

## INFORME DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO, DE ANÁLISIS Y CONTROL DEL CONTRATO-PROGRAMA A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016

Con fecha 26 de abril de 2016, fue suscrito el Contrato Programa para el ejercicio 2016 entre la Consejería de Desarrollo Económico, Turismo y Empleo y el Instituto de Turismo de la Región de Murcia. (BORM nº 175, de 29 de julio de 2016).

El citado Contrato Programa, en su Cláusula Séptima “Dación de cuentas, Informes de evaluación y periodicidad de informes”, indica que al finalizar los meses de mayo y septiembre, el Instituto de Turismo de la Región de Murcia (en adelante ITREM) elaborará los correspondientes “Informes de evaluación de cumplimiento, de análisis y control” del Contrato-Programa 2016. 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 y 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.

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

### Consideraciones

El objeto del Contrato-Programa 2016 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 Desarrollo Económico, Turismo y Empleo, así como aquellos derivados que en materia de turismo le competen al ITREM

El ITREM, para el ejercicio 2016, se estructura en cinco Servicios Operativos y cuyos principales fines son:

#### Promoción

1. Aumentar el número de turistas y su gasto medio diario bien sean captados por primera vez o reforzando la fidelización de aquellos que ya han visitado nuestra Región.
2. Mejorar la presencia de la oferta turística regional en los canales de venta y mercados ya consolidados y propiciar la apertura de nuevos con posibilidades de negocio.
3. Moderar la estacionalidad así como la concentración territorial de la oferta turística, diversificando producto y mercados.



4. Fortalecer la competitividad de las empresas turísticas ya existentes y fomentar la creación de nuevas mediante el apoyo a la promoción, posicionamiento o internacionalización de las mismas.
5. Apoyar la mejora y desarrollo de productos turísticos ya consolidados y potenciar la creación y desarrollo de nuevos productos para mejorar la percepción del turista sobre el destino Costa Cálida Región de Murcia.

### **Comunicación**

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

### **Innovación**

1. Sensibilizar a las empresas en la importancia de la digitalización de las mismas para aumentar su competitividad en la industria turística.
2. Sensibilizar a las empresas en la importancia y uso de las herramientas tecnológicas de comercialización desarrolladas, para aumentar la carga de y visibilidad del producto regional en las redes de comercialización turística.
3. Fomentar entre las empresas el uso de las herramientas tecnológicas de monitorización de destino desarrolladas para el aumento de su competitividad, con el objeto de convertirnos en un destino turístico inteligente.
4. Aumentar la distribución de producto de las empresas vinculadas a la plataforma de comercialización turística en mercados internacionales a través de proyectos tutorizados por la comisión europea.
5. Mejorar el proceso de gestión del destino mediante un sistema de conocimiento e inteligencia en red con la colaboración de todos los agentes públicos y privados.
6. Implementar un sistema de información turística e intercambio de conocimiento ente la administración regional y la local.
7. Establecer mecanismos que impulsen la calidad en la información y la formación turística.
8. Optimizar las herramientas de gestión interna.



## Ordenación

1. Obtener una normativa dirigida a lograr un aumento de la competitividad del sector turístico de la Región de Murcia, fomentando la iniciativa empresarial y facilitando los trámites administrativos.
2. Vigilar y comprobar el cumplimiento de la normativa vigente en materia turística.
3. Orientar e informar a las empresas del sector turístico sobre la normativa vigente, sus derechos y obligaciones, encaminado todo ello a lograr unos servicios turísticos de calidad.
4. Impulsar la mejora de la calidad de las empresas y destinos turísticos mediante la gestión y el asesoramiento sobre los diversos sistemas de calidad existentes.
5. Fomentar las actuaciones tendentes a la mejora en la competitividad de destinos turísticos y a la dotación de infraestructuras y equipamientos turísticos, de forma coordinada con las políticas y planes urbanísticos y medioambientales.

## Formación

1. La promoción y valorización del sector turístico como generador de empleo de calidad y con futuro.
2. La mejora de la competitividad de las empresas turísticas mediante el fomento de la formación y la profesionalización de su capital humano actual y futuro.
3. La potenciación del Centro de Cualificación Turística como referente de formación de calidad reconocida dentro del sector hostelero y turístico de la Región de Murcia
4. El incremento de la posibilidades de inserción laboral o mejora de las condiciones del empleo en el sector turístico mediante una formación de calidad y adecuada a las necesidades del mismo.
5. Facilitar el acceso a la formación turística a aquellas personas que, por barreras geográficas o incompatibilidad de horarios, no tienen fácil acceso a la misma.
6. La mejora de la empleabilidad de personas en riesgo de exclusión social o de difícil inserción laboral dentro del sector turístico así como su visibilizar
7. La gestión de herramientas destinadas a la mejora de la vinculación entre empresas y egresados a fin de potenciar su incorporación en el mercado laboral.
8. El impulso y potenciación del talento y la excelencia de los alumnos del CCT así como de los trabajadores del sector en general.
9. Promocionar la gastronomía murciana como valor diferenciador de la oferta turística y a sus profesionales de sala y de cocina.



En el Anexo I del Contrato-Programa 2016, se detalla el Plan Anual de Actuación y Planificación Estratégica del Instituto de Turismo (en adelante PAAPE) para el ejercicio 2016, en el que se detalla las líneas estratégicas (Servicios operativos), sus medidas (líneas de actuación) y acciones, se establecen metas anuales (objetivos) para cada uno de ellas y se definen indicadores de cara al seguimiento de su grado de ejecución.

En el Contrato-Programa 2016 se describen los recursos financieros, medios personales y materiales para el desarrollo de la actividad del Instituto y que dan soporte al cumplimiento del PAAPE.

Hay que tener presente la dinámica que se aplica en la gestión y realización de las actividades programadas y reducidas en indicadores. Esta dinámica está continuamente influenciada y actualizada por los acontecimientos que los flujos turísticos imponen y de las variaciones, tanto en los productos más idóneos, como de los mercados turísticos sobre los que se quiere incidir.

## Conclusiones

A nivel presupuestario, durante los primeros 9 meses del ejercicio 2016, el Contrato-Programa 2016 se ha ejecutado en un 42,67%. El porcentaje se eleva al 73,48% si incluimos al presupuesto ejecutado el importe de los compromisos formalizados a 30 de septiembre de 2016. Por Servicios Operativos, el grado de ejecución presupuestaria en función de su presupuesto inicial asignado ha sido (Anexo II del Contrato-Programa 2016): Promoción 47,76%, Comunicación 62,36%, Ordenación 23,24%, Innovación 55,63% y Formación 52,50%.

En el siguiente cuadro explicativo quedan reflejadas de forma resumida y parametrizada el grado de evolución de los 215 indicadores expresados en metas alcanzadas por cada Servicio Operativo a 30 de septiembre de 2016.

Grado de ejecución Servicios Operativos	0%	[1-49] %	[50-99] %	100%	Total
Ordenación	3	0	15	8	<b>26</b>
Innovación	5	4	22	13	<b>44</b>
Formación	10	8	43	33	<b>94</b>
Promoción	0	1	18	14	<b>33</b>
Comunicación	0	3	5	10	<b>18</b>
<b>Total:</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>103</b>	<b>78</b>	<b>215</b>

Evolución de los indicadores por Servicios Operativos a 30 de septiembre de 2016

En cuanto al grado de cumplimiento de las metas previstas, establecidos en los objetivos relacionados en el Anexo I del Contrato-Programa 2016, de acuerdo con lo



expresado en el punto anterior, se observa que, a 30 de septiembre de 2016, existe un 8,37% de indicadores que no han mostrado actividad; un 7,44% de los indicadores con actividad no han alcanzado la mitad de sus metas previstas, mientras que un 47.91% de éstos sí han superado el límite anterior; finalmente, el 36,28% de los indicadores han alcanzado o superado su objetivo inicial previsto.

Como conclusión final se puede afirmar que, en cuanto a cumplimiento de los indicadores establecidos en el Contrato-Programa 2016, durante el periodo enero-septiembre se han cumplido de forma satisfactoria con el contenido y los objetivos, de acuerdo con lo previsto y sin incidencias notables a destacar.

Dado el grado de cumplimiento y la retención expuesta en el párrafo anterior, no existe ningún tipo de factor corrector que se vaya a incluir en un futuro como consecuencia de estas mínimas desviaciones, si bien, se va a proceder a su análisis y oportuna modificación en aquellos indicadores que no han cumplido sus expectativas iniciales. Además se va a continuar acometiendo las decisiones oportunas que en cada momento sean necesarias, de acuerdo con las circunstancias que operen en cada situación específica.

A efectos del seguimiento de ejecución de las Servicios Operativos expuestos, se acompaña al presente informe una relación organizada de los objetivos, metas e indicadores de control del Contrato Programa 2016, 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 del Contrato Programa.

Murcia, a fecha de firma electrónica.  
*Documento firmado electrónicamente*

Manuel Fernández-Delgado Tomás  
Director General

23/11/2016 17:30:04

Firmante: FERNANDEZ-DELGADO TOMAS, MANUEL

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 11/2007, de 22 de junio. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 97066242-aa03-0ae8-519329388425



# ANEXO I

## PLAN ANUAL DE ACTUACIÓN Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA (PAAPE) DEL INSTITUTO DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA PARA EL EJERCICIO 2016

LÍNEAS ESTRAT.	MEDIDAS / ACCIONES	ORGANISMO RESPONSABLE	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO			SEPTIEMBRE	
			IA-IR-II	INDICADOR	META 2016	30-sep	
<b>LIN-1 ORDENACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA</b>						REAL	% Cumpl.
<b>MED-1.1</b>	<b>REGULACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA</b>					Acumul.	<b>55,6%</b>
1.1.1	Redacción de los decretos reguladores de actividades turísticas	ITREM - Oficina de Ordenación del Turismo	IA	Nº Decretos redactados	9	5	56%
<b>MED-1.2</b>	<b>GESTIÓN DE LA ORDENACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA Y REGISTRO DE EMPRESAS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS</b>					Acumul.	<b>78,4%</b>
1.2.1	Clasificación de empresas y actividades turísticas	ITREM - Oficina de Ordenación del Turismo	IR	Nº de expedientes tramitados	260	226	87%
1.2.2	Información y asesoramiento en materia turística a empresas	ITREM - Oficina de Ordenación del Turismo	IR	Nº solicitudes de información o asesoramiento atendidas	1.200	839	70%
<b>MED-1.3</b>	<b>ORDENACIÓN Y CONTROL DE LOS GUÍAS TURÍSTICOS</b>					Acumul.	<b>0,0%</b>
1.3.1	Convocatoria para la habilitación de guías oficiales de turismo de la Región de Murcia	ITREM - Oficina de Ordenación del Turismo	IA	Nº convocatorias de habilitación de guías oficiales de turismo de la Región de Murcia	1	0	0%
			IR	Nº guías turísticos habilitados	272	0	0%
<b>MED-1.4</b>	<b>DECLARACIONES DE "FIESTAS DE INTERÉS TURÍSTICO"</b>					Acumul.	<b>300,0%</b>
1.4.1	Asesoramiento y tramitación de las declaraciones de "Fiestas de Interés Turístico" internacional, nacional y regional.	ITREM - Oficina de Ordenación del Turismo	IA	Nº solicitudes de información, asesoramiento y tramitación de "Fiestas de Interés Turístico" realizadas	10	30	300%
<b>LIN-2 INSPECCIÓN Y CONTROL DE LA OFERTA TURÍSTICA</b>						REAL	% Cumpl.
<b>MED-2.1</b>	<b>CLASIFICACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA</b>					Acumul.	<b>99,4%</b>
2.1.1	Visitas de comprobación y seguimiento para la clasificación de empresas y actividades turísticas	ITREM - Oficina de Ordenación del Turismo	IA	Nº de visitas de clasificación turística	162	161	99%

Firmante: FERNANDEZ DELGADO TOMÁS, MANUEL  
 23/11/2016 17:30:04  
 Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 17/2007, de 22 de junio. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <http://sede.carm.es/verificacoinformacion> (CSV) 97066242-aa03-0aa6-519329388425



LÍNEAS ESTRAT.	MEDIDAS / ACCIONES	ORGANISMO RESPONSABLE	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO			SEPTIEMBRE	
			IA-IR-II	INDICADOR	META 2016	30-sep	
<b>MED-2.2</b>	<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA OFERTA ALEGAL</b>					<b>Acumul.</b>	<b>116,7%</b>
<b>2.2.1</b>	<b>Detección de la oferta alegal de establecimientos que no han solicitado clasificación turística</b>	ITREM - Oficina de Ordenación del Turismo	IA	Nº Total de visitas de inspección	270	240	89%
			IA	Nº de visitas de inspección. Apartamentos y alojamientos vacacionales	250	204	82%
			IA	Nº de visitas de inspección. Campings	16	27	169%
			IA	Nº de visitas de inspección. Otra oferta	4	9	225%
			IR	Nº establecimientos detectados (unidades alojativas)	1000	959	96%
<b>2.2.2</b>	<b>Regularización de la oferta alegal</b>	ITREM - Oficina de Ordenación del Turismo	IR	Nº alojamientos con solicitud de clasificación tras detección de oferta alegal	1000	1070	107%
<b>2.2.3</b>	<b>Incoación y tramitación de expedientes sancionadores</b>	ITREM - Oficina de Ordenación del Turismo	IA	% de expedientes tramitados en reclamaciones y sanciones	20	10	50%
<b>MED-2.3</b>	<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA OFERTA REGLADA</b>					<b>Acumul.</b>	<b>19,0%</b>
<b>2.3.1</b>	<b>Supervisión, control y comprobación del cumplimiento de la normativa turística en alojamientos reglados</b>	ITREM - Oficina de Ordenación del Turismo	IR	Nº visitas a establecimientos clasificados	478	91	19%
<b>LIN-3</b>	<b>IMPULSO DE LA CALIDAD EN DESTINOS, RECURSOS Y ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS</b>					<b>REAL</b>	<b>% Cuml.</b>
<b>MED-3.1</b>	<b>CAMPAÑA BANDERA AZUL</b>					<b>Acumul.</b>	<b>95,9%</b>
<b>3.1.1</b>	<b>Seguimiento de las solicitudes de concesión de Bandera Azul</b>	ITREM - Oficina de Ordenación del Turismo	IA	Nº visitas a playas realizadas	37	29	78%
			IR	Nº Banderas Azules	37	42	114%
<b>MED-3.2</b>	<b>APOYO AL SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD TURÍSTICA EN DESTINOS - SICTED</b>					<b>Acumul.</b>	<b>175,0%</b>
<b>3.2.1</b>	<b>Coordinación del sistema de calidad SICTED con los municipios</b>	ITREM - Oficina de Ordenación del Turismo	IA	Nº reuniones sistema de calidad SICTED	4	7	175%
<b>MED-3.3</b>	<b>GESTIÓN, ASESORAMIENTO Y SEGUIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD TURÍSTICA EN LAS EMPRESAS TURÍSTICAS</b>					<b>Acumul.</b>	<b>62,4%</b>
<b>3.3.1</b>	<b>Asesoramiento en materia de calidad turística</b>	ITREM - Oficina de Ordenación del Turismo	IR	Nº servicios de asesoramiento sobre sistema de calidad Q	5	3	60%
<b>3.3.2</b>	<b>Emisión de informes y asistencia a reuniones de coordinación</b>	ITREM - Oficina de Ordenación del Turismo	IA	Nº informes emitidos	90	47	52%
			IA	Nº reuniones mantenidas	4	3	75%



LÍNEAS ESTRAT.	MEDIDAS / ACCIONES	ORGANISMO RESPONSABLE	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO			SEPTIEMBRE	
			IA-IR-II	INDICADOR	META 2016	30-sep	
<b>LIN-4 DESARROLLO Y MEJORA DE INFRAESTRUCTURAS, EQUIPAMIENTOS Y SEÑALIZACIÓN TURÍSTICA REGIONAL</b>						REAL	% Cmpl.
<b>MED-4.1</b>	<b>IMPULSAR LA MEJORA DE LAS INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTOS TURÍSTICOS</b>					<b>Acumul.</b>	<b>74,4%</b>
4.1.1	Elaboración de estudios, planes y proyectos	ITREM - Oficina de Ordenación del Turismo	IA	Nº trabajos finalizados	10	8	80%
4.1.2	Ejecución, dotación y mantenimiento de infraestructuras y equipamientos en colaboración con consorcios o proyectos turísticos	ITREM - Oficina de Ordenación del Turismo	IA	Nº acciones de colaboración con consorcios y proyectos turísticos	10	6	60%
			IR	Nº proyectos y actuaciones realizadas	6	5	83%
<b>MED-4.2</b>	<b>FAVORECER EL DESARROLLO DEL TURISMO DE FORMA COORDINADA CON LA PLANIFICACIÓN TERRITORIAL Y MEDIOAMBIENTAL</b>					<b>Acumul.</b>	<b>161,7%</b>
4.2.1	Emisión de informes y asistencia a comisiones y grupos de trabajo interdepartamentales.	ITREM - Oficina de Ordenación del Turismo	IA	Nº reuniones mantenidas	15	21	140%
			IR	Nº informes emitidos	6	11	183%
<b>LIN-5 DESARROLLO DEL DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE Y APLICACIÓN DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS AL SERVICIO DEL E-TURISTA</b>						REAL	% Cmpl.
<b>MED-5.1</b>	<b>DESARROLLO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA NEXO</b>					<b>Acumul.</b>	<b>62,0%</b>
5.1.1	Planificación, diseño y puesta en marcha de las herramientas de NEXO de marketing, análisis y competitividad	ITREM - Oficina de Innovación	IR	Nº aplicaciones / funcionalidades	4	2,25	56%
5.1.2	Acciones de sensibilización y formación a las empresas turísticas de las herramientas de NEXO	ITREM - Oficina de Innovación	IA	Nº jornadas de sensibilización, formación y consultoría herramientas de Nexo	11	9	82%
5.1.3	Integración en NEXO de los agentes turísticos	ITREM - Oficina de Innovación	IR	Nº agentes turísticos adheridos al proyecto	100	45	45%
5.1.4	Cuadro de mando de indicadores turísticos regionales	ITREM - Oficina de Innovación	IR	Nº fuentes incorporadas	3	1,95	65%
<b>MED-5.2</b>	<b>PLAN DE TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA: APOYO TECNOLÓGICO A LA GESTIÓN EMPRESARIAL</b>					<b>Acumul.</b>	<b>90,0%</b>
5.2.1	Acciones de sensibilización y formación a las empresas turísticas de las herramientas tecnológicas desarrolladas	ITREM - Oficina de Innovación	IA	Nº jornadas de sensibilización de herramientas de innovación	8	9	113%
5.2.2	Acciones de implantación y asesoramiento a las empresas turísticas de las herramientas tecnológicas desarrolladas	ITREM - Oficina de Innovación	IA	Nº acciones de formación / consultoría	50	34	68%
			IR	Nº de empresas con herramientas tecnológicas implantadas	50	41	82%



			MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO			SEPTIEMBRE	
LÍNEAS ESTRAT.	MEDIDAS / ACCIONES	ORGANISMO RESPONSABLE	IA-IR-II	INDICADOR	META 2016	30-sep	
5.2.3	Acciones de consolidación de herramientas, detección de debilidades y búsqueda de oportunidades de mejora	ITREM - Oficina de Innovación	IA	Nº acciones de consolidación (mesas redondas, jornadas técnicas,...)	4	3	75%
			IR	Nº de empresas participantes	48	54	113%
<b>MED-5.3</b>	<b>DESARROLLO DE HERRAMIENTAS AL SERVICIO DEL E-TURISTA</b>					<b>Acumul.</b>	<b>31,7%</b>
5.3.1	Creación App marca blanca para destinos y empresas turísticas	ITREM - Oficina de Innovación	IR	% de ejecución	100%	35%	35%
5.3.2	Formación y sensibilización en herramientas de movilidad	ITREM - Oficina de Innovación	IA	Nº acciones de sensibilización, formación y consultoría en herramientas de movilidad	7	0	0%
5.3.3	Creación de ÁURIGA para reservas de producto turístico en dispositivos móviles	ITREM - Oficina de Innovación	IR	Nº aplicaciones	1	0,6	60%
<b>LIN-6</b>	<b>APOYO TECNOLÓGICO A LA PROMOCIÓN Y A LA COMERCIALIZACIÓN DE LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LA REGIÓN</b>					<b>REAL</b>	<b>% Cump.</b>
<b>MED-6.1</b>	<b>APOYO TECNOLÓGICO A LA PROMOCIÓN TURÍSTICA</b>					<b>Acumul.</b>	<b>94,0%</b>
6.1.1	Mantenimiento del portal turístico y posicionamiento en buscadores: SEO / SEM	ITREM - Oficina de Innovación	IR	Nº acciones/ horas de consultoría	200	186	93%
6.1.2	Planificación, diseño y puesta en marcha de herramientas de promoción y apoyo al marketing online	ITREM - Oficina de Innovación	IR	Nº aplicaciones / funcionalidades	2	1,9	95%
<b>MED-6.2</b>	<b>DESARROLLO Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA HERMES</b>					<b>Acumul.</b>	<b>105,5%</b>
6.2.1	Mantenimiento de la plataforma HERMES y diseño de nuevas herramientas de venta on-line para los canales B2B y B2C	ITREM - Oficina de Innovación	IR	Nº aplicaciones / funcionalidades	49	43,5	89%
6.2.2	Acciones de sensibilización y formación a las empresas turísticas de las herramientas de HERMES	ITREM - Oficina de Innovación	IA	Nº jornadas realizadas	8	10	125%
			IR	Nº de empresas formadas	96	117	122%
6.2.3	Integración en HERMES de los operadores turísticos	ITREM - Oficina de Innovación	IR	Nº integraciones realizadas	4	3,4	85%
6.2.4	Resolución de incidencias de los usuarios (Call center)	ITREM - Oficina de Innovación	IR	Nº incidencias atendidas	90%	96%	107%
<b>LIN-7</b>	<b>IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA E INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTO TURÍSTICO ENTRE LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL Y LAS ADMINISTRACIONES LOCALES</b>					<b>REAL</b>	<b>% Cump.</b>



LÍNEAS ESTRAT.	MEDIDAS / ACCIONES	ORGANISMO RESPONSABLE	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO			SEPTIEMBRE	
			IA-IR-II	INDICADOR	META 2016	30-sep	
<b>MED-7.1</b>	<b>DESARROLLO, DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE LA RED DE OFICINAS DE TURISMO RITMO</b>					<b>Acumul.</b>	<b>117,2%</b>
7.1.1	Gestión de la plataforma RITMO y resolución de incidencias con los técnicos de oficinas de turismo municipales	ITREM - Oficina de Innovación	IR	Nº incidencias atendidas	95%	94%	99%
7.1.2	Acciones de formación a los técnicos de las oficinas de turismo municipales	ITREM - Oficina de Innovación	IA	Nº acciones formativas	8	7	88%
7.1.3	Coordinación de comités de mejora y grupos de trabajo	ITREM - Oficina de Innovación	IR	Nº de participantes	120	111	93%
			IA	Nº acciones realizadas	6	5	83%
7.1.4	Transferencia Tecnológica a la Red de Oficinas de Turismo	ITREM - Oficina de Innovación	IR	% de participación de las oficinas convocadas	75%	65%	87%
			IA	Nº acciones de formación y sensibilización en las herramientas de innovación	4	11	275%
7.1.5	App de Destino Turístico en Marca Blanca	ITREM - Oficina de Innovación	IR	Nº de participantes	60	104	173%
			IR	% de ejecución	100%	40%	40%
<b>LIN-8 IMPULSO DE LA CALIDAD EN LA INFORMACIÓN Y LA FORMACIÓN TURÍSTICA</b>						<b>REAL</b>	<b>% Cump.</b>
<b>MED-8.1</b>	<b>GESTIÓN, ASESORAMIENTO Y SEGUIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD</b>					<b>Acumul.</b>	<b>120,0%</b>
8.1.1	Gestión del Sistema de Calidad de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia RITMO	ITREM - Oficina de Innovación	IA	Nº de acciones de auditoria, monitorización y mantenimiento del SGC.	58	63	109%
			IR	% de expedientes de No conformidad resueltos en las Oficinas de Turismo.	80%	67%	84%
8.1.2	Gestión del Sistema de Calidad del Centro de Cualificación Turística ISOCCT	ITREM - Oficina de Innovación	IA	Nº de acciones de auditoria, monitorización y mantenimiento del SGC.	16	30	188%
			IR	Nº máximo de expedientes de no conformidad de auditoria externa.	5	5	100%
<b>LIN-9 MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN</b>						<b>REAL</b>	<b>% Cump.</b>
<b>MED-9.1</b>	<b>MANTENIMIENTO DE HERRAMIENTAS DE GESTIÓN</b>					<b>Acumul.</b>	<b>104,8%</b>
9.1.1	Gestión de herramientas de innovación turística	ITREM - Oficina de Innovación	IR	% de incidencias resueltas	85%	77%	91%
9.1.2	Gestión de herramientas internas ITREM	ITREM - Oficina de Innovación	IR	% de incidencias resueltas	95%	94%	99%
9.1.3	Monitorización de los sistemas de información	ITREM - Oficina de Innovación	IR	% de incidencias resueltas	80%	100%	125%



LÍNEAS ESTRAT.	MEDIDAS / ACCIONES	ORGANISMO RESPONSABLE	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO			SEPTIEMBRE	
			IA-IR-II	INDICADOR	META 2016	30-sep	
<b>LIN-10</b>	<b>DESARROLLO DEL DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE CARAVACA 4.0.</b>					<b>REAL</b>	<b>% Cmpl.</b>
<b>MED-10.1</b>	<b>ESTUDIO Y PLANIFICACIÓN DE ACTUACIONES PARA LA CONVERSIÓN DE CARVACA EN DESTINO TURÍSTICO INTELIGENTE</b>					<b>Acumul.</b>	<b>100,0%</b>
10.1.1.	Estudio del escenario de partida, identificación de actores y necesidades, planificación de acciones	ITREM - Oficina de Innovación	IR	Nº de acciones.	1	1	100%
<b>MED-10.2</b>	<b>DISEÑO Y DESARROLLO DE HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE CARAVACA 4.0.</b>					<b>Acumul.</b>	<b>55,0%</b>
10.2.1.	Diseño y desarrollo de funcionalidades para la gestión de solicitudes de información de grupos de peregrinos y gestión de oficios litúrgicos.	ITREM - Oficina de Innovación	IR	Nº aplicaciones / funcionalidades	3	1,5	50%
10.2.2.	Diseño y desarrollo de funcionalidades para la gestión de empresas y estaciones jubilaires asociadas al proyecto.	ITREM - Oficina de Innovación	IR	Nº aplicaciones / funcionalidades	1	0,5	50%
		ITREM - Oficina de Innovación	IA	% total de empresas adheridas que usan la herramienta.	30%	0%	0%
10.2.3.	Desarrollo de la App del camino, información y gestiones de las credenciales del peregrino.	ITREM - Oficina de Innovación	IR	Nº aplicaciones / funcionalidades	2	1,5	75%
		ITREM - Oficina de Innovación	IA	% de recursos del camino integradas en APP	80%	80%	100%
<b>MED-10.3</b>	<b>TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA A LOS ACTORES DE CARAVACA 4.0.</b>					<b>Acumul.</b>	<b>9,5%</b>
10.3.1.	Acciones de sensibilización y formación a las empresas turísticas y estaciones jubilaires pertenecientes al proyecto para la gestión e información al peregrino.	ITREM - Oficina de Innovación	IA	Nº jornadas de sensibilización, formación y consultoría.	2	0	0%
		ITREM - Oficina de Innovación	IR	% agentes turísticos adheridos al proyecto / de los sensibilizados.	30%	0%	0%
10.3.2.	Acciones de sensibilización y formación las administraciones públicas locales sobre las herramientas de gestión y difusión del proyecto Caravaca 2.0.	ITREM - Oficina de Innovación	IA	Nº jornadas de sensibilización, formación y consultoría.	5	1	20%
		ITREM - Oficina de Innovación	IR	% administraciones & estaciones adheridas al proyecto / de las sensibilizadas.	50%	9%	18%
<b>LIN-11</b>	<b>CAPITAL HUMANO DE ALTA CUALIFICACIÓN</b>					<b>REAL</b>	<b>% Cmpl.</b>

LÍNEAS ESTRAT.	MEDIDAS / ACCIONES	ORGANISMO RESPONSABLE	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO			SEPTIEMBRE	
			IA-IR-II	INDICADOR	META 2016	30-sep	
<b>MED-11.1</b>	<b>ADECUAR LA FORMACIÓN A LAS NECESIDADES REALES DEL SECTOR</b>					<b>Acumul.</b>	<b>38,0%</b>
11.1.1	Observatorio de la Formación y el Empleo en el Sector Turístico	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IR	Porcentaje de ejecución	100%	0%	0%
			IA	Nº convocatorias	1	0	0%
11.1.2	Estudio anual de las necesidades formativas del sector	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IR	Porcentaje de ejecución curso 2016 / 2017	100%	84%	84%
			IA	Nº asociaciones/empresas consultadas	25	17	68%
<b>MED-11.2</b>	<b>PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN ANUAL DE FORMACIÓN</b>					<b>Acumul.</b>	<b>78,3%</b>
11.2.1	Plan Anual de Formación del Sector Turístico	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IR	Porcentaje de ejecución anual	100%	70%	70%
			IA	Nº cursos programados	130	91	70%
			IA	% nº cursos realizados/programados	95%	95,63%	101%
			IR	Tasa de abandono del alumnado	15%	12,04%	80%
11.2.2	Actualización de la oferta e innovación en la formación	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IA	Nº nuevas acciones	15	10	67%
			IA	Nº nuevas áreas de conocimiento	2	0	0%
11.2.3	Evaluación de la calidad de las acciones y de la satisfacción del alumnado	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IR	Grado de satisfacción general	8,5	8,97	106%
			IR	Porcentaje de encuestas cumplimentadas / total de alumnos	70%	81,20%	116%
			IA	Nº de encuestas	1.300	1.238	95%
<b>MED-11.3</b>	<b>MEJORA DEL ALCANCE DE LAS ACCIONES PARA DESEMPLEADOS</b>					<b>Acumul.</b>	<b>58,9%</b>
11.3.1	Impartición de Certificados de Profesionalidad SEF	SEF	IA	Nº certificados de profesionalidad	18	11	61%
			IR	Nº desempleados participantes	270	137	51%
11.3.2	Impartición de cursos para desempleados titulación CCT	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IA	Nº cursos realizados	15	10	67%
			IR	Nº desempleados participantes	275	157	57%
<b>MED-11.4</b>	<b>IMPULSO DE LA FORMACIÓN OCUPACIONAL</b>					<b>Acumul.</b>	<b>97,0%</b>
11.4.1	Realización de acciones formativas para trabajadores en activo SEF	SEF	IA	Nº cursos para trabajadores en activo subvencionados por el SEF	20	15	75%
			IR	Nº trabajadores participantes	300	259	86%
11.4.2	Realización de acciones formativas para trabajadores en activo sello CCT	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IA	Cursos sello CCT para trabajadores en activo	45	51	113%
			IR	Nº trabajadores participantes	675	764	113%





LÍNEAS ESTRAT.	MEDIDAS / ACCIONES	ORGANISMO RESPONSABLE	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO			SEPTIEMBRE	
			IA-IR-II	INDICADOR	META 2016	30-sep	
<b>MED-11.5</b>	<b>POTENCIACIÓN DE LA FORMACIÓN PRÁCTICA CENTRADA EN EL ALUMNO</b>					<b>Acumul.</b>	<b>91,1%</b>
<b>11.5.1</b>	<b>Acciones formativas con un mayor número de horas de prácticas no laborales en empresas</b>	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IA	Nº acciones	3	1	33%
			IR	Nº participantes	45	16	36%
<b>11.5.2</b>	<b>Impulsar la colaboración con empresas para la realización de prácticas no laborales curriculares</b>	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IA	Nº convenios con empresas para la realización de prácticas	70	76	109%
			IR	Nº beneficiarios	117	121	103%
<b>109</b>	<b>Optimización restaurante-escuela</b>	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IR	% grado de ocupación restaurante escuela	95%	103%	109%
			IA	Nº días de apertura	65	46	71%
			IR	Nº clientes	3.300	2.508	76%
			IA	Nº eventos y promociones de productos	8	11	138%
<b>11.5.4</b>	<b>Gestión de la cocina de prácticas de alumnos</b>	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IR	% reducción de no conformidades en la gestión de pedidos	100%	178%	178%
			IA	Nº auditorias sistema APPCC	3	2	67%
			IA	Cursos reciclaje Higiene Alimentaria	2	1	50%
<b>MED-11.6</b>	<b>DESCENTRALIZACIÓN DE LA FORMACIÓN</b>					<b>Acumul.</b>	<b>61,5%</b>
<b>11.6.1</b>	<b>Homologación de centros para la impartición de acciones formativas SEF</b>	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IR	Nº centros homologados por el SEF	2	2	100%
<b>11.6.2</b>	<b>Descentralización de acciones formativas para desempleados</b>	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IA	Nº certificados de profesionalidad descentralizados	4	2	50%
			IR	Nº desempleados participantes	60	35	58%
<b>11.6.3</b>	<b>Descentralización de acciones de formación ocupacional</b>	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IA	Nº cursos para trabajadores en activo	62	26	42%
			IR	Nº trabajadores participantes	1200	360	30%
<b>11.6.4</b>	<b>Potenciación de la enseñanza on line y de la semipresencial</b>	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IA	Nº cursos on line y semipresenciales	22	14	64%
			IR	Nº alumnos	300	259	86%
<b>MED-11.7</b>	<b>IMPULSO DE LA ENSEÑANZA DE IDIOMAS Y DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN</b>					<b>Acumul.</b>	<b>70,1%</b>
<b>11.7.1</b>	<b>Impartición de acciones formativas de idiomas</b>	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IA	Nº cursos realizados	3	1	33%
			IR	Nº participantes	30	25	83%
<b>11.7.2</b>	<b>Ampliar la oferta de docencia del inglés en titulaciones que no la incluyen en su programa</b>	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IA	Nº horas impartidas	500	261	52%
			IR	Nº alumnos beneficiados	100	84	84%
<b>11.7.3</b>	<b>Impartición de acciones formativas de tecnologías de la información o de la comunicación</b>	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IA	Nº cursos realizados	15	6	40%
			IR	Nº participantes	100	87	87%
<b>11.7.4</b>	<b>Potenciación de la acreditación en el idioma inglés (Cambridge English)</b>	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IR	Nº personas examinadas	110	122	111%

			MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO			SEPTIEMBRE	
LÍNEAS ESTRAT.	MEDIDAS / ACCIONES	ORGANISMO RESPONSABLE	IA-IR-II	INDICADOR	META 2016	30-sep	
11.7.5	Acuerdos con asociaciones sectoriales / empresas / entidades para la potenciación de la acreditación	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IA	Nº acuerdos	10	7	70%
<b>LIN-12 MEJORA DE LA EMPLEABILIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO</b>						<b>REAL</b>	<b>% Cmpl.</b>
<b>MED-12.1</b>	<b>POTENCIACIÓN DE LA ORIENTACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL Y LA INSERCIÓN LABORAL</b>					<b>Acumul.</b>	<b>135,9%</b>
12.1.1	Acciones de Orientación Académica y Profesional	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IA	Nº acciones de información directa a futuros y actuales alumnos o agentes de orientación académica / laboral	20	24	120%
			IR	Nº participantes	250	386	154%
			IR	Nº análisis de perfiles y asesoramiento personalizado para alumnos y egresados	200	258	129%
12.1.2	Prácticas extracurriculares	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IR	Nº convenios con empresas para la realización de prácticas extracurriculares	6	18	300%
			IR	Nº beneficiarios	70	48	69%
12.1.3	Bolsa de Trabajo CCT	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IR	% de seguimiento y control de ofertas	100%	77%	77%
			IR	Nº ofertas en bolsa de trabajo	400	399	100%
			IR	Nº acciones de seguimiento de ofertas	150	208	139%
<b>MED-12.2</b>	<b>COLABORACIÓN CON EL TERCER SECTOR</b>					<b>Acumul.</b>	<b>141,7%</b>
12.2.1	Mejora de la empleabilidad de personas con difícil inserción laboral mediante proyectos formativos y de capacitación profesional	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IR	Nº asesoramientos en la planificación de proyectos formativos para la obtención de subvenciones por parte de asociaciones y ONGs	5	8	160%
			IA	Nº colaboraciones para la capacitación profesional con fórmulas de aprendizaje adaptadas	5	6	120%
12.2.2	Colaboración con entidades del Tercer Sector para la promoción de su labor y su vinculación con el turismo	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IR	Nº convenios con Asociaciones y ONGs para la realización de acciones específicas	3	5	167%
			IA	Nº acciones de visibilización y promoción (no formativas)	5	6	120%
<b>LIN-13 VALOR ESTRATÉGICO DE LOS PROFESIONALES EN EL SECTOR TURÍSTICO</b>						<b>REAL</b>	<b>% Cmpl.</b>
<b>MED-13.1</b>	<b>VISIBILIZACIÓN Y VALORACIÓN DE LAS PROFESIONES DEL SECTOR TURÍSTICO</b>					<b>Acumul.</b>	<b>155,0%</b>
13.1.1	Acciones de visibilización de las profesiones turísticas y su labor	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IA	Nº de acciones	5	8	160%
13.1.2	Fomentar alianzas con otros centros e instituciones de formación turística	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IA	Nº de acciones	10	15	150%
<b>MED-13.2</b>	<b>APOYO A LA ESPECIALIZACIÓN PROFESIONAL</b>					<b>Acumul.</b>	<b>90,7%</b>



Firmante: FERNANDEZ DELGADO TOMAS, MANUEL  
 23/11/2016 17:30:04  
 Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 17/2007, de 22 de junio. Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: https://sede.carm.es/verificacoinformacion. Código de verificación: C5949766742-4685-0685-510520238125



LÍNEAS ESTRAT.	MEDIDAS / ACCIONES	ORGANISMO RESPONSABLE	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO			SEPTIEMBRE	
			IA-IR-II	INDICADOR	META 2016	30-sep	
13.2.1	Acciones colaborativas con empresas y asociaciones para la promoción o formación en materias de interés para el profesional	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IA	Nº acciones de apoyo	30	29	97%
			IR	Nº beneficiarios	1.000	848	85%
<b>MED-13.3</b>	<b>GESTIÓN DEL TALENTO Y LA EXCELENCIA EN EL SECTOR TURÍSTICO</b>					<b>Acumul.</b>	<b>69,1%</b>
13.3.1	Acciones de apoyo al talento	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IA	Nº acciones de apoyo	7	12	171%
			IR	Nº beneficiarios	66	64	97%
13.3.2	Convocatoria de becas de excelencia de colaboración público-privada	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IA	Nº convocatorias	2	0	0%
			IR	Nº becas de excelencia de colaboración público-privada	2	0	0%
13.3.3	Estímulo a la participación en acciones formativas mediante becas o ayudas	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IR	Nº beneficiarios	20	40	200%
13.3.4	Programa de ayudas para la realización de prácticas fuera del ámbito regional	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IR	Nº ayudas concedidas	10	1	10%
			IR	Importe de las ayudas concedidas	3000	164	5%
<b>MED-13.4</b>	<b>FORTALECER LOS VÍNCULOS CON LOS ANTIGUOS ALUMNOS</b>					<b>Acumul.</b>	<b>60,7%</b>
13.4.1	Seguimiento de alumnos egresados, de su situación profesional y sus necesidades formativas actuales	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IA	Nº contactos	150	244	163%
13.4.2	Programa Antiguos Alumnos CCT	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IR	% ejecución	50%	40%	80%
			IR	Nº integrantes del programa	500	0	0%
			IA	Nº acciones dirigidas a usuarios	10	0	0%
<b>LIN-14</b>	<b>INFORMACIÓN Y MOTIVACIÓN PARA LA FORMACIÓN TURÍSTICA</b>					<b>REAL</b>	<b>% Cumpl.</b>
<b>MED-14.1</b>	<b>MEJORA DE LA DIFUSIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS</b>					<b>Acumul.</b>	<b>89,6%</b>
14.1.1	Acciones de publicidad e información acerca de la oferta formativa del CCT	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IA	Nº acciones de publicidad o promoción	25	20	80%
			IA	Nº envíos de información	500	319	64%
			IR	Nº impactos	300.000	756.204	252%
14.1.2	Presencia en redes sociales	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IA	Nº publicaciones en redes sociales	750	928	124%
			IR	% incremento seguidores en redes sociales	5%	3%	61%
			IR	Nº impactos	900.000	774.433	86%
14.1.3	Optimización web cctmurcia.es	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IR	% ejecución	75%	55%	73%
			IR	Nº visitas	45.000	74	0%
			IR	% inscritos vía web	90%	95%	106%
IA	Nº nuevas utilidades u optimizaciones	10	5	50%			
<b>MED-14.2</b>	<b>POSICIONAMIENTO DEL CCT COMO CENTRO DE REFERENCIA EN LA FORMACIÓN TURÍSTICA</b>					<b>Acumul.</b>	<b>77,5%</b>

LÍNEAS ESTRAT.	MEDIDAS / ACCIONES	ORGANISMO RESPONSABLE	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO			SEPTIEMBRE	
			IA-IR-II	INDICADOR	META 2016	30-sep	
14.2.1	Mejora de la visibilidad del CCT, sus alumnos y sus resultados	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IA	Nº acciones	40	39	98%
			IR	Nº participantes	400	810	203%
			IA	Nº de notas de prensa	30	28	93%
			IR	Nº de apariciones	150	95	63%
14.2.2	Nueva identidad corporativa	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IR	% ejecución	80%	0%	0%
			IA	Nº aplicaciones	7	0	0%
14.2.3	Consolidar la Biblioteca CCT como una referencia documental en materia turística	ITREM - Centro de Cualificación Turística	IR	Nº préstamos	100	74	74%
			IR	Nº usuarios	1.000	665	67%
			IA	Nº nuevas referencias	25	25	100%
<b>LIN-15 PLANIFICACIÓN, ESTRUCTURA Y GESTIÓN DE LA OFICINA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA</b>						<b>REAL</b>	<b>% Compl.</b>
<b>MED-15.1</b>	<b>ESTRUCTURACIÓN DE LA PROMOCION</b>					<b>Acumul.</b>	<b>164,3%</b>
15.1.1	Realización de diagnósticos de productos (estudios de diagnóstico, comportamiento de la demanda,...)	ITREM Oficina de Promoción	IR	% de ejecución	100%	100%	100%
15.1.2	Mantener encuentros con los agentes turísticos regionales implicados (oficinas de turismo, sector empresarial, asociaciones, ...)	ITREM Oficina de Promoción	IA	Nº encuentros / reuniones	70	160	229%
<b>MED-15.2</b>	<b>PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LA OFICINA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA</b>					<b>Acumul.</b>	<b>92,8%</b>
15.2.1	Creación y puesta en marcha de planes de promoción y comunicación por productos consensuados con el sector	ITREM Oficina de Promoción	IR	% de ejecución	100%	93%	93%
<b>LIN-16 ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN TURÍSTICA DIFERENCIADA Y DE CALIDAD</b>						<b>REAL</b>	<b>% Compl.</b>
<b>MED-16.1</b>	<b>PROMOCIÓN PARA EL IMPULSO DE LA DEMANDA NACIONAL. DESESTACIONALIZACIÓN Y NUEVOS SEGMENTOS OBJETIVO</b>					<b>Acumul.</b>	<b>87,1%</b>
16.1.1	Participación en ferias y otros eventos nacionales dirigidos a público final y profesional más relevantes de cada mercado	ITREM Oficina de Promoción	IA	Nº acciones	18	28	156%
			IR	Nº contactos profesionales	200	191	96%
16.1.2	Acciones de marketing directo dirigidas a público final en el ámbito nacional	ITREM Oficina de Promoción	IA	Nº acciones	12	14	117%
			IR	Nº páginas vistas murciaturistica.es (español)	3.800.000	3.037.366	80%
16.1.3	Apoyo a la operativa de MUNDOSENIOR del Ministerio con un programa más amplio de excursiones por toda la Región	ITREM Oficina de Promoción	IA	Nº excursiones nuevas ofertadas	8	6	75%
			IR	Nº clientes traídos a la Región de Murcia	25.000	18.693	75%



LÍNEAS ESTRAT.	MEDIDAS / ACCIONES	ORGANISMO RESPONSABLE	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO			SEPTIEMBRE	
			IA-IR-II	INDICADOR	META 2016	30-sep	
16.1.4	Plan de Fomento de la Región como destino de turismo deportivo	ITREM Oficina de Promoción/Comunicación	IA	Nº eventos	50	20	40%
			IR	Nº de participantes/turistas deportivos	15.000	8.890	59%
<b>MED-16.2</b>	<b>PROMOCIÓN PARA AMPLIAR EL IMPACTO DEL TURISMO INTERNACIONAL</b>					<b>Acumul.</b>	<b>98,0%</b>
16.2.1	Participación en ferias y otros eventos internacionales dirigidos a público final y profesional más relevantes de cada mercado	ITREM Oficina de Promoción	IA	Nº acciones	20	28	140%
			IR	Nº contactos profesionales	100	130	130%
16.2.2	Acciones de marketing directo dirigidas a público final en el ámbito internacional	ITREM Oficina de Promoción	IA	Nº acciones	23	17	74%
			IR	Nº páginas vistas murciaturistica.es (inglés)	368.000	346.089	94%
			IR	Nº páginas vistas murciaturistica.es (francés)	232.000	210.191	91%
			IR	Nº páginas vistas murciaturistica.es (alemán)	137.000	93.818	68%
16.2.3	Apertura de mercados mediante la puesta en marcha de operativas especializadas por productos turísticos y perfiles de clientes	ITREM Oficina de Promoción	IA	Nº acciones / operativas	8	9	113%
			IR	Nº clientes traídos a la Región de Murcia	18.000	13.366	74%
<b>MED-16.3</b>	<b>FOMENTO A LA INTERMEDIACIÓN / COMERCIALIZACIÓN DEL DESTINO</b>					<b>Acumul.</b>	<b>129,7%</b>
16.3.1	Workshops y presentaciones con agencias de viajes minoristas y turoperadores a nivel nacional e internacional	ITREM Oficina de Promoción	IA	Nº acciones	13	28	215%
			IR	Nº contactos profesionales	2.000	1004	50%
16.3.2	Viajes de familiarización con agencias de viajes minoristas y turoperadores a nivel nacional e internacional	ITREM Oficina de Promoción	IR	Nº fam trips nacionales e internacionales	9	23	256%
			IR	Nº asistentes	150	220	147%
16.3.3	Acuerdos de co-marketing con canales de venta on line y off line nacionales e internacionales	ITREM Oficina de Promoción	IR	Nº acuerdos de co-marketing firmados con canales de venta nacionales e internacionales	15	9	60%
				Nº clientes traídos a la Región de Murcia	100.000	50.099	50%
<b>MED-16.4</b>	<b>MEJORA DE LA VISIBILIDAD Y LA PERCEPCIÓN DEL DESTINO A TRAVÉS DE PRESCRIPTORES</b>					<b>Acumul.</b>	<b>229,3%</b>
16.4.1	Viajes de familiarización de medios de Comunicación nacionales e internacionales especializados en los distintos productos	ITREM Oficina de Promoción / Comunicación	IA	Nº de press trips nacionales e internacionales	18	14	78%
			IR	Nº asistentes	23	56	243%
			IR	Nº de publicaciones	15	55	367%
<b>LIN-17</b>	<b>IMAGEN, PROMOCIÓN Y POSICIONAMIENTO DEL DESTINO</b>					<b>REAL</b>	<b>% Cmpl.</b>
<b>MED-17.1</b>	<b>VISIBILIDAD Y POSICIONAMIENTO DEL DESTINO A TRAVÉS DE CAMPAÑAS Y ACCIONES PUBLICITARIAS</b>					<b>Acumul.</b>	<b>191,0%</b>
17.1.1	Campañas y otras acciones de publicidad dirigidas al mercado regional	ITREM Área de Comunicación	IA	Nº campañas y acciones de publicidad regionales	15	31	207%



LÍNEAS ESTRAT.	MEDIDAS / ACCIONES	ORGANISMO RESPONSABLE	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO			SEPTIEMBRE	
			IA-IR-II	INDICADOR	META 2016	30-sep	
			IR	Nº de impresiones	2.500.000	17.933.704	717%
17.1.2	Campañas y otras acciones de publicidad dirigidas al mercado nacional	ITREM Área de Comunicación	IA	Nº campañas y acciones de publicidad nacionales	20	21	105%
			IR	Nº de impresiones	30.000.000	807491	3%
17.1.3	Campañas y otras acciones de publicidad dirigidas al mercado internacional	ITREM Área de Comunicación	IA	Nº campañas y acciones de publicidad internacionales	20	22	110%
			IR	Nº de impresiones	100.000.000	4.287.987	4%
<b>MED-17.2</b>	<b>ELEMENTOS PROMOCIONALES PARA MEJORAR LA PERCEPCIÓN DEL DESTINO</b>					<b>Acumul.</b>	<b>149,7%</b>
17.2.1	Folleto por producto turístico	ITREM Área de Comunicación	IA	% productos con folleto sobre total de productos	78,5%	64,3%	82%
			IR	Nº folletos (productos) publicados	11	33	300%
17.2.2	Material expositivo - ferias	ITREM Área de Comunicación	IA	Nº elementos diseñados y producidos	15	14	93%
17.2.3	Material audiovisual: presentaciones, videos, fotografías, logotipos	ITREM Área de Comunicación	IA	Nº elementos	15	26	173%
17.2.4	Merchandising	ITREM Área de Comunicación	IA	Nº soportes	15	15	100%
<b>MED-17.3</b>	<b>DIFUSIÓN DEL DESTINO A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>					<b>Acumul.</b>	<b>82,8%</b>
17.3.1	Notas de prensa y boletines que reflejan la actividad del ITREM en medios regionales	ITREM Área de Comunicación	IA	Nº notas de prensa emitidas	200	151	76%
			IA	Nº boletines turístico-informativos emitidos	16	6	38%
17.3.2	Reportajes en medios de comunicación nacionales	ITREM Área de Comunicación	IA	Nº de reportajes publicados	50	49	98%
17.3.3	Reportajes en medios de comunicación extranjeros	ITREM Área de Comunicación	IA	Nº de reportajes publicados	30	36	120%
<b>MED-17.4</b>	<b>PRESENCIA DEL DESTINO EN REDES SOCIALES</b>					<b>Acumul.</b>	<b>122,9%</b>
17.4.1	Estrategia de contenidos	ITREM Área de Comunicación	IA	Nº contenidos publicados	3.500	2.436	70%
17.4.2	Captación y fidelización de seguidores	ITREM Área de Comunicación	IA	Nº total de seguidores	68.700	75.351	110%
			IR	Nº nuevos seguidores en redes sociales	7.000	13.255	189%

<b>N-18</b>	<b>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN TURÍSTICA</b>	<b>REAL</b>	<b>% Cmpl.</b>
-------------	--	-------------	----------------

LÍNEAS ESTRAT.	MEDIDAS / ACCIONES	ORGANISMO RESPONSABLE	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO			SEPTIEMBRE		
			IA-IR-II	INDICADOR	META 2016	30-sep		
<b>MED-18.1</b>	<b>PLANIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL PORTAL TURÍSTICO <a href="http://www.murciaturistica.es">www.murciaturistica.es</a></b>						<b>Acumul.</b>	<b>115,9%</b>
<b>18.1.1</b>	<b>Optimizar el contenido del portal turístico regional</b>	ITREM Oficina de Promoción - Área de Información	IR	Nº visitas al portal turístico institucional	1.800.000	1.480.734	82%	
<b>18.1.2</b>	<b>Elaboración y gestión de páginas de aterrizaje y difusión de especiales web</b>	ITREM Oficina de Promoción - Área de Información	IA	Nº especiales web	20	33	165%	
			IR	Nº páginas vistas de los especiales (idioma español)	60.000	60.274	100%	
<b>MED-18.2</b>	<b>GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN TURÍSTICA</b>						<b>Acumul.</b>	<b>80,6%</b>
<b>18.2.1</b>	<b>Respuesta de la información turística solicitada por correo postal, e-mail, telefónica y presencial</b>	ITREM Oficina de Promoción - Área de Información	IA	% solicitudes de información turística atendidas y respondidas en un plazo máximo de 72 horas	90%	79%	88%	
			IR	Nº de solicitudes	1.300	955	73%	



ANEXO II

INFORME DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016 DEL CONTRATO PROGRAMA 2016 SUSCRITO ENTRE LA CONSEJERÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO, TURISMO Y EMPLEO Y EL INSTITUTO DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA

MEMORIA ECONÓMICA- FINANCIERA EJERCICIO 2016 30 de septiembre de 2016	SERVICIOS OPERATIVOS 17-0-16-EPES (en miles de euros)					
	A01 Promoción	A02 Comunicación	A03 Ordenación	A04 Innovación	A05 Formación	TOTAL
<b>COSTES DE LA LINEA DE ACTUACIÓN</b>	<b>1.640,53</b>	<b>1.187,51</b>	<b>704,86</b>	<b>291,27</b>	<b>807,01</b>	<b>4.631,18</b>
Costes de Personal	513,51	285,93	475,51	148,51	356,31	1.779,77
nº Empleados (1)	17,32	9,06	12,29	4,80	12,53	56,00
Gastos en operaciones de capital		212,29	90,59			302,88
Gastos en operaciones corrientes	1.127,02	689,29	138,76	142,76	450,70	2.548,53
<b>INGRESOS DE LA LINEA DE ACTUACIÓN</b>	<b>1.640,53</b>	<b>1.187,51</b>	<b>704,86</b>	<b>291,27</b>	<b>807,01</b>	<b>4.631,18</b>
Ingresos de Operaciones Corrientes:	1.640,53	975,22	614,27	291,27	807,01	4.328,30
Transferencias Corrientes de la CARM	1.625,50	975,22	614,27	291,27	692,21	4.198,47
Transferencias Corrientes de Organismos Autónomos de la CARM					114,80	114,80
Transferencias Corrientes del sector público Estatal y Europa						0,00
Ingresos Patrimoniales	15,03					15,03
Ingresos de Operaciones de Capital:	0,00	212,29	90,59	0,00	0,00	302,88
Transferencias de Capital de la CARM		212,29	90,59			302,88

1) Incluye: Personal directo + indirecto de servicios horizontales y los gastos directos + indirectos de servicios horizontales

Firmante: FERNANDEZ DELGADO TOMÁS, MANUEL  
 Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según el artículo 30.5 de la Ley 17/2007, de 22 de junio. Introdúcese en el código de verificación (CSV) 97066242-m03-0ne6-519329388425

