



## INFORME DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO, DE ANÁLISIS Y CONTROL DEL CONTRATO-PROGRAMA A 31 DE DICIEMBRE DE 2023

Con fecha 22 de febrero de 2023, fue suscrito el Contrato-Programa para el ejercicio 2023 entre la Consejería de Presidencia, Turismo, Cultura, Juventud, Deportes y Portavocía (consejería de adscripción actual: Consejería de Turismo, Cultura, Juventud y Deportes) y el Instituto de Turismo de la Región de Murcia. (BORM nº 56 de 9 de marzo de 2023).

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 2023. En dicho informe se analizarán el cumplimiento de los objetivos y se compararán 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 2023, 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 2023 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, 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 2023**, dentro del marco de sus competencias y que son:





## Promoción

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

### OBJETIVOS:

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

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

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





## PRINCIPALES LÍNEAS DE TRABAJO DURANTE EL EJERCICIO 2023:

La mejora de la rentabilidad es un objetivo clave en la estrategia turística regional que ha implementado medidas de diversificación de productos y mercados, incremento del gasto medio diario, estimular el alargamiento de las estancias y desestacionalizar los flujos turísticos. Con todo ello se pretende generar un mayor grado de ocupación en los alojamientos turísticos, especialmente en los meses de temporada baja, atraer turistas con un mayor perfil de gasto, así como ampliar el impacto del turismo a un abanico más amplio de actividades económicas.

Para ello debe adaptarse la oferta turística al comportamiento cambiante de los viajeros. Y es que los turistas ya no toman la decisión en función de dónde quieren viajar, sino en función de qué se puede hacer allá donde vayan a viajar. Es por esta razón, que las propuestas concretas de productos y experiencias son cada vez más necesarias para atraer la demanda turística.

Esta es la línea por la que apuesta el nuevo Plan Estratégico de Turismo, diversificando productos como estrategia de posicionamiento, tanto para aumentar la demanda, como para penetrar en nuevos mercados potenciales.

Para ello se pone en marcha un Programa de Aceleración en la Creación de Experiencias y Productos. El ITREM incentivará el desarrollo de productos mediante el trabajo en red y el intercambio de buenas prácticas, los programas de ayudas y subvenciones, herramientas de comercialización, la cualificación y mentorización de empresas y el asesoramiento técnico cualificado.

Otro pilar fundamental en esta estrategia es el apoyo a la comercialización: las experiencias y productos generados se trasladarán al mercado por medio de su incorporación al Plan de Promoción anual, que contará con nuevas herramientas de mercadotecnia y la aplicación de la inteligencia turística (a través de la inteligencia de producto, mercado y cliente).

Para hacer frente a la debilidad de la demanda de turismo internacional tras la crisis de Covid-19, la Estrategia Turística ha establecido directrices destinadas a diversificar mercados para reforzar el grado de internacionalización del turismo, incrementar el gasto medio diario, estimular el alargamiento de las estancias y desestacionalizar los flujos turísticos.

En total, la estrategia de promoción contempla más de 180 acciones a desarrollar durante el año 2023, dedicadas tanto a los mercados nacionales como a los internacionales.

Se va a trabajar en el desarrollo de contenido atractivo para ampliar el portfolio de experiencias únicas en la Región de Murcia.

La estrategia de promoción en mercados internacionales contempla acciones en 19 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. Especial relevancia adquiere durante este año Italia por su capacidad de emisión frente al Año Jubilar 2024.

En esta estrategia caben destacar las siguientes líneas de trabajo:

#### Operativas de turismo sénior, vacacional y golf con países europeos

El Instituto de Turismo trabajará en 2023 para continuar con las operativas que han estado programadas durante años anteriores. En concreto, con Reino Unido, Países Nórdicos y países del Este de Europa.

En el caso de las operativas de golf, se trabajará durante este año 2023 con Reino Unido, Irlanda, Alemania, Países Nórdicos, Francia, así como en el propio mercado nacional.

#### Acuerdos de comercialización con operadores

El ITREM llevará a cabo acuerdos de comercialización bajo la licitación de mercadotecnia que está vigente durante todo el año con catorce 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 'Región de Murcia – Costa Cálida' esté posicionado de manera preferente en portales y agencias durante todo el año 2023.

En la línea de los últimos años, los acuerdos ofrecen contenidos turísticos especialmente ligados a la 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, desde el primer momento la atención se centrará tanto en el mercado nacional como en los mercados internacionales, ya que estos últimos están completamente abiertos sin medidas ni restricciones debido a la COVID 19.

#### Creación y consolidación de conectividades aéreas

En la recuperación e impulso del turismo internacional juega un papel fundamental el fomento de los productos turísticos con alta demanda internacional y destinados a segmentos de mayor poder adquisitivo. Si bien para ello es necesario contar con las conectividades aéreas adecuadas.

En este sentido, 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 el invierno 2022/2023 las negociaciones del ITREM dieron sus frutos con dos rutas adicionales con respecto a la temporada anterior: Dublín y Brujas.

Durante la temporada de verano del año 2022, la Región de Murcia mantuvo conexiones con 22 ciudades y 24 aeropuertos operadas por 9 compañías en 7 países. El desglose es: 9 ciudades en Reino Unido, 1 ciudad en la República de Irlanda, 3 ciudades en Bélgica, 6 ciudades en España, 2 ciudades en Marruecos y 2 ciudades en Noruega.

Para la promoción turística en los mercados de estas rutas y fomentar la creación de rutas nuevas durante 2023 se pondrá en marcha una serie de acciones de marketing y co-marketing con empresas de intermediación turística, que situarán a la Región en un lugar preferencial para incentivar la llegada de turistas.

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 y Francia.

#### Acciones de desestacionalización de la demanda

Por otra parte, en su lucha contra la estacionalidad, el ITREM está poniendo en marcha campañas de incentivo a la demanda en las temporadas media y baja, con especial atención, por una parte, al desarrollo de experiencias de Naturaleza Sensorial y, por otra, al Mar Menor y a la diversificación del sol y playa mediante el 'Turismo Azul'. La estrategia de promoción turística se centra especialmente en potenciar productos con gran poder desestacionalizador como el gastronómico, el deportivo, el cultural, el MICE, festivales, el enoturismo, el de salud y el turismo activo y de naturaleza, cicloturismo (Infraestructuras: EuroVelo 8 – Ruta Mediterránea), todo ello alineado con el Plan Estratégico de Turismo 2022-2032.

Destaca la puesta en marcha de los siguientes planes:

- Nuevo Plan de Enogastronomía contribuirá a hacer de este producto transversal, especialmente valorado por el turista, un elemento motivacional para la elección del destino. La combinación de los productos con elementos como la gastronomía los hará todavía más atractivos.
- Plan Turismo – Alta Velocidad (AVE). Para potenciar y extender por la geografía regional los efectos de la llegada del AVE se articulará un plan específico promocional de impulso turístico en las ciudades.
- Región de Murcia Film Commission para el impulso del turismo audiovisual en la Región de Murcia.
- Otro importante instrumento para combatir la estacionalidad son los programas de turismo del IMSERSO. El 100% de las 45.000 plazas disponibles de los 10 hoteles de la Región de Murcia para los viajes del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (Imserso) para la temporada 2022-2023 han sido reservadas en la fase de comercialización. Así, la Región de Murcia ha sido la zona más





demandada, vendiendo absolutamente toda su oferta inicial. A este respecto la Comunidad va a dotar a cada plaza de 3 euros añadidos para garantizar la viabilidad del programa debido al incremento de precios.

## Comunicación

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

Para ello, desarrolla las siguientes tareas:

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

### OBJETIVOS:

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

PRINCIPALES LÍNEAS DE TRABAJO DURANTE EL EJERCICIO 2023:





La línea de trabajo del servicio de Comunicación para el año 2023 la compone la gestión del conjunto de acciones vinculadas a la comunicación, publicidad e imagen de la Región de Murcia como destino turístico.

Las campañas de publicidad, la estrategia de branding, el marketing digital (inbound, Social Media, posicionamiento SEO y SEM, desarrollo web, branded content...), el promocional (merchandising, folletos...), el experiencial (eventos y presentaciones), los patrocinios publicitarios; además de la comunicación y las relaciones públicas, son las principales herramientas en este servicio.

De igual manera, se trabajará en la implicación de los propios residentes en el desarrollo turístico, de cara a mejorar la percepción de esta actividad como fuente de progreso social y económico; reforzar la cohesión territorial y frenar la pérdida de población de algunos municipios.

#### Posicionamiento de los distintos productos turísticos de la Región de Murcia

Durante el año 2023, la estrategia de comunicación dará a conocer además de los todos los atractivos turísticos de 'Región de Murcia – Costa Cálida' en su conjunto, aquellos productos que se han impulsado recientemente, como son:

- Plan de Turismo deportivo, que logró en 2022 la celebración de 90 grandes eventos deportivos nacionales e internacionales en todas las épocas del año.
- Apoyo al turismo de festivales, bajo la marca 'Festivales Región de Murcia, Más Música' (con más de 24 festivales adheridos).
- Turismo gastronómico y gastroexperiencias.
- Experiencias Turismo Azul y Turismo sensorial.
- Turismo cultural y fiestas.
- Nuevas conectividades: AVE y mejora en las conexiones aéreas.
- Próximo Año Jubilar 2024 de Caravaca de la Cruz.

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

Se amplificarán, siempre siguiendo criterios de audiencia, los Planes de Medios regional, nacional e internacional, que abarcan soportes de prensa, radio, televisión, exterior y digital para comunicar la diversidad y riqueza de la oferta turística regional.

#### Estrategia de marketing digital

Durante 2023 se pondrá en marcha una nueva estrategia de marketing digital para optimizar el posicionamiento online del destino en todo el ámbito nacional e internacional





y el lanzamiento de propuestas directas a cada turista que visita el portal turismoregiondemurcia.es según sus gustos y preferencias. Empezamos 2023 con la puesta en marcha del nuevo portal turismoregiondemurcia.es que presenta un diseño más moderno, renovado, experiencial y accesible.

La nueva apariencia refleja la vocación experiencial de la Región, el nuevo turista de la era post-covid busca planes y experiencias y en turismoregiondemurcia.es los va a encontrar a través de propuestas en el ámbito del turismo azul, de naturaleza, salud y bienestar y gastronomía; y además va a tener la oportunidad de realizar la reserva directamente sin abandonar la web.

Otra de las líneas de trabajo será el contenido del nuevo blog de experiencias que se actualizará de manera periódica con artículos de profesionales acreditados y que además incluye distintas acciones de fidelización que incluyen sorteos y envío de información personalizada (estrategia de Inbound Marketing).

La estrategia del nuevo portal irá alineada con las cuentas de redes sociales de promoción existentes en Facebook, Twitter, Instagram, Youtube y Tik Tok, este último de más reciente creación, para llegar a un público más joven. Se trabajará con el marketing de contenidos ofreciendo publicaciones dinámicas y también experienciales de la mano de creadores de contenido de la Región.

Además, se continuará con la digitalización de folletos y con la mejora y modernización del material audiovisual del destino, ya iniciada el pasado año.

## Innovación

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

Asimismo, el servicio de Innovación coordina los esfuerzos de las diferentes Oficinas municipales, integradas en la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia, para la promoción de los recursos turísticos locales y la calidad en los servicios de información turística.





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

#### OBJETIVOS:

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

#### PRINCIPALES LÍNEAS DE TRABAJO DURANTE EL EJERCICIO 2023:

##### Consolidación de la Oficina de Inteligencia Turística

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

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

Se pone a disposición del sector y partes interesadas, un portal de datos abiertos (DTI Smart Office), que pretende ser un asistente para las empresas y destinos en la





toma de decisiones estratégicas, facilitando información para anticiparse a los cambios constantes en el modelo de negocio y a las nuevas necesidades del turista actual.

A este portal se irán sumando, comunicaciones periódicas especializadas, como boletines e informes, que aborden de manera ejecutiva los principales indicadores de comercialización on line de la oferta hotelera y extra hotelera, la presencia de la oferta paquetizada en los principales Turoperadores y la reputación on line de la Región de Murcia.

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

- Motriz: plataforma de inteligencia turística regional.

Durante 2023 se llevará a cabo la integración de nuevas fuentes big data y el desarrollo de nuevos cuadros de mandos e informes dinámicos, destinados al análisis de la evolución de los indicadores de Destino Turístico Inteligente, abordando entre otros los datos derivados de telefonía móvil.

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

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

- Plataforma de monitorización de reputación del destino.

Con esta línea de actuación, se pone en marcha nuevas herramientas para la aplicación de inteligencia turística a las acciones de marketing online y optimizar la eficacia de las propias webs y redes sociales del ITREM. 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.

- Plataforma de monitorización de turoperación.

Se continúa con la plataforma de captación de datos website de operadores turísticos online, con la finalidad de disponer de los principales KPI's de oferta y demanda turística online. El seguimiento de estos indicadores permitirá medir la eficacia de las acciones de mercadotecnia, co-marketing y promoción. Asimismo, permitirá conocer la tendencia de los principales mercados de origen y la evolución de la turoperación que opera con la oferta turística de la Región de Murcia.

- Plataforma de monitorización de capacidad aérea.





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

- Plataformas de monitorización de competitividad.

Se inicia en 2023 el desarrollo de una plataforma que permita registrar los principales datos del producto MICE en la Región de Murcia, aunando el resultado de los eventos realizados por las organizaciones de congresos de los destinos de Águilas, Cartagena, Lorca y Murcia; para disponer de indicadores de competitividad del producto y su posible comparativa con otros destinos.

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

#### Transformación digital de los destinos a través del modelo DTI

El ITREM ratifica su apuesta por el Destino Turístico Inteligente como modelo de gestión turística y hoja de ruta para la reactivación y transformación en destinos sostenibles, seguros, accesibles, inclusivos e innovadores, con la tecnología como palanca del proceso de transformación; para lo cual ha planificado un conjunto de actuaciones innovadoras que se desarrollarán en 2023:

- 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 diecinueve ya adheridos.

- 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.

Y a apoyar en la obtención del distintivo de DTI, que ya ostentan Murcia, Caravaca, Los Alcázares, Águilas y Mula.





- Gobernanza participativa.

En 2023 se pretende consolidar la Mesa DTI, constituida en el pasado mes de julio de 2022, 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.

Para dar impulso a este órgano de gobernanza se llevará a cabo en 2023, la constitución de varios grupos de trabajo destinados a promover un proceso de diálogo y participación en torno a las necesidades y especificidades de los destinos, recopilar iniciativas turísticas transformadoras del territorio y promover el desarrollo de proyectos piloto.

Otro de los objetivos de los grupos de trabajo 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 2023 se llevarán a cabo acciones de sensibilización a través de webinars y jornadas, destinadas a ser punto de encuentro entre las empresas del sector turístico y las TIC's en las que colaborarán los colegios profesionales, clúster y organizaciones destinadas a la innovación.

#### RITMO: Oficinas de siglo XXI

- Transformación digital de las oficinas de información turística.

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

- Plan de formación de los Técnicos de las Oficinas de Turismo.

En 2023 se llevarán a cabo diversas acciones formativas destinadas al reciclaje y capacitación de los técnicos de las oficinas de turismo que componen la Red de Oficinas de Turismo, para afrontar entre otros los retos de la sostenibilidad, accesibilidad y digitalización en los servicios de información turística regionales.

- Implantación y mantenimiento de los sistemas de calidad de la Red de Oficinas de Turismo de la Región de Murcia

Desde el ITREM se continuará con la coordinación de los sistemas de calidad turística implantados en la Red de Oficinas de Turismo (ISO 9001 y UNE-ISO 14785:2015), así como se coordinará la implantación y certificación de la Norma de Sostenibilidad en organizaciones Turísticas del Instituto de Calidad Turística Española (ICTE).

#### Desarrollo de nuevas aplicaciones basadas en Inteligencia Artificial

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

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

- Intelligence Assistant Región de Murcia - Costa Cálida





Esta línea de actuación que se inicia en 2023, tiene como objetivos el desarrollo de un sistema de Inteligencia artificial capaz de procesar las peticiones de información de los usuarios, y trasladar las respuestas de manera eficaz, personalizada y humanizada alimentándose de las fuentes de datos propias generadas en el destino.

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

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

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

## Ordenación

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

### OBJETIVOS:

- Obtener una normativa dirigida a lograr un aumento de la competitividad del sector turístico de la Región de Murcia, fomentando la iniciativa empresarial y facilitando los trámites administrativos.
- Ordenación del sector turístico, mediante la clasificación de sus empresas, actividades y establecimientos, con arreglo a la normativa vigente.
- Protección de los derechos de las empresas y usuarios turísticos, vigilando y comprobando el cumplimiento de la normativa vigente en materia turística, con especial seguimiento de la oferta de alojamiento no declarada.
- Orientar e informar a las empresas del sector turístico sobre la normativa vigente, sus derechos y obligaciones, encaminado todo ello a lograr unos servicios turísticos de calidad.
- Favorecer el desarrollo de los destinos turísticos, impulsando la mejora y la dotación de infraestructuras, señalización y equipamientos turísticos, y de forma coordinada con las políticas y planes urbanísticos, territoriales y medioambientales.





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

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

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

#### PRINCIPALES LÍNEAS DE TRABAJO DURANTE EL EJERCICIO 2023:

##### **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.

##### Nueva normativa de bienes de interés turístico, de empresas de intermediación turística y de distintivos de establecimientos turísticos

En el ámbito de las competencias autonómicas de Ordenación del Turismo en el territorio regional, el ITREM seguirá con el desarrollo normativo de la Ley 12/2013, de 20 de diciembre, de Turismo de la Región de Murcia.

En la línea de fomento de la actividad turística, es necesaria una norma específica que complemente el marco legal y que otorgue el verdadero valor y posicionamiento que merecen los múltiples recursos y productos turísticos de nuestra región. En este sentido, se continuará en 2023 con la tramitación de un anteproyecto de ley por el que se regulan los Bienes de Interés Turístico de la Región de Murcia, abordando su promoción, fomento y difusión de elementos materiales e inmateriales, que por sus características o circunstancias son capaces de generar un atractivo turístico o incrementar las corrientes turísticas, de forma directa o indirecta.

Por otro lado, se continuará con la tramitación de un nuevo decreto que regulará las empresas de intermediación turística (agencias de viajes, centrales de reservas, organizadores profesionales de congresos) asumiendo los cambios habidos en materia





de defensa de los consumidores y usuarios turísticos, especialmente, en aspectos de insolvencia de agencias y repatriación, viajes combinados, vacaciones y circuitos combinados.

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

#### Simplificación de trámites administrativos

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

#### Regularización de la oferta alegal

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

A través de sucesivos Planes de inspección, se está logrando un creciente afloramiento de la oferta turística alegal. En este sentido se ha llegado a un acuerdo con una de las principales plataformas de comercialización turística, Booking.com, de no ofertar alojamientos que no estén inscritos en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Región de Murcia, exigiendo para darse de alta en su web el número de registro o signatura. A lo largo del año 2023 se llevarán a cabo acuerdos similares con otras plataformas.

Con el fin de facilitar el proceso de clasificación turística de alojamientos y actividades, y así de manera indirecta cooperar en el afloramiento de la oferta alegal, se continuará en 2023 desde el Servicio de Ordenación del Turismo del ITREM con la implementación de herramientas tecnológicas encaminadas a la presentación de las correspondientes declaraciones responsables de manera telemática y conectada directamente con los programas informáticos del Servicio.

#### Cumplimiento de la normativa turística

Como cometido destacado de las funciones del Servicio de Ordenación está el velar por el cumplimiento de la normativa turística vigente, así como por el correcto funcionamiento de los servicios, actividades y establecimientos turísticos y la protección de los derechos de los usuarios.

En cooperación con el Servicio de Innovación, se continuará en 2023 con el desarrollo de la aplicación informática específica "IETUR" destinada a agilizar las





inspecciones a los establecimientos turísticos, y con ello acortar los tiempos en la emisión de informes pudiendo emitir las resoluciones de clasificación en plazos más cortos.

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

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

### Fiestas de Interés Turístico

Durante el año 2023 el Servicio 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.

El ITREM viene trabajando desde 2015 en el desarrollo y ampliación de la red de Vías Verdes con cofinanciación del Programa Operativo FEDER 2014-21. Para el año 2023 se continuará con la ejecución de las obras iniciadas el año pasado de acondicionamiento de la "Vía Verde de la Floración de Cieza", y se realizarán las obras del "Itinerario de conexión de las Vías Verdes del Chicharra entre Cieza y Yecla", con las que finalizarían así las actuaciones acometidas con este programa FEDER.

Además, el ITREM contribuye al funcionamiento del "Consortio de las Vías Verdes de la Región de Murcia" -integrado por la CARM y los Ayuntamientos implicados-, con apoyo técnico y con aportación en 2023 de 250.000 euros destinados a la imprescindible vigilancia y mantenimiento de estas infraestructuras, que actualmente suman unos 175 km.





También se participa en el desarrollo de los Caminos de la Cruz, que se inició con el “Camino de Levante”, cuya señalización está prevista revisar este año. Así mismo se va a desarrollar, en colaboración con la Fundación Camino de la Cruz de Caravaca, la señalización por tramos del “Camino de la Vera Cruz” y la del Camino que parte de Cartagena y Mazarrón.

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

En 2023 se desarrollarán actuaciones para la conservación y puesta en valor del antiguo convento de S. José de las madres carmelitas en Caravaca de la Cruz.

Se continuará con el tratamiento de erradicación de termitas y se realizarán obras de reparación urgente en elementos constructivos especialmente deteriorados.

Así mismo se quieren iniciar proyectos y actuaciones de rehabilitación de una parte del convento (Iglesia y casa de la mandadera) para su visita turística, centro de interpretación de Sta. Teresa de Jesús y espacio cultural. Está previsto solicitar para ello una subvención en el programa convocado por la Secretaría de Estado de Turismo para rehabilitación de BIC con uso turístico (fondos Next Generation).

#### Señalización y otras actuaciones.

En cuanto a señalización turística, se llevarán a cabo en 2023 actuaciones relativas al mantenimiento, mejora y ampliación de las señales de los destinos y recursos turísticos, especialmente las situadas en las carreteras de titularidad autonómica y estatal, en este caso mediante el Sistema de Señalización Turística Homologada (SISTHO), estando prevista la señalización del destino “Calasparra” en la autovía A-30.

También se tiene previsto realizar el Estudio de accesibilidad en las playas que se viene publicando en los últimos veranos, y se podrían apoyar solicitudes de 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.

#### 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.





## Formación

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

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

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

### OBJETIVOS:

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

PRINCIPALES LÍNEAS DE TRABAJO DURANTE EL EJERCICIO 2023:





## Formación online: diversificación e innovación

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

- Llegar a todo el territorio regional cubriendo todos los sectores y las familias profesionales.
- Una vez acreditado el Campus Virtual del CCT, y el primer Certificado de profesionalidad, por el SEPE, para impartirlos en la modalidad de teleformación, en el año 2023 se continuará acreditando Certificados al objeto de ampliar esta oferta formativa en la modalidad de teleformación.
- Salvar algunos obstáculos a la hora de organizar la formación destinada a la microempresa y al sector del alojamiento, la restauración y las actividades de ocio y organización de actos. Estos obstáculos tienen que ver con la falta de tiempo para formarse, la dificultad de compaginar los horarios de formación con los laborales, y los desplazamientos desde las empresas del interior rural que impondría la formación presencial.
- Atraer hacia el sector al segmento joven, muy familiarizado con las nuevas tecnologías. En este colectivo la teleformación tiene una especial importancia para impulsar la profesionalización y la mejora de la calidad del empleo en el turismo, con actividades de formación continua. Se trata de corregir el patrón de comportamiento actual por el que muchos jóvenes se vinculan al sector turístico solo temporalmente y por necesidad, sin intención de promocionarse y hacer carrera, lo que dificulta el reemplazo generacional.
- Incorporar las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) para así dar una mayor calidad en la formación online. La presencia de las TIC's está cambiando algunos de los hábitos sociales y la formación no puede ser ajena a estos cambios. Su implantación facilitará el desarrollo de nuevos modelos de enseñanza y aprendizaje, fomentando el debate y la reflexión.
- La Secretaría de Estado de Turismo lanzó un conjunto de acciones formativas dentro del programa 'Anfitriones Turismo', con el objetivo de que los profesionales del sector turístico pudieran mejorar sus habilidades y su formación. Durante la crisis sanitaria del año 2020, y ante el éxito de los cursos, con una demanda que superaba a la oferta, el CCT utilizó en la modalidad online todo el material de los cursos que la Secretaría de Estado de Turismo puso a disposición de las comunidades. La Región de Murcia fue la única comunidad autónoma que programó en 2020 la totalidad del Programa Anfitriones, y es esta gran acogida el principal argumento para continuar con esta línea de colaboración formativa, ampliando la oferta tanto en el año 2021 como durante el 2022, dándole continuidad en el 2023, introduciendo en la programación nuevos cursos, con una total colaboración con la Secretaría de Estado de Turismo.





## **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 2023 un amplio Plan de Formación con cursos y jornadas dirigidos tanto a desempleados como trabajadores en activo. El principal compromiso del CCT es seguir cumpliendo y superando las expectativas formativas y, si cabe, que sean aún más ambiciosas y novedosas.

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

### Propuestas para cubrir el déficit en competencias en materia turística

Desde el Instituto de Turismo de la Región de Murcia, durante el año 2023 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 2023 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.

### **Turismo gastronómico**

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

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

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

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

#### Percepción del destino.

En 2023 se busca alcanzar un posicionamiento efectivo del producto turístico gastronómico de la Región de Murcia en la mente de los potenciales consumidores pertenecientes a los distintos mercados emisores, basado en los atributos fundamentales de la gastronomía regional y en el estilo de vida mediterráneo. Que el turista asocie la Región de Murcia a un destino con una enogastronomía mediterránea saludable y sostenible con productos de circuito corto, en el que existe una oferta turístico-gastronómica diversa, atractiva y de calidad, que permite descubrir las distintas ciudades y zonas de la Región, aprendiendo y disfrutando de la identidad culinaria del territorio desde el origen hasta la mesa.

#### Promoción y comercialización del turismo gastronómico.





Se llevarán a cabo en 2023 diferentes acciones para promocionar los productos de calidad, las razas autóctonas y los productos endógenos de la Región de Murcia. Para ello se desarrollarán programas de trabajo que pretenden difundir los atributos diferenciales de la Región de Murcia como destino de gran valor gastronómico y su promoción en los mercados objetivo, contribuyendo al consumo de los productos turísticos enogastronómicos.

En la promoción y comercialización se dará protagonismo a las grandes plataformas gastronómicas y en materia de comunicación, se llevará a cabo un ambicioso plan de promoción del producto a través de viajes de familiarización con influyentes prescriptores de opinión. Asimismo, se apoyará la organización de eventos gastronómicos singulares ya consolidados o de nueva creación que favorezca la atracción de turistas que valoren los recursos endógenos, proporcionen notoriedad y que contribuyan a desestacionalizar la demanda turística. Se impulsará, igualmente, la organización de actividades que dinamicen el sector como concursos, premios jornadas, distinciones, etc. Además, se fomentará la presencia en ferias y eventos dirigida tanto a público final como a profesionales.

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

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

Tras la creación y puesta en marcha del Sello de Compromiso Gastroturístico "1001 Sabores - Región de Murcia", que aún lo mejor y más competitivo de la oferta regional, durante el año 2023 se potenciará la incorporación de más empresas ubicadas en la Región de Murcia que den cabida a todo tipo de agentes, desde las grandes empresas hasta las pequeñas explotaciones agrícolas y ganaderas, queserías artesanas, bodegas o agroturismos, restaurantes, alojamientos, comercios y eventos, en las que se pueda degustar, comprar o realizar actividades relacionadas con productos gastronómicos autóctonos.

### Formación e innovación.

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





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

### Sensibilización entre la población residente.

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

### **Subvenciones y ayudas**

Si bien los resultados de los principales indicadores económicos apuntan a una recuperación, tras la pandemia, de los niveles de actividad turística durante 2022 más rápida de la esperada, varios analistas y expertos en turismo previenen de un horizonte para el primer semestre de 2023 con múltiples condicionantes potencialmente adversos para el sector.

Antes estos factores exógenos negativos y dado el papel clave del turismo como sostén de la economía, el Gobierno regional cree necesario seguir apoyando a este sector para mantener la tendencia de recuperación en 2023. Por todo ello, el turismo tiene un carácter prioritario en el plan de ayudas del Gobierno regional. A continuación, se recoge la selección de las prioridades turísticas a financiar en 2023 a través de ayudas, transferencias y subvenciones.

### **Subvención a Establecimientos hoteleros participantes en los Programas de Turismo Social y de Termalismo del IMSERSO**

El Programa de Turismo Social y el Programa de Termalismo del IMSERSO juegan un papel importante en este sector socioeconómico, ya que permiten, de un lado, mantener el empleo y la actividad económica en determinadas zonas turísticas de la Región de Murcia al mantener abiertos hoteles en temporada baja, con los positivos efectos que esto conlleva para otros sectores de actividad económica, y, de otro, suponen un impacto social sobre las personas mayores, al potenciar un envejecimiento activo y saludable en un segmento de la población cada vez más numeroso.

Ahora bien, el Programa de Turismo Social y el Programa de Termalismo del IMSERSO 2022 establecen unos precios a percibir por los establecimientos hoteleros únicamente sobre la base del indicador de pernoctación y, por tanto, no determinado por las empresas del sector turístico, sobre la base de una situación económica normal, la cual se ha visto alterada gravemente estos últimos años, sin que se haya podido





producir por ello una actualización de los precios. Los alojamientos turísticos que participan en estos programas de turismo del IMSERSO tienen que asumir un precio por pernoctación para la ejecución de éstos, fijado con anterioridad al inicio de la guerra de Ucrania, que les está suponiendo un importante incremento de costes, que en algunos casos incluso les impide garantizar la sostenibilidad económica de sus empresas.

La urgencia de atender las necesidades del sector turístico en zonas desestacionalizadas por estos programas de turismo del IMSERSO y combatir con ello los negativos efectos sociales, económicos y productivos que en el corto y medio plazo tendrá la crisis por la guerra de Ucrania, constituyen razones de interés público suficientes para el otorgamiento directo de subvenciones. Por tanto, en el presente contexto, el ITREM ha articulado una línea de subvenciones para las empresas titulares de establecimientos hoteleros de la Región de Murcia que participen en el Programa de Turismo Social de la temporada 2022-2023 o en el Programa de Termalismo 2023 del IMSERSO. La dotación financiera máxima para las entidades beneficiarias es de 500.000,00 euros

### **Sostenibilidad de los destinos turísticos**

La Administración Regional es consciente de la necesidad de incorporar los aspectos ambientales al diseño y ejecución de las políticas públicas de turismo. Entre las actuaciones de mayor calado en este sentido destaca la participación de la Región de Murcia en los dos programas de los que consta la Estrategia de Sostenibilidad Turística en Destinos: el Programa Ordinario y el Programa Extraordinario.

Mediante la participación en esta Estrategia, el ITREM acometerá el impulso a la renovación de la oferta turística, la modernización de infraestructuras y la competitividad de los destinos garantizando la sostenibilidad del modelo turístico. Todo ello con cargo a los fondos europeos 'Next Generation' y mediante un proceso coordinado con las Entidades Locales.

### **Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos: Convocatorias Extraordinarias.**

En cada anualidad de vigencia del Programa Extraordinario de Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos 2021-2023 se definirán los Planes Territoriales de Sostenibilidad Turística en Destino, como mecanismos de actuación cooperada entre la AGE, las CCAA, las EELL y el sector privado. El Plan Territorial que la Comunidad presentó a la convocatoria 2022 del Programa de Sostenibilidad Turística en Destinos fue aprobado en Resolución de 19 de diciembre de 2022 de la Secretaría de Estado de Turismo (BOE 27 de diciembre 2022). Este Plan Territorial, que comenzará a desarrollarse en 2023, incluye unos 12,6 millones para el desarrollo de los Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos de Los Alcázares, San Javier, Murcia y Cieza y, además, incorpora una partida de algo más de 2,6 millones de euros destinados a otro Plan de Sostenibilidad Turística en Destinos para la renovación de la Red de Vías Verdes de la Región de Murcia:





- 1) PSTD San Javier, Mirando al Mar (3.150.000,00 euros)
- 2) PSTD Los Alcázares, el Mar Menor más Sostenible (3.150.000,00 euros)
- 3) PSTD Cieza, mucho más de lo que ves (3.150.000,00 euros)
- 4) PSTD Murcia Destino Turístico Sostenible & Inteligente (3.149.636,63)
- 5) PSTD Actuaciones para la mejora de las Vías Verdes de la Región de Murcia (2.600.363,37 euros)

Por otra parte, incluye la Actuación de Cohesión en Destinos 'Plan de Revitalización y Sostenibilidad de los Alojamientos Turísticos de la Región de Murcia', concebido como un fondo destinado a ayudas directas a la modernización de alojamientos turísticos por valor total de 8,4 millones de euros. Esta inversión estará destinada mejorar los alojamientos turísticos gracias a actuaciones claves para el aumento de su competitividad, que permitan ejercer un efecto tractor sobre la demanda turística y un efecto dinamizador del sector turístico privado. Además, incorporará de manera efectiva la sostenibilidad y la digitalización en la gestión e infraestructura alojativa. Por otro lado, diversificará la oferta de destinos turísticos para contribuir a generar oportunidades de empleo y actividad, redistribuir la renta turística y favorecer la cohesión territorial y, en particular, la desconcentración de la demanda en zonas de costa y su filtrado a zonas próximas de interior, así como propiciar la desestacionalización. Esta ACD incluye los gastos de asistencia técnica para la gestión del Plan Territorial, que ascienden a 400.000 euros.

El ITREM participará en la nueva convocatoria extraordinaria prevista en 2023, difundiendo sus bases, diseñando dos propuestas propias de Actuaciones de Cohesión en Destinos, que son intervenciones de carácter transversal lideradas por la Comunidad Autónoma, y participando en la evaluación de las candidaturas y selección de los planes de sostenibilidad locales. Además, presentará solicitud de fondos para el Plan Nacional de Turismo Azul 2023, también encuadrado en el Programa de Sostenibilidad Turística en Destino Extraordinario.

#### Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos: Convocatorias Ordinarias.

En 2023 se continuará con el apoyo a los destinos que desarrollan los Planes de Sostenibilidad Turística en Destino (PSTD) aprobados en las convocatorias ordinarias realizadas hasta la fecha. Estos PSTD son planes plurianuales cofinanciados por las tres administraciones (el Estado, la Consejería, y los ayuntamientos o mancomunidades beneficiarios) y cuyos objetivos son la puesta en valor y la adecuación de los recursos turísticos, culturales y naturales, así como la mejora de la calidad y la competitividad a través de la creación de infraestructuras turísticas y de la promoción.

En concreto se trata de los PSTD "Territorio de Sierra Espuña" aprobado en 2020 con importe global de 2.750.000 euros; el PSTD "Portmán" en 2021 con 1.000.000 euros; y el PSTD "Alcantarilla" aprobado el año 2022 con 1.419.916 euros. Para este





último la aportación del ITREM en la anualidad 2023 será de 157.212 euros. El ITREM participa en las Comisiones de Seguimiento de todos estos planes.

El ITREM también se implicará en la nueva convocatoria ordinaria prevista en 2023, difundiendo sus bases y participando en la evaluación de las candidaturas y selección del destino elegido.

### **Posicionamiento de la marca 'Festivales Región de Murcia'**

La Región destaca por tener una variada oferta de festivales de música en vivo que, a lo largo del año, atraen a numerosos visitantes motivados por la calidad y diversidad de estos eventos. Los festivales no solo tienen un impacto económico contrastado, sino que pueden ser elementos clave en la estrategia turística, ya que estos eventos se convierten en el motivo principal de muchos viajes, tienen un impacto económico importante, contribuyen a la venta de otros productos y recursos turísticos y pueden llegar a conformar la imagen del destino.

En este sentido, los festivales son parte integral de la estrategia de diversificación y desestacionalización recogida en el Plan Estratégico de Turismo 2022-2032 mediante la renovación del portafolio de productos. Estrategia fundamental para crear nueva oferta y poder seguir creciendo en un entorno altamente competitivo. Conscientes de la importancia de visibilizar esta iniciativa turística el ITREM, con la colaboración del Instituto de las Industrias Culturales y las Artes de la Región de Murcia (en adelante ICA), decide hacer uso de la marca "Festivales de la Región de Murcia" como sello de calidad de los festivales de música en vivo de la Región. Esta colaboración se plasmó en la cesión del uso y gestión de la marca al ITREM.

La Administración Regional considera conveniente colaborar directamente con los promotores privados a los que se les ha concedido el uso de la marca "Festivales Región de Murcia" para promocionar la difusión de este distintivo de calidad mediante la concesión de una subvención de un crédito máximo de 400.000 euros.

### **Becas 'Gastroestrellas'. 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.

Con este objetivo, el ITREM ha dotado un fondo de 100.000 euros en 2023 destinado a apoyar el talento y la excelencia entre jóvenes promesas del sector, tanto en la modalidad de cocina como de sala, a través de subvenciones para la realización de estancias formativas en establecimientos de reconocido prestigio a nivel nacional.





### Consortio 'Vías Verdes de la Región de Murcia'

El "Consortio de las Vías Verdes de la Región de Murcia" se creó como un ente de carácter público para la cooperación técnica económica y administrativa de las Vías Verdes y los municipios que las componen. El ITREM contribuye al funcionamiento del consorcio, integrado por la CARM y los Ayuntamientos implicados, con apoyo técnico y económico a través de una transferencia de capital de 250.000 euros en 2023, destinada a la imprescindible vigilancia y mantenimiento de estas infraestructuras, que actualmente abarcan unos 175 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>SUBVENCIONES 2023</b>	<b>IMPORTE euros</b>
Subvención a Establecimientos hoteleros participantes en los Programas de Turismo Social y de Termalismo del IMSERSO	500.000
Plan Territorial de Sostenibilidad Turística en Destinos de la Región de Murcia 2022 (consignación presupuestaria a fecha)	23.400.000
Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos: Convocatoria Ordinaria 2022 – PSTD Alcantarilla	157.212
Posicionamiento de la marca 'Festivales Región de Murcia'	400.000
Becas 'Gastroestrellas'. Apoyo al talento y a la especialización.	100.000
<b>TRANSFERENCIAS 2023</b>	<b>IMPORTE</b>
Consortio Vías Verdes	250.000

MARTINEZ CANRASCOS, JUAN FRANCISCO

06/03/2024 18:05:47  
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 el código seguro de verificación (CSV) CARM-e85c509-dbab-6912-1896-005050934e7





## B) Conclusiones

Durante el año 2023 el Instituto de Turismo de la Región de Murcia ha continuado desarrollando, en relación a sus competencias, las líneas de acción del Plan Estratégico de Turismo 2022-32, que ha ejercido como un instrumento práctico para abordar la reconstrucción del turismo regional tras los graves efectos del Covid-19, reforzar y dinamizar el sector hasta recuperar los niveles anteriores a la pandemia. Entre las principales medidas de choque para salvar empresas y empleos destacaron los Planes de rescate al sector turístico y hostelero, por valor de 52 millones de euros. Durante el ejercicio 2023, cobraron especial relevancia nuevos programas de rescate a la demanda, como:

- Las ayudas a establecimientos hoteleros participantes en los Programas de Turismo Social y de Termalismo del IMSERSO.
- Los bonos de experiencia turística.

En paralelo a estas medidas de choque, la ejecución del Contrato-Programa 2023 ha venido a impulsar el ambicioso plan de cambio de modelo del sector propuesto por el Plan Estratégico, que refuerce su competitividad y afronte los nuevos retos del turismo. Así, ya en el año 2023 se han puesto en marcha muchas líneas de acción:

- Renovación de los destinos maduros: Ya están ejecutándose los Planes Territoriales Sostenibilidad Turística en Destinos Extraordinarios de 2021 y 2022 y los Planes STD Ordinarios de 2020, 2021 y 2022, con 22 entidades locales entre ayuntamientos, mancomunidades y consorcios: 54,4 millones euros de Fondos NextGen EU.
- Transformación digital del sector turístico: Creación de la Smart Office y desarrollo de la Estrategia de Destino turístico inteligente.
- Captación de inversiones: Programa 'Invest in Costa Cálida'
- Plan de aceleración empresarial.
- Internacionalización de la demanda y Diversificación de mercados emisores, con el impulso conectividades nacionales y consolidación de las internacionales AIRM
- Plan de acción Caravaca Año Jubilar 2024.
- Creación y estructuración de nuevos productos: Turismo Azul y Naturaleza sensorial
- Programa de Aceleración en la Creación de Experiencias y Productos. Nuevo catálogo de experiencias '100 formas de vivir la Región de Murcia'





- Programas extraordinarios de promoción de turismo enogastronómico, turismo de festivales y turismo deportivo
- Plan contra la oferta ilegal de alojamiento turístico
- Formación, mejora de la empleabilidad y eficiencia de los recursos humanos y atracción de talento
- Región de Murcia, Film Commission
- Puesta en marcha de la Red de Cátedras de Turismo con las tres Universidades.

### A nivel presupuestario:

El siguiente cuadro refleja la ejecución del Contrato-Programa 2023 por Servicios Operativos en términos absolutos y relativos y en función del presupuesto inicial asignado (Anexo II del Contrato-Programa 2023):

MEMORIA ECONÓMICA-FINANCIERA EJERCICIO 2023 (Periodo enero-diciembre)	SERVICIOS OPERATIVOS (en miles de euros)						
	Promoción	Comunicac.	Ordenación	Innovación	Formación	Subvenc.	TOTAL
Valores presupuestarios iniciales	7.535,81	5.360,31	1.403,87	804,41	2.831,15	25.498,57	43.434,12
Valores reales a 31-12-2023	4.570,30	6.283,47	1.943,53	634,73	2.472,98	18.872,41	34.777,42
% Ejecución sobre inicial	60,65%	117,22%	138,44%	78,91%	87,35%	74,01%	80,07%

El grado de ejecución presupuestaria a 31 de diciembre se sitúa en el 80,07%.

Con un 74,01% ejecutado sobre presupuesto inicial destaca el Servicio Operativo de “Subvenciones y Ayudas”, tanto por la influencia en el presupuestario del ITREM con un 59%, como a nivel de ejecución real con un 54%. Este servicio incluye el Plan Territorial de Sostenibilidad Turística de la Región de Murcia 2022 en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (en adelante PSTD.ACD.2022) con una dotación de 23.600.000 euros que por sí solo representa el 54% de total presupuesto disponible del ITREM en el ejercicio 2023.

En términos absolutos, este servicio ha ejecutado ayudas por importe de 18.487.659,70 euros, de los cuales 15.200.000 euros correspondientes al PSTD.ACD.2022. La parte no ejecutada de dicho plan territorial de sostenibilidad corresponde principalmente a la parte del desarrollo de las acciones de conexión entre destinos consistentes a la puesta en marcha de ayudas de modernización en los alojamientos turísticos de la Región de Murcia que no ha sido posible implementarla por falta de medios personales (un 18% del total presupuesto).





Sin tener en cuenta el Servicio Operativo de “Subvenciones y Ayudas” el ITREM se sitúa un nivel de ejecución presupuestaria en 2023 del 90%.

**A nivel de ejecución de indicadores:**

En lo que respecta al grado de evolución de los 151 indicadores (Anexo I del Contrato-Programa 2023), a continuación, se muestran los resultados alcanzados por cada Servicio Operativo a 31 de diciembre de 2023:

Grado de ejecución Servicios Operativos	0%	[1-49]%	[50-99]%	100%	Total	
Ordenación	2	3	5	15	<b>25</b>	
Innovación	0	0	2	10	<b>12</b>	
Formación	6	5	25	28	<b>64</b>	
Subvenciones	0	0	1	3	<b>4</b>	
Promoción	2	0	2	25	<b>29</b>	
Comunicación	0	1	4	12	<b>17</b>	
<b>Total:</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>39</b>	<b>93</b>	<b>151</b>	
	%	6,62%	5,96%	25,83%	61,59%	100,00%

En cuanto al grado de cumplimiento de las metas previstas, establecidas en los objetivos relacionados en el Anexo I del Contrato-Programa 2023, de acuerdo con lo expresado en el punto anterior, se observa que, a 31 de diciembre de 2023, el 87,42% de los indicadores han superado el 50% de sus metas previstas, mientras que un 6,62% no han mostrado actividad.

**A nivel estadístico, repercusión en el mercado:**

Durante 2023 la actividad turística regional no solo ha recuperado los niveles previos a la pandemia de Covid-19, sino que los supera, con datos de viajeros y pernoctaciones en el conjunto de alojamientos turísticos regionales que suponen los registros más elevados de la serie histórica.

La demanda nacional ha ejercido de motor de la recuperación de un sector que ha demostrado su resiliencia, con una campaña turística estival en 2023 que marcó récords de afluencia turística, así como de gasto turístico, oferta de alojamiento y empleo.

Asimismo, la afluencia de turismo extranjero, que había perdido pujanza tras la crisis de Covid-19, ya se acerca a los niveles de 2019, percibiéndose al mismo tiempo

06/03/2024 18:05:47  
 MARTINEZ CANRASCOS, JUAN FRANCISCO  
 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 el código seguro de verificación (CSV) CARM-e85c509-dbab-6912-1896-005050934e7





una significativa mejora de sus niveles de gasto. Este mayor consumo sitúa al impacto económico del turismo extranjero en la Región en su cota máxima.

### Establecimientos hoteleros y extrahoteleros

En el año 2023 los alojamientos turísticos regionales, hoteleros y extrahoteleros, registraron una afluencia de 1.775.251 viajeros, el registro histórico anual más elevado en la Región. El volumen de viajeros creció un 5,5% respecto al mismo periodo de 2022 en la Región.

En lo que respecta a las pernoctaciones, estas también constituyeron un registro récord, sumando un total de 5.502.361, lo que supone un incremento en relación con el mismo periodo de 2022 del 6%.

### Establecimientos hoteleros

En los establecimientos hoteleros el número de viajeros acumulado para el conjunto del año 2023 aumentó un 7,8% respecto a 2022 hasta los 1.410.212 viajeros, el dato histórico anual más elevado en la Región. La Costa Cálida obtuvo un grado de ocupación hotelera anual del 58,5%, lo que supuso una mejora del 1,7% en 2023 respecto a 2019, por encima de la media de los principales destinos de sol y playa de España, en los que aumentó un 0,8%.

Este desempeño favorable de la ocupación y la recuperación de los precios, que crecieron un 9,5%, dieron como resultado la mejora de la rentabilidad hotelera un 11,4% y el consiguiente incremento de su capacidad para generar inversión y empleo.

En los establecimientos hoteleros de la Costa Cálida se alojaron en 2023 un 8,6% más de viajeros que en 2022 y un 3,4% más que en 2019, 470.436 en total y 1.475.340 pernoctaciones, un 8,7% más que en 2022. La cifra de viajeros fue la más elevada desde que existen registros.

Por su parte, el turismo internacional consolidó su reactivación en 2023. Así, durante el conjunto del año 2023 han viajado hasta la Región de Murcia 992.514 turistas extranjeros, una cifra un 20,9% superior a la de 2022, por encima del crecimiento medio del turismo internacional en España, que fue del 18,7%.

En lo que respecta al origen, el Reino Unido ha sido en 2023 el principal emisor de turismo internacional a la Región, con 298.993 turistas, lo que representa un aumento del 17,6% respecto a 2022 y un peso del 30,1%. Los mercados con mayor crecimiento respecto a antes de la pandemia (2019) son: Bélgica (+90,5%), Países Bajos (+56,6%), Italia (+30,8%), Francia (+16%), Portugal (8,8%) y Alemania (3%).

El gasto total que han realizado los turistas extranjeros en la Región en 2023 alcanza una suma total de 1.256 millones de euros, frente a los 1.000 millones de 2022, lo que supone un aumento interanual del 25,5% y una cifra récord. Si la comparación es con 2019, se remontan los niveles anteriores a la pandemia y se registra un aumento del 12,8%.





El Aeropuerto Internacional de la Región de Murcia alcanzó los 877.796 pasajeros (llegadas + salidas) en 2023, lo que supone un incremento del 4,6% respecto al año anterior. Los pasajeros nacionales se incrementan un 10% pasando de 82.179 a 90.418 y los internacionales un 4,1%, pasando de 756.854 a 787.685, principalmente en conexiones con Reino Unido.

Durante el conjunto del año 2023 arribaron al Puerto de Cartagena un total de 150 cruceros con un pasaje de 176.441 cruceristas, según los datos de Puertos del Estado. Estas cifras suponen un aumento del número de pasajeros del 0,4% respecto a 2022. Cartagena fue en 2023 el octavo puerto español con un mayor número de cruceros.

El año 2023 ha venido a consolidar la recuperación de la actividad turística, con niveles de la demanda que ya registran marcas históricas. Estos buenos datos de ocupación turística han permitido situar el nivel de desempleo en la Hostelería en mínimos históricos. Así, la cifra de paro de diciembre en la Hostelería es ya más baja que la anterior a la pandemia: 9.477 en diciembre de 2023 frente a 12.367 en diciembre de 2019.

Este repunte de la actividad turística se aprecia también al analizar los datos de afiliación a la Seguridad Social. Así, el conjunto de actividades del sector turístico de la Región de Murcia sumaba 63.373 afiliados a finales de 2023. Este dato supone el registro más elevado de la serie histórica para un mes de diciembre y un crecimiento del 4,7% respecto al mismo mes de 2022 (2.857 trabajadores más). Este incremento supera en dos puntos al crecimiento de la afiliación en el conjunto de actividades de la economía regional, un 2,7%.

En conclusión, a 31 de diciembre de 2023, se puede afirmar que, en cuanto al cumplimiento de los indicadores establecidos en el Contrato-Programa 2023, su grado de ejecución está dentro de lo esperado. Para evitar la inadecuada utilización de recursos en cada uno de los Servicios Operativos se sigue analizando permanentemente el criterio de la oportunidad en la realización de las acciones que están previstas, todo ello en función de la situación que a nivel nacional e internacional se está produciendo en cada momento.

El ITREM va a seguir aplicando los factores correctores necesarios que permitan optimizar los recursos disponibles y continuará con el análisis de aquellos indicadores que no cumplen con las expectativas iniciales. Además, se va a continuar tomando 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 los Servicios Operativos expuestos, se acompaña al presente informe una relación organizada de los objetivos, metas e indicadores de control del Contrato-Programa 2023 (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.  
*Documento firmado electrónicamente*

Juan Francisco Martínez Carrasco  
Director General del Instituto de Turismo de la Región de Murcia

06/03/2024 18:05:47

MARTINEZ CARRASCO, JUAN FRANCISCO

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 el código seguro de verificación (CSV) CARM-e85c6509-d4db-6912-1894-005056934e7



## ANEXO I

### PLAN ANUAL DE ACTUACIÓN Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA (PAAPE) DEL INSTITUTO DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA PARA EL EJERCICIO 2023

LÍNEA	MEDIDA/ACCIÓN	INDICADOR	META ANUAL	Diciembre 31-12-2023	
LÍNEA 1	ORDENACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA			REAL	% Cmpl.
MED-1.1	REGULACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA			Acumul	50,00%
1.1.1	Normas reguladores de actividades turísticas	Nº normas redactados	2	1	50,00%
MED-1.2	GESTIÓN DE LA ORDENACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA Y REGISTRO DE EMPRESAS Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS			Acumul	282,00%
1.2.1	Expedientes de alta y clasificación de establecimientos y actividades turísticas	Nº expedientes tramitados	500	1.910	382,00%
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	2.730	182,00%
MED-1.3	RECLAMACIONES Y SANCIONES			Acumul	90,00%
1.3.1	Expedientes sancionadores iniciados	Nº expedientes sancionadores iniciados	130	117	90,00%
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	100,00%
1.4.1	Habilitación de guías oficiales de turismo de la Región de Murcia	Pruebas de habilitación	1	1	100,00%
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	107,27%
1.6.1	Seguimiento de las solicitudes de concesión de Bandera Azul	Nº visitas realizadas	33	37	112,12%
1.6.2	Banderas azules en la Región de Murcia	Nº Banderas Azules	31	34	109,68%
1.6.3	Seguimiento de las solicitudes de concesión de Senderos Azules	Nº Banderas de Senderos Azules	10	10	100,00%
LÍNEA 2	INSPECCIÓN Y CONTROL DE LA OFERTA TURÍSTICA			REAL	% Cmpl.
MED-2.1	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO			Acumul	130,00%
2.1.1	Información y asesoramiento en materia turística	Nº de solicitudes atendidas	40	52	130,00%
MED-2.2	CLASIFICACIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA			Acumul	117,80%
2.2.1	Visitas de clasificación de empresas y actividades turísticas	Nº de visitas de clasificación turística	500	589	117,80%
MED-2.3	CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA OFERTA ALEGAL			Acumul	156,43%
2.3.1	Detección de oferta ilegal	Nº establecimientos detectados (unidades alojativas)	100	470	470,00%
2.3.2	Visitas a la oferta ilegal	Nº visitas totales de inspección	50	10	20,00%
2.3.2.1	Apartamentos y viviendas de uso turístico	Nº visitas de inspección	20	0	0,00%
2.3.2.2	Zonas de acampada/ autocaravanas	Nº visitas de inspección	20	8	40,00%
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	0	0,00%
2.3.3	Nº de actas trasladadas a sanciones y reclamaciones por oferta ilegal no regularizada	Nº actas trasladadas a sanciones y reclamaciones	5	27	540,00%
MED-2.4	CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA OFERTA REGLADA			Acumul	184,00%
2.4.1	Supervisión, control y comprobación del cumplimiento de la normativa turística en alojamientos reglados	Nº visitas a establecimientos clasificados	25	46	184,00%
MED-2.5	DEFENSA DEL USUARIO TURÍSTICO			Acumul	50,00%
2.5.1	Visitas de comprobación sobre reclamaciones de los usuarios turísticos	Nº visitas de comprobación de reclamaciones	10	5	50,00%
LÍNEA 3	DESARROLLO Y MEJORA DE INFRAESTRUCTURAS, EQUIPAMIENTOS Y SEÑALIZACIÓN TURÍSTICA REGIONAL			REAL	% Cmpl.
MED-3.1	IMPULSAR LA MEJORA DE LAS INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTOS TURÍSTICOS			Acumul	142,22%
3.1.1	Elaboración de estudios, planes y proyectos	Nº trabajos y proyectos finalizados	6	9	150,00%
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	11	110,00%
		Nº actuaciones realizadas	6	10	166,67%
MED-3.2	FAVORECER EL DESARROLLO DEL TURISMO DE FORMA COORDINADA CON LA PLANIFICACIÓN TERRITORIAL Y MEDIOAMBIENTAL			Acumul	66,25%
3.2.1	Emisión de informes y asistencia a comisiones y grupos de trabajo interdepartamentales.	Nº reuniones celebradas	20	14	70,00%
		Nº informes emitidos	16	10	62,50%

06/03/2024 18:05:47

MARTINEZ CARRASCO, JUAN FRANCISCO

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 el código seguro de verificación (CSV) CARM-e85c509-dbab-6912-1896-005059934e7



## ANEXO I

### PLAN ANUAL DE ACTUACIÓN Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA (PAAPE) DEL INSTITUTO DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA PARA EL EJERCICIO 2023

LÍNEA	MEDIDA/ACCIÓN	INDICADOR	META ANUAL	Diciembre 31-12-2023	
<b>LÍNEA 4</b>	<b>PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN ANUAL DE FORMACIÓN</b>			<b>REAL</b>	<b>% Cmpl.</b>
<b>MED 4.1</b>	<b>PLAN ANUAL DE FORMACIÓN</b>			<b>Acumul</b>	<b>84,79%</b>
4.1.1	Plan anual de formación del sector turístico	Nº cursos	119	98	82,35%
		Nº horas	10.600	7.593	71,63%
		Nº alumnos	2.559	2.137	83,51%
4.1.2	Evaluación de la calidad de las acciones y la satisfacción del alumnado	Grado de satisfacción general (sobre 10)	9,5	9,66	101,68%
<b>MED 4.2</b>	<b>PLAN DE FORMACION PRESENCIAL ANUAL</b>			<b>Acumul</b>	<b>90,99%</b>
4.2.1	Realización de acciones formativas para trabajadores en activo (CCT)	Nº cursos	38	35	92,11%
		Nº horas	500	586	117,20%
		Nº alumnos	550	585	106,36%
4.2.2	Impartición de acciones formativas para desempleados (CCT)	Nº cursos	5	5	100,00%
		Nº horas	350	240	68,57%
		Nº alumnos	75	93	124,00%
4.2.3	Impartición de acciones formativas para desempleados (SEF)	Nº cursos	18	12	66,67%
		Nº horas	6.250	4.990	79,84%
		Nº alumnos	240	154	64,17%
<b>MED 4.3</b>	<b>PLAN DE FORMACIÓN ONLINE</b>			<b>Acumul</b>	<b>64,43%</b>
4.3.1	Realización de acciones formativas para trabajadores en activo y desempleados	Nº cursos	45	45	100,00%
		Nº horas	1.000	1.087	108,70%
		Nº alumnos	1.500	1.289	85,93%
4.3.2	Impartición de acciones formativas para desempleados (SEF)	Nº cursos	3	1	33,33%
		Nº horas	2.380	690	28,99%
		Nº alumnos	54	16	29,63%
<b>MED 4.4</b>	<b>POTENCIACIÓN DE LA FORMACIÓN PRÁCTICA</b>			<b>Acumul</b>	<b>33,00%</b>
4.4.1	Gestión y control de prácticas profesionales de cursos SEF	Nº convenios con empresas	120	90	75,00%
		Nº alumnos participantes	120	108	90,00%
4.4.2	Gestión y control de prácticas profesionales no laborales extracurriculares en empresas.	Nº convenios con empresas	3	0	0,00%
		Nº alumnos participantes	3	0	0,00%
4.4.3	Programa de ayudas para la formación y/o la realización de prácticas no laborales.	Nº beneficiarios	10	0	0,00%
<b>LÍNEA 5</b>	<b>MEJORA DE LA EMPLEABILIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO</b>			<b>REAL</b>	<b>% Cmpl.</b>
<b>MED-5.1</b>	<b>POTENCIACIÓN DE LA ORIENTACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL</b>			<b>Acumul</b>	<b>141,50%</b>
5.1.1	Orientación académica para futuros y actuales alumnos	Nº análisis de perfiles y asesoramiento personalizado	45	99	220,00%
5.1.2	Inserción Laboral (Bolsa de trabajo)	Nº ofertas en bolsa de trabajo del CCT	400	252	63,00%
<b>MED-5.2</b>	<b>COLABORACIÓN CON ASOCIACIONES</b>			<b>Acumul</b>	<b>87,50%</b>
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	4	3	75,00%
		Nº acciones formativas y visualización de capacitación profesional	3	3	100,00%
<b>LÍNEA 6</b>	<b>VALOR ESTRATÉGICO DE LOS PROFESIONALES EN EL SECTOR TURÍSTICO</b>			<b>REAL</b>	<b>% Cmpl.</b>
<b>MED-6.1</b>	<b>IMPULSO A LA ESPECIALIZACIÓN Y LA VISIBILIZACIÓN DE LAS PROFESIONES DEL SECTOR TURÍSTICO</b>			<b>Acumul</b>	<b>69,50%</b>
6.1.1	Acciones para la formación en materias de interés para el profesional o la visibilización de su labor (Jornadas)	Nº acciones	12	11	91,67%
		Nº participantes	450	213	47,33%
<b>MED-6.2</b>	<b>APOYO AL TALENTO Y LA EXCELENCIA EN EL SECTOR TURÍSTICO</b>			<b>Acumul</b>	<b>74,44%</b>
6.2.1	Organización o participación en concursos u otro tipo de actividades de apoyo y reconocimiento al talento (Concursos)	Nº acciones	5	7	140,00%
		Nº participantes	6	5	83,33%
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%
<b>LÍNEA 7</b>	<b>POSICIONAMIENTO DEL CCT COMO CENTRO DE REFERENCIA EN LA FORMACIÓN TURÍSTICA</b>			<b>REAL</b>	<b>% Cmpl.</b>
<b>MED-7.1</b>	<b>MEJORA DE LA VISIBILIDAD DEL CCT, SUS ACCIONES, ALUMNOS Y RESULTADOS</b>			<b>Acumul</b>	<b>11726,94%</b>
7.1.1	Difusión de la actividades que desarrolla el CCT	Nº acciones de publicidad	6	5	83,33%
		Nº publicaciones en redes sociales	550	467	84,91%
		Nº total de seguidores	22.000	4.115	18,70%
		Nº visitas web	350	244.999	69999,71%
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	3	75,00%
		Nº participantes	50	50	100,00%



## ANEXO I

### PLAN ANUAL DE ACTUACIÓN Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA (PAAPE) DEL INSTITUTO DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA PARA EL EJERCICIO 2023

LÍNEA	MEDIDA/ACCIÓN	INDICADOR	META ANUAL	Diciembre 31-12-2023	
MED-7.2	<b>GESTIÓN RESTAURANTE-ESCUELA CCT</b>			Acumul	87,92%
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	95%	98%	103,16%
		Nº días apertura	30	28	93,33%
		Nº comensales	1.800	1.211	67,28%
MED-7.3	<b>POTENCIACIÓN DE LA BIBLIOTECA Y CENTRO DE DOCUMENTACIÓN CCT</b>			Acumul	180,00%
7.3.1	Consolidar el centro de documentación y biblioteca del CCT como referencia documental en materia turística	Nº préstamos	25	50	200,00%
		Nº nuevas referencias	10	16	160,00%
MED-7.4	<b>PROGRAMA ANTIGUOS ALUMNOS CCT</b>			Acumul	283,08%
7.4.1	Fortalecimiento de las relaciones con los antiguos alumnos CCT y su seguimiento profesional (#SOYCCT)	Nº Integrantes del programa	600	497	82,83%
		Nº acciones dirigidas a usuarios	6	29	483,33%
LÍNEA 8	<b>TURISMO GASTRONÓMICO</b>			REAL	% Cumpl.
MED-8.1	<b>EVENTOS GASTRONÓMICOS</b>			Acumul	198,15%
8.1.1	Ferias y congresos	Nº de acciones	4	8	200,00%
		Colaboración profesionales	30	97	323,33%
8.1.2	Eventos	Jornadas organizadas por asociaciones/entidades	2	5	250,00%
		Concursos	2	1	50,00%
		Ferias municipios	2	5	250,00%
8.1.3	Presentaciones 1.001 Sabores	Presentaciones nacionales	4	8	200,00%
		Asistentes (presentaciones nacionales)	100	314	314,00%
		Presentaciones internacionales	1	1	100,00%
		Asistentes (presentaciones internacionales)	25	24	96,00%
MED-8.2	<b>CONSOLIDACIÓN MARCA</b>			Acumul	489,74%
8.2.1	Desarrollo de diferentes herramientas y consolidación de la marca	Sello	1	0	0,00%
		Gastroexperiencias	1	0	0,00%
		Press/fam trip	2	5	250,00%
		Acciones formativas profesionales	4	5	125,00%
		Acciones formativas público final	1	34	3400,00%
		Nº publicaciones en redes sociales	800	1.114	139,25%
		Comunidad RRSS	70.000	66.790	95,41%
		Nº visitas web	70.000	68.599	98,00%
	Colaboraciones medios de comunicación	2	6	300,00%	
LÍNEA 9	<b>ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA</b>			REAL	% Cumpl.
MED-9.1	<b>PROMOCIÓN PARA EL IMPULSO DE LA DEMANDA NACIONAL</b>			Acumul	165,57%
9.1.1	Participación en ferias y eventos nacionales más relevantes dirigidos a profesionales y público final	Nº acciones profesionales	20	22	110,00%
		Nº contactos profesionales	140	233	166,43%
		Nº acciones (publico final)	10	11	110,00%
9.1.2	Viajes de familiarización con agencias de viajes minoristas y turoperadores a nivel nacional - FAM TRIPS	Nº fam trips	5	8	160,00%
		Nº asistentes	15	70	466,67%
9.1.3	Viajes de familiarización de medios de comunicación y prescriptores nacionales - PRESS TRIPS	Nº press/blog trips	1	2	200,00%
		Nº asistentes	3	4	133,33%
		Nº de artículos realizados	2	0	0,00%
9.1.4	Workshops y presentaciones con agencias de viajes minoristas y turoperadores a nivel nacional	Nº workshops	4	5	125,00%
		Nº presentaciones	4	4	100,00%
		Nº contactos profesionales	80	252	315,00%
9.1.5	Reuniones con operadores nacionales, fuera de evento	Nº contactos profesionales	15	17	113,33%
9.1.6	Plan de fomento de la Región de Murcia como destino de turismo deportivo	Nº eventos	50	87	174,00%
		Nº participantes	25.000	36.070	144,28%

06/03/2024 18:05:47

MARTINEZ CABRASCO, JUAN FRANCISCO

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 el código seguro de verificación (CSV) CARM-e85c509-dbab-6912-1896-005059934e7



## ANEXO I

### PLAN ANUAL DE ACTUACIÓN Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA (PAAPE) DEL INSTITUTO DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA PARA EL EJERCICIO 2023

LÍNEA	MEDIDA/ACCIÓN	INDICADOR	META ANUAL	Diciembre 31-12-2023	
MED-9.2	<b>PROMOCIÓN PARA EL IMPULSO DE LA DEMANDA INTERNACIONAL</b>			Acumul	252,84%
9.2.1	Participación en ferias y eventos internacionales más relevantes dirigidos a profesionales y público final	Nº acciones profesionales	20	17	85,00%
		Nº contactos profesionales	75	142	189,33%
		Nº acciones (publico final)	2	6	300,00%
9.2.2	Viajes de familiarización con agencias de viajes minoristas y turoperadores a nivel internacional - FAM TRIPS	Nº fam trips	5	10	200,00%
		Nº asistentes	15	105	700,00%
9.2.3	Viajes de familiarización de medios de comunicación y prescriptores internacionales - PRESS TRIPS	Nº press/blog trips	8	15	187,50%
		Nº asistentes	24	52	216,67%
		Nº de artículos realizados	16	22	137,50%
9.2.4	Workshops y presentaciones con agencias de viajes minoristas y turoperadores a nivel internacional	Nº workshops	10	11	110,00%
		Nº presentaciones	2	6	300,00%
		Nº workshops y presentaciones (acción conjunta)	1	0	0,00%
		Nº contactos profesionales	110	815	740,91%
9.2.5	Reuniones con operadores internacionales, fuera de evento	Nº contactos profesionales	10	12	120,00%
MED-9.3	<b>MEJORA DE LA IMAGEN, VISIBILIDAD Y POSICIONAMIENTO DEL PRODUCTO/ DESTINO</b>			Acumul	110,00%
9.3.1	Acuerdos de marketing nacionales e internacionales	Nº acuerdos nacionales	15	21	140,00%
		Nº acuerdos internacionales	10	8	80,00%
LÍNEA 10	<b>MEJORA DE LA IMAGEN, VISIBILIDAD Y POSICIONAMIENTO DEL PRODUCTO/ DESTINO</b>			REAL	% Cumpl.
MED-10.1	<b>VISIBILIDAD Y POSICIONAMIENTO DEL DESTINO A TRAVÉS DE ACCIONES PUBLICITARIAS</b>			Acumul	3030,47%
10.1.1	Acciones de publicidad dirigidas al mercado regional	Nº acciones de publicidad regional	20	20	100,00%
		Nº de impresiones online	20.000.000	11.979.290	59,90%
10.1.2	Acciones de publicidad dirigidas al mercado nacional	Nº campañas y acciones de publicidad nacionales	15	21	140,00%
		Nº de impresiones online	40.000.000	27.029.818	67,57%
10.1.3	Acciones de publicidad dirigidas al mercado internacional	Nº campañas y acciones de publicidad internacionales	5	10	200,00%
		Nº de impresiones online	1.000.000	176.153.468	17615,35%
MED-10.2	<b>ELEMENTOS PROMOCIONALES PARA MEJORAR LA PERCEPCIÓN DEL DESTINO</b>			Acumul	132,50%
10.2.1	Folletos digitales	Nº folletos	5	8	160,00%
10.2.2	Material audiovisual: presentaciones, videos, fotografías, ...	Nº elementos	20	21	105,00%
MED-10.3	<b>DIFUSIÓN DEL DESTINO A TRAVÉS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>			Acumul	157,50%
10.3.1	Notas de prensa que reflejan la actividad del ITREM en medios regionales	Nº notas de prensa emitidas	120	198	165,00%
10.3.2	Reportajes en medios de comunicación	Nº de reportajes publicados	60	90	150,00%
MED-10.4	<b>POSICIONAMIENTO DEL DESTINO MEDIANTE HERRAMIENTAS DIGITALES</b>			Acumul	106,97%
10.4.1	Estrategia del portal turístico www.murciaturistica.es	Nº de visitas al portal	2.500.000	3.288.333	131,53%
		Nº de especiales	25	36	144,00%
10.4.2	Estrategia Inbound Marketing_CRM	Nº incremento de leads cualificados	4.000	1.447	36,18%
		Nº de visitas blog (30% incremento)	58.500	47.799	81,71%
10.4.3	Estrategia en RRSS	Nº contenidos publicados	3.800	4.412	116,11%
		Nº total de seguidores	300.000	287.690	95,90%
		Nº total de impresiones	60.000.000	86.043.812	143,41%
LÍNEA 11	<b>INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL SECTOR TURISTICO</b>			REAL	% Cumpl.
MED-11.1	<b>DESARROLLO DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES</b>			Acumul	110,00%
11.1.1	Acciones de sensibilización e implantación del modelo DTI	Nº de acciones	6	6	100,00%
11.1.2	Desarrollo de la Plataforma de eDestino Región de Murcia (Nexo).	Nº de nuevas funcionalidades	2	3	150,00%
11.1.3	Desarrollo de la Smart Office DTI Región de Murcia (Motriz)	Nº de nuevas fuentes de datos integradas	2	2	100,00%
		Nº de informes de análisis de datos	8	8	100,00%
		Nº Informes Big Data difundidos al sector	12	12	100,00%
MED-11.2	<b>APOYO TECNOLÓGICO A LAS HERRAMIENTAS DE PROMOCIÓN &amp; COMERCIALIZACIÓN</b>			Acumul	90,00%
11.2.2	Impulso de la "Plataforma HERMES"	Nº de nuevas funcionalidades	2	2	100,00%
		Nº nuevos usuarios	15	12	80,00%

06/03/2024 18:05:47

MARTINEZ CARRASCO, JUAN FRANCISCO

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 el código seguro de verificación (CSV) CARM-e85c509-dbab-6912-1896-005059934e7



## ANEXO I

### PLAN ANUAL DE ACTUACIÓN Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA (PAAPE) DEL INSTITUTO DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA PARA EL EJERCICIO 2023

LÍNEA	MEDIDA/ACCIÓN	INDICADOR	META ANUAL	Diciembre 31-12-2023	
MED-11.3	<b>RITMO OFICINA DEL SIGLO XXI</b>			Acumul	110,83%
11.3.1	RITMO 4.0: Oficina de Turismo del Siglo XXI	Nº de sesiones de formación	12	13	108,33%
		Nº de oficinas certificadas con ISO 9001, UNE-ISO 14785:2015 y Safe Tourism Certified	30	34	113,33%
MED-11.4	<b>DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS INTERNOS</b>			Acumul	325,00%
11.4.1	Optimización de herramientas internas	Nº de herramientas optimizadas	2	11	550,00%
		Nº Incidencias resueltas sistemas (CRI)	90%	90%	100,00%
MED-11.5	<b>NUEVAS APLICACIONES BASADAS EN INTELIGENCIA TURISTICA</b>			Acumul	50,00%
11.5.1	Desarrollo de aplicaciones basadas en inteligencia artificial aplicadas al marketing y al análisis de datos.	Nº de nuevas aplicaciones	2	1	50,00%
<b>LÍNEA 12</b>	<b>TRANSFERENCIAS, SUBVENCIONES Y AYUDAS</b>			<b>REAL</b>	<b>% Cumpl.</b>
MED-12.1	<b>TRANSFERENCIAS, SUBVENCIONES Y AYUDAS GENÉRICAS</b>			Acumul	101,33%
12.1.1	Tramitación solicitudes	Nº de tranfer., subvenc. y ayudas	1	1	100,00%
		Nº de adjudicatarios	150	154	102,67%
MED-12.2	<b>TRANSFERENCIAS, SUBVENCIONES Y AYUDAS INDIVIDUALIZADAS</b>			Acumul	90,83%
12.2.1	Tramitación solicitudes	Nº de tranfer., subvenc. y ayudas	28	19	67,86%
		Nº de adjudicatarios	29	33	113,79%

06/03/2024 18:05:47

MARTINEZ CABRASCO, JUAN FRANCISCO

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 el código seguro de verificación (CSV) CARM-e85c509-dbab-6912-1896-005050934e7



## Anexo II

### RECURSOS ECONÓMICOS Y FUENTES DE FINANCIACIÓN DEL INSTITUTO DE TURISMO DE LA REGIÓN DE MURCIA

MEMORIA ECONÓMICA- FINANCIERA EJERCICIO 2023 a 31-12	SERVICIOS OPERATIVOS (en miles de euros)						
	Promoción	Comunicación	Ordenación	Innovación	Formación	Subvenciones	TOTAL
<b>COSTES DE LA LINEA DE ACTUACIÓN</b>	<b>4.570,30</b>	<b>6.283,47</b>	<b>1.943,53</b>	<b>634,73</b>	<b>2.472,98</b>	<b>18.872,41</b>	<b>34.777,42</b>
I. Costes de Personal	673,71	508,87	738,95	224,13	510,93	217,67	2.874,27
Nº Empleados (1)	<b>12,91</b>	<b>9,45</b>	<b>13,65</b>	<b>4,37</b>	<b>10,48</b>	<b>4,66</b>	<b>55,51</b>
Gastos en operaciones de capital	63,68	0,00	127,00	622,19	0,00	15.200,00	16.012,88
Gastos en operaciones corrientes	3.832,91	5.774,60	1.077,58	-211,60	1.962,05	3.454,74	15.890,28
<b>INGRESOS DE LA LINEA DE ACTUACIÓN</b>	<b>4.570,30</b>	<b>6.283,47</b>	<b>1.943,53</b>	<b>634,73</b>	<b>2.472,98</b>	<b>18.872,41</b>	<b>34.777,42</b>
<b>Ingresos de Operaciones Corrientes:</b>	<b>4.506,62</b>	<b>6.283,47</b>	<b>1.816,53</b>	<b>12,54</b>	<b>2.472,98</b>	<b>3.672,41</b>	<b>18.764,55</b>
Transferencias Corrientes de la CARM	4.506,62	6.283,47	1.816,53	12,54	2.018,15	3.672,41	18.309,71
Transferencias Corrientes de Organismos Autónomos de la CARM	0,00	0,00	0,00	0,00	454,84	0,00	454,84
Otros Ingresos de fondos corrientes	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Ingresos de Operaciones de Capital:</b>	<b>63,68</b>	<b>0,00</b>	<b>127,00</b>	<b>622,19</b>	<b>0,00</b>	<b>15.200,00</b>	<b>16.012,88</b>
Transferencias de Capital de la CARM	63,68	0,00	127,00	622,19	0,00	15.200,00	16.012,88
Otros Ingresos de fondos de capital	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

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

