-11.2	**LÍNEAS COVID-19**		
11.2.1	**Tramitación solicitudes ayudas Covid-19**	**Nº de líneas de ayudas**	**1**
		Nº de adjudicatarios	**2.042**

A nivel estadístico, repercusión en el mercado:

El ejercicio 2022, según las distintas fuentes de datos oficiales disponibles, se puede calificar como el año de la consolidación de la recuperación de la práctica totalidad de la actividad turística en la Región de Murcia. Las ganas de viajar han compensado los adversos condicionantes geopolíticos y macroeconómicos del panorama actual y el turismo consolida una inesperadamente rápida recuperación en casi todos sus parámetros.

La resiliencia del sector turístico regional se pone de manifiesto en la excepcional campaña turística de verano en la Región de Murcia, que arroja datos que, para muchas variables, superaron ampliamente las expectativas y objetivos marcados. Además, la mayoría de los indicadores turísticos están teniendo un mejor comportamiento en la Región de Murcia que en el conjunto de España, marcando registros históricos en el número de viajeros, así como en el gasto por turista, oferta de plazas de alojamiento y empleo.

Una temporada alta que se alargó con buenos datos de ocupación en septiembre y los puentes del Pilar, de Todos los Santos y de diciembre.

En su conjunto, el año 2022 concluyó con una cifra récord de viajeros alojados en los establecimientos turísticos regionales. Fueron un total de 1.688.218, lo que representa un 0,6% más que el dato correspondiente al ejercicio 2019 (previo a la pandemia). La Región de Murcia fue, de este modo, una de las seis únicas comunidades que superaron el registro de viajeros en alojamientos reglados (hoteleros + extrahoteleros) de 2019, solo por detrás de las comunidades beneficiadas por la celebración del Xacobeo '22 y Baleares. Esto contrasta con el descenso del 3,5% en el conjunto de España para este mismo indicador.

MARTINEZ CARRASCO, JUAN FRANCISCO 07/02/2023 10:32:31
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5d543ebb-a6ca-43c5-a056-0050569b6280

En lo que respecta a las pernoctaciones, estas sumaron un total de 5.224.684 lo que supone una reducción con relación al ejercicio 2019 del 3,3% (en España descendió un 4,7%).

Cabe diferenciar un desigual balance según tipologías de alojamiento, con un mejor comportamiento de la oferta extrahotelera.

En los establecimientos hoteleros regionales, el número de viajeros durante del ejercicio 2022 alcanzó la cifra de 1.307.586 viajeros que representa un descenso de un 3,6% (-5,6% en España) respecto al periodo prepandémico (enero-diciembre de 2019).

Los establecimientos extrahoteleros, por su parte, fueron los más favorecidos por el fuerte tirón de la demanda y cerraron el año con cifras récord tanto en viajeros como en pernoctaciones. De este modo, el conjunto de alojamientos de turismo rural, apartamentos, campings y albergues registraron en el ejercicio 2022 la cifra de 380.632 viajeros, su mejor registro anual desde que se tienen datos, y un 18,8% más que en 2019 (+4,5% en España). Las pernoctaciones en estos establecimientos extrahoteleros también aumentaron, un 6,7% (+0,1% en España), alcanzando la suma de 2.275.486. Además, al igual que ocurría con los viajeros, este dato de las pernoctaciones también representa el registro máximo de la serie histórica.

Por su parte, el turismo internacional consolidó su reactivación en 2022, ejercicio en el que la Región de Murcia ha recuperado casi el 80% del turismo internacional que tenía antes de la pandemia, registrando un total 824.928 turistas procedentes de fuera de España. En lo que respecta al origen, Reino Unido fue, en el conjunto del año, el mayor emisor de turismo internacional con destino a la Región con 257.763 turistas, lo que representa un peso del 31%.

En cuanto al gasto, durante el periodo total de su estancia en la Región, el turista extranjero gastó por encima de la media de destinos españoles, 1.217,19 euros, lo que supone un 13,4% más que en 2019. Además, en el conjunto del año, la Región fue la comunidad en la que los viajeros internacionales realizaron estancias más prolongadas, con 12,3 días de media, un dato muy superior a la media nacional que fue de 7,5 días.

Con estos datos, en el ejercicio 2022 se logró recuperar el 90% del gasto generado por el turismo internacional en la Región, que superó los 1.000 millones de euros.

El Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia alcanzó los 838.940 pasajeros (llegadas+salidas) en 2022, lo que supone haber recuperado un 75,4% del tráfico que se registraba en el 2019. Cabe destacar la evolución de las rutas nacionales, con 82.076 pasajeros en vuelos domésticos que superan ampliamente los que se contabilizaron en 2019 (31.301).

Cartagena fue en el ejercicio 2022 el octavo puerto español con un mayor número de cruceros, con un total de 185 y un pasaje de 172.566 cruceristas. Respecto a 2019, antes de la pandemia, el número de escalas se incrementó en un 11%, mientras que el

MARTINEZ CARRASCO, JUAN FRANCISCO 07/02/2023 10:32:31
Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5d543ebb-a6ca-43c5-a056-0050569b6280

pasaje fue un 31% inferior, justificado por las restricciones de ocupación en los buques impuestas por la pandemia.

En lo referente al empleo turístico, durante el ejercicio 2022, la afiliación a la Seguridad Social en las actividades de hostelería y agencias de viajes, en valor medio, fue de 43.705 trabajadores, lo que representa un incremento del 13% interanual, (5.025 afiliados nuevos). Este dato de afiliación representa, asimismo, el mejor registro anual de la serie histórica, superando los datos anteriores a la pandemia.

La Región de Murcia, con un 2,2% más de empleo turístico en 2022 sobre los niveles del ejercicio 2019, es la comunidad autónoma con mayor incremento relativo. Este dato de incremento porcentual de empleo contrasta con el obtenido en el conjunto de España, que registró un descenso del -0,7%.

En conclusión, a 31 de diciembre de 2022, se puede afirmar que, en cuanto al cumplimento de los indicadores establecidos en el Contrato-Programa 2022, su grado de ejecución está dentro de lo esperado. Durante el ejercicio 2022 el ITREM ha evitado la inadecuada utilización de recursos en cada uno de los Servicios Operativos analizando permanentemente el criterio de la oportunidad en la realización de las acciones previstas, todo ello en función de la situación que a nivel nacional e internacional se estaba produciendo en cada momento. Además, ha aplicado los factores correctores necesarios que le han permitido optimizar los recursos disponibles en esta situación de nueva normalidad. Al mismo tiempo, ha analizado aquellos indicadores que no han cumplido con las expectativas iniciales. Por último, para garantizar el control de la gestión, el ITREM ha ido tomado las decisiones más adecuadas, de acuerdo con las circunstancias que han operado en cada situación específica.

A efectos del seguimiento de las actuaciones y actividades de los Servicios Operativos, se acompaña al presente informe una relación organizada de los objetivos, metas e indicadores de control del Contrato-Programa 2022 (Anexo I), en el que se indica el grado de cumplimiento de objetivos individualizados, así como una tabla resumen de la memoria económica-financiera de ejecución presupuestaria de dicho Contrato-Programa (Anexo II).

Murcia, a *fecha de firma electrónica*.

Juan Francisco Martínez Carrasco
Director General

MARTINEZ CARRASCO, JUAN FRANCISCO 07/02/2023 10:32:31
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5d543ebb-a6ca-43c5-d056-0050569b6280

ANEXO I

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

LÍNEA	MEDIDA/ACCIÓN	INDICADOR	META ANUAL	Diciembre 31-12-2022	
LÍNEA 1	ORDENACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA			REAL	% Cumpl.
MED-1.1	REGULACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA			Acumul	50,00%
1.1.1	Decretos reguladores de actividades turísticas	Nº decretos redactados	2	1	50,00%
MED-1.2	GESTIÓN DE LA ORDENACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA Y REGISTRO DE EMPRESAS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS			Acumul	178,70%
1.2.1	Expedientes de alta y clasificación de establecimientos y actividades turísticas	Nº expedientes tramitados	500	1.212	242,40%
1.2.2	Expedientes de baja de establecimientos y actividades turísticas	Nº expedientes tramitados			
1.2.3	Expedientes de modificaciones de establecimientos y actividades turísticas	Nº expedientes tramitados			
1.2.4	Información y asesoramiento en materia turística a empresas. Atención telefónica, email y presencial	Nº solicitudes atendidas	1.500	1.725	115,00%
MED-1.3	RECLAMACIONES Y SANCIONES			Acumul	132,31%
1.3.1	Expedientes sancionadores iniciados	Nº expedientes sancionadores iniciados	130	172	132,31%
1.3.2	Inhibiciones a otras administraciones	Nº de inhibiciones a otras administraciones			
1.3.3	Reclamaciones archivadas	Nº de reclamaciones archivadas			
1.3.4	Recursos de alzada tramitados	Nº recursos de alzada tramitados			
1.3.5	Preparación y envío de expedientes a los juzgados contencioso-administrativos	Nº expedientes enviados a los juzgados contencioso-administrativos			
MED-1.4	ORDENACIÓN Y CONTROL DE LOS GUÍAS TURÍSTICOS			Acumul	0,00%
1.4.1	Habilitación de guías oficiales de turismo de la Región de Murcia	Pruebas de habiltación	1	0	0,00%
MED-1.5	DECLARACIONES DE "FIESTAS DE INTERÉS TURÍSTICO"			Acumul	104,00%
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	26	104,00%
MED-1.6	IMPULSO DISTINTIVO BANDERA AZUL			Acumul	124,84%
1.6.1	Seguimiento de las solicitudes de concesión de Bandera Azul	Nº visitas a playas realizadas	25	35	140,00%
1.6.2	Banderas azules en la Región de Murcia	Nº Banderas Azules	31	34	109,68%
LÍNEA 2	INSPECCIÓN Y CONTROL DE LA OFERTA TURÍSTICA			REAL	% Cumpl.
MED-2.1	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO			Acumul	112,50%
2.1.1	Información y asesoramiento en materia turística	Nº de solicitudes atendidas	40	45	112,50%
MED-2.2	CLASIFICACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA			Acumul	133,60%
2.2.1	Visitas de clasificación de empresas y actividades turísticas	Nº de visitas de clasificación turística	500	668	133,60%
MED-2.3	CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA OFERTA ALEGAL			Acumul	147,67%
2.3.1	Detección de oferta alegal	Nº establecimientos detectados (unidades alojativas)	100	168	168,00%
2.3.2	Visitas a la oferta alegal	Nº visitas totales de inspección	50	25	50,00%
2.3.2.1	Apartamentos y viviendas de uso turístico	Nº visitas de inspección	20	15	75,00%
2.3.2.2	Zonas de acampada/ autocaravanas	Nº visitas de inspección	20	6	30,00%
2.3.2.3	Otros tipos de establecimientos/actividades	Nº visitas de inspección	8	2	25,00%
2.3.2.4	Guías de turismo	Nº de actuaciones	2	2	100,00%
2.3.3	Regularización de la oferta alegal tras su detección	Nº unidades alojativas regularizadas presentando declaración responsable	75	70	93,33%
2.3.4	Nº de actas trasladadas a sanciones y reclamaciones por oferta alegal no regularizada	Nª actas trasladadas a sanciones y reclamaciones	5	32	640,00%
MED-2.4	CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA OFERTA REGLADA			Acumul	48,00%
2.4.1	Supervisión, control y comprobación del cumplimiento de la normativa turística en alojamientos reglados	Nº visitas a establecimientos clasificados	25	12	48,00%
MED-2.5	DEFENSA DEL USUARIO TURÍSTICO			Acumul	100,00%
2.5.1	Visitas de comprobación sobre reclamaciones de los usuarios turísticos	Nª visitas de comprobación de reclamaciones	10	10	100,00%
LÍNEA 3	DESARROLLO Y MEJORA DE INFRAESTRUCTURAS, EQUIPAMIENTOS Y SEÑALIZACIÓN TURÍSTICA REGIONAL			REAL	% Cumpl.
MED-3.1	IMPULSAR LA MEJORA DE LAS INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTOS TURÍSTICOS			Acumul	106,67%
3.1.1	Elaboración de estudios, planes y proyectos	Nº trabajos finalizados	5	6	120,00%
3.1.2	Ejecución, dotación y mantenimiento de infraestructuras y equipamientos en colaboración con consorcios o proyectos turísticos	Nº acciones de colaboración con consorcios y proyectos turísticos	10	10	100,00%
		Nº proyectos y actuaciones realizadas	3	3	100,00%
MED-3.2	FAVORECER EL DESARROLLO DEL TURISMO DE FORMA COORDINADA CON LA PLANIFICACIÓN TERRITORIAL Y MEDIOAMBIENTAL			Acumul	106,06%
3.2.1	Emisión de informes y asistencia a comisiones y grupos de trabajo interdepartamentales.	Nº reuniones celebradas	22	21	95,45%
		Nº informes emitidos	18	21	116,67%

MARTINEZ CARRASCO, JUAN FRANCISCO 07/02/2023 10:32:31
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5d543ebb-a6ca-43c5-a056-0050569b6280

ANEXO I

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

LÍNEA	MEDIDA/ACCIÓN	INDICADOR	META ANUAL	Diciembre 31-12-2022	
LÍNEA 4	PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN ANUAL DE FORMACIÓN			REAL	% Cumpl.
MED 4.1	PLAN ANUAL DE FORMACIÓN			Acumul	104,19%
4.1.1	Plan anual de formación del sector turístico	Nº cursos	117	108	92,31%
		Nº horas	9.330	10.393	111,39%
		Nº alumnos	2.848	2.957	103,83%
4.1.2	Evaluación de la calidad de las acciones y la satisfacción del alumnado	Grado de satisfacción general (sobre 10)	9,0	9,83	109,22%
MED 4.2	PLAN DE FORMACION PRESENCIAL ANUAL			Acumul	109,86%
4.2.1	Realización de acciones formativas para trabajadores en activo (CCT)	Nº cursos	44	35	79,55%
		Nº horas	600	540	90,00%
		Nº alumnos	800	584	73,00%
4.2.2	Impartición de acciones formativas para desempleados (CCT)	Nº cursos	2	3	150,00%
		Nª horas	790	530	67,09%
		Nº alumnos	30	50	166,67%
4.2.3	Impartición de acciones formativas para desempleados (SEF)	Nº cursos	15	17	113,33%
		Nª horas	6.250	7.570	121,12%
		Nº alumnos	200	256	128,00%
MED 4.3	PLAN DE FORMACIÓN ONLINE			Acumul	101,53%
4.3.1	Realización de acciones formativas para trabajadores en activo y desempleados	Nº cursos	55	52	94,55%
		Nª horas	1.000	1.063	106,30%
		Nº alumnos	1.800	2.050	113,89%
4.3.2	Impartición de acciones formativas para desempleados (SEF)	Nº cursos	1	1	100,00%
		Nª horas	690	690	100,00%
		Nº alumnos	18	17	94,44%
MED 4.4	POTENCIACIÓN DE LA FORMACIÓN PRÁCTICA			Acumul	76,40%
4.4.1	Gestión y control de prácticas profesionales de cursos SEF	Nº convenios con empresas	100	76	76,00%
		Nº alumnos participantes	100	76	76,00%
4.4.2	Gestión y control de prácticas profesionales no laborales extracurriculares en empresas.	Nº convenios con empresas	3	3	100,00%
		Nº alumnos participantes	3	3	100,00%
4.4.3	Programa de ayudas para la formacióny/o la realización de prácticas no laborales.	Nº beneficiarios	10	3	30,00%
LÍNEA 5	MEJORA DE LA EMPLEABILIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO			REAL	% Cumpl.
MED-5.1	POTENCIACIÓN DE LA ORIENTACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL			Acumul	54,00%
5.1.1	Orientación académica para futuros y actuales alumnos	Nº análisis de perfiles y asesoramiento personalizado	45	0	0,00%
5.1.2	Inserción Laboral (Bolsa de trabajo)	Nº ofertas en bolsa de trabajo del CCT	400	432	108,00%
MED-5.2	COLABORACIÓN CON ASOCIACIONES			Acumul	275,00%
5.2.1	Colaboración con entidades del Tercer Sector para la mejora de la empleabilidad de personas de difícil inserción laboral mediante proyectos formativos y la promoción de su labor	Nº de entidades con las que se colabora	2	6	300,00%
		Nº acciones formativas y visualización de capacitación profesional	2	5	250,00%
LÍNEA 6	VALOR ESTRATÉGICO DE LOS PROFESIONALES EN EL SECTOR TURÍSTICO			REAL	% Cumpl.
MED-6.1	IMPULSO A LA ESPECIALIZACIÓN Y LA VISIBILIZACIÓN DE LAS PROFESIONES DEL SECTOR TURÍSTICO			Acumul	138,13%
6.1.1	Acciones para la formación en materias de interés para el profesional o la visibilización de su labor (Jornadas)	Nº acciones	10	14	140,00%
		Nº participantes	400	545	136,25%
MED-6.2	APOYO AL TALENTO Y LA EXCELENCIA EN EL SECTOR TURÍSTICO			Acumul	48,89%
6.2.1	Organización o participación en concursos u otro tipo de actividades de apoyo y reconocimiento al talento (Concursos)	Nº acciones	5	4	80,00%
		Nº participantes	6	4	66,67%
6.2.2	Programa de ayudas para la participación en eventos o acciones formativas de excelencia dirigidas al profesional	Nº de ayudas	10	0	0,00%
LÍNEA 7	POSICIONAMIENTO DEL CCT COMO CENTRO DE REFERENCIA EN LA FORMACIÓN TURÍSTICA			REAL	% Cumpl.
MED-7.1	MEJORA DE LA VISIBILIDAD DEL CCT, SUS ACCIONES, ALUMNOS Y RESULTADOS			Acumul	161,37%
7.1.1	Difusión de la actividades que desarrolla el CCT	Nº acciones de publicidad	3	8	266,67%
		Nº publicaciones en redes sociales	500	565	113,00%
		Nº total de seguidores	24.000	20.223	84,26%
		Nº visitas web	400.000	350.532	87,63%

MARTINEZ CARRASCO, JUAN FRANCISCO 07/02/2023 10:32:31
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5d543ebb-a6ca-43c5-d056-0050569b6280

ANEXO I

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

LÍNEA	MEDIDA/ACCIÓN	INDICADOR	META ANUAL	Diciembre 31-12-2022	
7.1.2	Colaboraciones del centro, sus alumnos y formadores en eventos y actividades de interés para su formación y/o promoción	Nº acciones	4	4	100,00%
		Nº participantes	30	95	316,67%
MED-7.2	GESTIÓN RESTAURANTE-ESCUELA CCT			Acumul	269,04%
7.2.1	Impulso a la utilización del restaurante-escuela CCT como herramienta de formación para los alumnos y de apoyo a la gastronomía regional	% ocupación	90%	595%	661,11%
		Nº días apertura	45	32	71,11%
		Nº comensales	1.800	1.348	74,89%
MED-7.3	POTENCIACIÓN DE LA BIBLIOTECA Y CENTRO DE DOCUMENTACIÓN CCT			Acumul	85,00%
7.3.1	Consolidar el centro de documentación y biblioteca del CCT como referencia documental en materia turística	Nº préstamos	25	25	100,00%
		Nº nuevas referencias	10	7	70,00%
MED-7.4	PROGRAMA ANTIGUOS ALUMNOS CCT			Acumul	73,58%
7.4.1	Fortalecimiento de las relaciones con los antiguos alumnos CCT y su seguimiento profesional (#SOYCCT)	Nº Integrantes del programa	600	483	80,50%
		Nº acciones dirigidas a usuarios	6	4	66,67%
LÍNEA 8	ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA			REAL	% Cumpl.
MED-8.1	PROMOCIÓN PARA EL IMPULSO DE LA DEMANDA NACIONAL			Acumul	189,17%
8.1.1	Participación en ferias y eventos nacionales más relevantes dirigidos a profesionales y público final	Nº acciones profesionales	14	24	171,43%
		Nº contactos profesionales	130	281	216,15%
		Nº acciones (publico final)	6	9	150,00%
8.1.2	Viajes de familiarización con agencias de viajes minoristas y turoperadores a nivel nacional - FAM TRIPS	Nº fam trips	3	5	166,67%
		Nº asistentes	3	24	800,00%
8.1.3	Viajes de familiarización de medios de comunicación y prescriptores nacionales - PRESS TRIPS	Nº press/blog trips	1	0	0,00%
		Nº asistentes	3	0	0,00%
		Nº de artículos realizados	2	0	0,00%
8.1.4	Workshops y presentaciones con agencias de viajes minoristas y turoperadores a nivel nacional	Nº workshops	9	8	88,89%
		Nº presentaciones	7	6	85,71%
		Nº contactos profesionales	160	591	369,38%
8.1.5	Visitas comerciales nacionales	Nº acciones	1	1	100,00%
		Nº contactos profesionales	20	18	90,00%
8.1.6	Plan de fomento de la Región de Murcia como destino de turismo deportivo	Nº eventos	20	55	275,00%
		Nº participantes	10.000	32.429	324,29%
MED-8.2	PROMOCIÓN PARA EL IMPULSO DE LA DEMANDA INTERNACIONAL			Acumul	142,09%
8.2.1	Participación en ferias y eventos internacionales más relevantes dirigidos a profesionales y público final	Nº acciones profesionales	9	9	100,00%
		Nº contactos profesionales	35	114	325,71%
		Nº acciones (publico final)	3	4	133,33%
8.2.2	Viajes de familiarización con agencias de viajes minoristas y turoperadores a nivel internacional - FAM TRIPS	Nº fam trips	5	4	80,00%
		Nº asistentes	15	15	100,00%
9.2.3	Viajes de familiarización de medios de comunicación y prescriptores internacionales - PRESS TRIPS	Nº press/blog trips	8	9	112,50%
		Nº asistentes	24	28	116,67%
		Nº de artículos realizados	16	12	75,00%
8.2.4	Workshops y presentaciones con agencias de viajes minoristas y turoperadores a nivel internacional	Nº workshops	8	10	125,00%
		Nº presentaciones	1	2	200,00%
		Nº workshops y presentaciones (acción conjunta)	1	1	100,00%
		Nº contactos profesionales	100	341	341,00%
8.2.5	Visitas comerciales internacionales	Nº acciones	1	1	100,00%
		Nº contactos profesionales	15	12	80,00%
MED-8.3	MEJORA DE LA IMAGEN, VISIBILIDAD Y POSICIONAMIENTO DEL PRODUCTO/ DESTINO			Acumul	67,16%
8.3.1	Acuerdos de marketing nacionales e internacionales	Nº acuerdos nacionales	13	6	46,15%
		Nº acuerdos internacionales	8	5	62,50%
8.3.2	Marketing directo a través de newsletters específicas de destino / producto	Nº newsletters nacionales	5	8	160,00%
		Nº newsletters internacionales	1	0	0,00%

MARTINEZ CARRASCO, JUAN FRANCISCO 07/02/2023 10:32:31
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5d543ebb-a6ca-43c5-a056-0050569b6280

ANEXO I

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

LÍNEA	MEDIDA/ACCIÓN	INDICADOR	META ANUAL	Diciembre 31-12-2022	
LÍNEA 9	MEJORA DE LA IMAGEN, VISIBILIDAD Y POSICIONAMIENTO DEL PRODUCTO/ DESTINO			REAL	% Cumpl.
MED-9.1	VISIBILIDAD Y POSICIONAMIENTO DEL DESTINO A TRAVÉS DE ACCIONES PUBLICITARIAS			Acumul	123,70%
9.1.1	Acciones de publicidad dirigidas al mercado regional	Nº acciones de publicidad regional	20	21	105,00%
		Nº de impresiones online	20.000.000	8.485.727	42,43%
9.1.2	Acciones de publicidad dirigidas al mercado nacional	Nº campañas y acciones de publicidad nacionales	20	23	115,00%
		Nº de impresiones online	50.000.000	29.874.691	59,75%
9.1.3	Acciones de publicidad dirigidas al mercado internacional	Nº campañas y acciones de publicidad internacionales	5	8	160,00%
		Nº de impresiones online	1.000.000	2.600.000	260,00%
MED-9.2	ELEMENTOS PROMOCIONALES PARA MEJORAR LA PERCEPCIÓN DEL DESTINO			Acumul	158,33%
9.2.1	Folletos digitales	Nº folletos	3	5	166,67%
9.2.2	Material audiovisual: presentaciones, videos, fotografías, …	Nº elementos	20	30	150,00%
MED-9.3	DIFUSIÓN DEL DESTINO A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN			Acumul	108,75%
9.3.1	Notas de prensa que reflejan la actividad del ITREM en medios regionales	Nº notas de prensa emitidas	120	161	134,17%
9.3.2	Reportajes en medios de comunicación	Nº de reportajes publicados	60	50	83,33%
MED-9.4	POSICIONAMIENTO DEL DESTINO MEDIANTE HERRAMIENTAS DIGITALES			Acumul	123,08%
9.4.1	Estrategia del portal turístico www.murciaturistica.es	Nº de visitas al portal	1.800.000	2.119.094	117,73%
		Nº de especiales	25	40	160,00%
9.4.2	Estrategia Inbound Marketing_CRM	Nº de leeds cualificados	9.000	12.500	138,89%
		Nº de artículos/blog	40	55	137,50%
9.4.3	Estrategia en RRSS	Nº contenidos publicados	3.800	3.334	87,74%
		Nº total de seguidores	200.000	240.937	120,47%
		Nº total de impresiones	60.000.000	59.555.721	99,26%
LÍNEA 10	INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL SECTOR TURISTICO			REAL	% Cumpl.
MED-10.1	DESARROLLO DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES			Acumul	99,00%
10.1.1	Acciones de sensibilización e implantación del modelo DTI	Nº de acciones	5	6	120,00%
10.1.2	Desarrollo de la Plataforma de eDestino Región de Murcia (Nexo).	Nº de nuevas funcionalidades	2	2	100,00%
10.1.3	Desarrollo de la Smart Office DTI Región de Murcia (Motriz)	Nº de nuevas fuentes de datos integradas	4	3	75,00%
		Nº de informes de análisis de datos	15	15	100,00%
		Nº Informes Big Data difundidos al sector	12	12	100,00%
MED-10.2	APOYO TECNOLÓGICO A LAS HERRAMIENTAS DE PROMOCIÓN & COMERCIALIZACIÓN			Acumul	133,33%
10.2.2	Impulso de la "Plataforma HERMES"	Nº de nuevas funcionaliades	2	2	100,00%
		Nº nuevos usuarios	15	25	166,67%
MED-10.3	RITMO OFICINA DEL SIGLO XXI			Acumul	87,04%
10.3.1	RITMO 4.0: Oficina de Turismo del Siglo XXI	Nº de sesiones de formación	12	16	59,26%
		Nº de oficinas certificadas con ISO 9001, UNE-ISO 14785:2015 y Safe Tourism Certified	27	31	114,81%
MED-10.4	DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS INTERNOS			Acumul	127,78%
10.4.1	Optimización de herramientas internas	Nº de herramientas optimizadas	2	3	150,00%
		Nº Incidencias resueltas sistemas (CRI)	90%	95%	105,56%
LÍNEA 11	TRANSFERENCIAS, SUBVENCIONES Y AYUDAS			REAL	% Cumpl.
MED-11.1	TRANSFERENCIAS, SUBVENCIONES Y AYUDAS			Acumul	808,33%
11.1.1	Tramitación solicitudes	Nº de tranfer., subvenc. y ayudas	3	35	1166,67%
		Nº de adjudicatarios	8	36	450,00%
MED-11.2	LÍNEAS COVID-19			Acumul	380,85%
11.2.1	Tramitación solicitudes ayudas Covid-19	Nº de líneas de ayudas	1	3	300,00%
		Nº de adjudicatarios	1.000	4.617	461,70%

MARTINEZ CARRASCO, JUAN FRANCISCO 07/02/2023 10:32:31
Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5d543ebb-a6ca-43c5-a056-0050569b6280

MARTINEZ CARRASCO, JUAN FRANCISCO 07/02/2023 10:32:31

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015. Los firmantes y las fechas de firma se muestran en los recuadros.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificardocumentos e introduciendo del código seguro de verificación (CSV) CARM-5d543ebb-a6ca-43c5-d056-0050569b6280

Anexo II

RECURSOS ECONÓMICOS Y FUENTES DE FINANCIACIÓN DEL INSTITUTO DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA PARA EL EJERCICIO 2021

MEMORIA ECONÓMICA- FINANCIERA EJERCICIO DICIEMBRE 2022	SERVICIOS OPERATIVOS (en miles de euros)						
	Promoción	Comunicación	Ordenación	Innovación	Formación	Subvenciones	TOTAL
COSTES DE LA LINEA DE ACTUACIÓN	**2.591,33**	**5.144,50**	**1.315,69**	**932,02**	**1.951,83**	**24.225,18**	**36.160,54**
I. Costes de Personal	573,45	302,17	862,99	315,67	609,69	233,00	2.896,97
N° Empleados (1)	11,52	5,96	15,84	6,54	13,23	5,96	59
Gastos en operaciones de capital	0,00	0,00	201,48	59,73	0,00	21.500,00	21.761,21
Gastos en operaciones corrientes	2.017,88	4.842,32	251,22	556,62	1.342,13	2.492,18	11.502,36
INGRESOS DE LA LINEA DE ACTUACIÓN	**2.591,33**	**5.144,50**	**1.315,69**	**932,02**	**1.951,83**	**24.225,18**	**36.160,54**
Ingresos de Operaciones Corrientes:	***2.591,33***	***5.144,50***	***1.114,21***	***872,29***	***1.951,83***	***2.725,18***	***14.399,33***
Transferencias Corrientes de la CARM	2.591,33	5.144,50	1.114,21	872,29	1.678,82	2.725,18	14.126,33
Transferencias Corrientes de Organismos Autónomos de la CARM	0,00	0,00	0,00	0,00	273,01	0,00	273,01
Otros Ingresos de fondos corrientes	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ingresos de Operaciones de Capital:	***0,00***	***0,00***	***201,48***	***59,73***	***0,00***	***21.500,00***	***21.761,21***
Transferencias de Capital de la CARM	0,00	0,00	201,48	0,00	0,00	21.500,00	21.701,48
Otros Ingresos de fondos de capital	0,00	0,00	0,00	59,73	0,00	0,00	59,73
(1) Incluye: Personal previsto directo + indirecto de servicios horizontales							