



Ciudad
de Málaga

Plan Estratégico STO Málaga 2025-2029





Índice

1. INTRODUCCIÓN	Pág. 5
1.1 ESTRATEGIAS DE SOSTENIBILIDAD DE ONU TURISMO	Pág. 6
1.2 LA RED INSTO EN EL MUNDO	Pág. 7
1.3 PAPEL DE LOS OBSERVATORIOS	Pág. 7
1.4 ¿POR QUÉ UN STO MÁLAGA?	Pág. 9
1.5 STO MÁLAGA	Pág. 13
1.6 ÁREAS TEMÁTICAS DEL STO MÁLAGA	Pág. 20
2. ESTRATEGIA Y FUNCIONAMIENTO DEL STO MÁLAGA	Pág. 24
2.1 FUNCIONAMIENTO DEL STO MÁLAGA	Pág. 24
2.1.1 Papel de la Comisión Técnica de Seguimiento Málaga DTI	Pág. 27
2.1.2 Miembros de la Comisión Técnica de Seguimiento Málaga DTI	Pág. 28
2.1.3 Comisión Técnica de Seguimiento del Destino Turístico Inteligente Málaga	Pág. 38
3. PLAN ESTRATÉGICO STO MÁLAGA 2025-2029	Pág. 43
3.1 RETOS STO MÁLAGA DE CARA A FUTURO	Pág. 44
3.2 OBJETIVOS STO MÁLAGA	Pág. 49
3.3 INICIATIVAS CLAVE Y LÍNEAS DE ACCIÓN DEL STO MÁLAGA	Pág. 50
3.4 PROCESO DE COMUNICACIÓN DEL STO MÁLAGA	Pág. 54
4. BIBLIOGRAFÍA	Pág. 58
ANEXO I DETALLE ÁREAS TEMÁTICAS	Pág. 60
ANEXO II MIEMBROS DEL COMITÉ TÉCNICO	Pág. 74



1. Introducción

El presente documento, titulado Plan Estratégico del Observatorio de Turismo Sostenible de Málaga (STO Málaga) 2025-2029, establece las bases para impulsar un modelo DTI (Destino Turístico Inteligente) de turismo sostenible que contribuya al desarrollo equilibrado de la ciudad de Málaga, alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y las exigencias del entorno global actual.

Este plan, lejos de ser un documento estático, está impulsado como un proyecto vivo y en constante evolución. Su desarrollo se está enriqueciendo y ampliando mediante la incorporación de nuevas iniciativas, proyectos, tendencias, datos, y enfoques innovadores. A través de un enfoque participativo, involucrando a actores clave del sector turístico, las instituciones públicas y la sociedad civil, se pretende crear un marco de trabajo que permita a Málaga consolidarse como un referente en la gestión turística inteligente y sostenible.

Con la implementación de este plan, se busca no solo abordar los retos inmediatos que plantea el crecimiento turístico, sino también anticipar futuros desafíos vinculados a la sostenibilidad, el cambio climático y la inclusión social. Este enfoque permitirá a Málaga posicionarse como un destino turístico sostenible, resiliente, inclusivo y alineado con los principios de sostenibilidad ambiental, social y económica.

El compromiso del Observatorio de Turismo Sostenible de Málaga (STO Málaga) es asegurar que las decisiones estratégicas que se tomen estén fundamentadas en la evidencia de datos sólidos y en una comprensión profunda de los impactos que el turismo genera en el entorno local. De este modo, el Observatorio no solo servirá como un espacio para la monitorización y evaluación continua, sino también como una plataforma de intercambio de conocimiento y buenas prácticas a nivel local e internacional.

Este plan está diseñado para la mayor flexibilidad y apertura a la incorporación de las nuevas tendencias, proyectos y avances tecnológicos, lo que garantiza su relevancia y utilidad a largo plazo. Confiamos en que, con el esfuerzo conjunto de todos los actores implicados, este documento será un pilar fundamental para guiar hacia la transformación digital sostenible del turismo en Málaga, beneficiando tanto a sus residentes como a sus visitantes.



1.1 Estrategia de sostenibilidad de ONU Turismo

ONU Turismo es el organismo de las Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos.

ONU Turismo, como principal organización internacional en el ámbito turístico, aboga por un turismo sostenible y resiliente que contribuya al **crecimiento económico, a un desarrollo inclusivo y a la sostenibilidad ambiental**, y ofrece liderazgo y apoyo al sector para expandir por el mundo sus conocimientos y políticas turísticas.

ONU Turismo destaca por ser promotor del **desarrollo sostenible del turismo**, apoyando políticas y prácticas de turismo sostenible que hagan un uso óptimo de los recursos ambientales, que respeten la autenticidad sociocultural de las comunidades receptoras y que proporcionen beneficios económicos para todos.

En este sentido, ONU Turismo está encargada de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos que tenga en su punto de mira el cumplimiento de **la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, cuyo alcance es universal.

Dentro del área de desarrollo sostenible **ONU Turismo impulsa el desarrollo de los Observatorios de Turismo Sostenible a nivel mundial**. Se trata de una red de Observatorios Turísticos cuyo cometido es el seguimiento del desarrollo de turismo desde la óptica de la sostenibilidad.

1.2 La Red INSTO en el mundo

La Red Internacional de Observatorios de Turismo Sostenible (INSTO: International Network of Sustainable Tourism Observatories) de la ONU Turismo es una red de Observatorios de turismo que monitorean el impacto económico, ambiental y social del turismo a nivel de destino.

La Red INSTO se creó en el año 2004, impulsado por **ONU Turismo**, con el objetivo de apoyar la mejora continua de la sostenibilidad y la resiliencia en el sector turístico mediante la supervisión sistemática del rendimiento del turismo y de su impacto para comprender mejor el amplio empleo de recursos en los destinos turísticos y para fomentar la gestión responsable del turismo.



1.3 Papel de los Observatorios

La red INSTO de ONU Turismo, creado en 2004, en 2024 representaba ya 45 observatorios miembros, lo que demuestra el papel tan importante que tiene la red de los Observatorios que va más allá de la recopilación de datos, es la importancia de los regulares intercambios entre Observatorios que persisten en el tiempo y la importancia de la implicación de los stakeholders en todas las etapas de la gestión del conocimiento. La red INSTO contribuye en la creación de las sinergias, facilitando el intercambio de conocimientos entre todos los Observatorios. Las reuniones, webinars y workshops se organizan periódicamente entre Observatorios para compartir las buenas prácticas y potenciar el aprendizaje continuo.

El objetivo principal de los Observatorios de Turismo Sostenible es apoyar las decisiones basadas en dato tomadas por las organizaciones de gestión de destinos, empresas, organizaciones no gubernamentales e incluso la población local. Además, los Observatorios desempeñan el papel de englobar los escenarios supranacionales como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con las acciones de conocimiento a nivel de destino.

El papel de los Observatorios de Turismo Sostenible consiste en proporcionar datos y mecanismos de retroalimentación para una gestión adaptativa, ayudando a los destinos a perfeccionar estrategias y responder a los desafíos cambiantes, teniendo en cuenta la producción de datos para las estructuras de gobernanza y las condiciones específicas de cada destino. Además, dado que los Observatorios apoyan a los ges-

tores de destinos en la toma de decisiones basada en evidencia del dato y la gestión sostenible del turismo, la comunicación efectiva entre los stakeholders es el factor clave a la hora de tomar decisiones bien fundadas.

Destacar, que la ONU Turismo tiene preparado un nuevo conjunto de directrices metodológicas para la Sostenibilidad Turística que considera varias escalas espaciales, incluido el nivel local que es particularmente relevante para los Observatorios de Turismo Sostenible.

En España se encuentran 6 Observatorios: Málaga, Navarra, Islas Canarias, Mallorca, Barcelona y Vizcaya. Málaga forma parte de la Red INSTO desde 2022, bajo las siglas STO Málaga (Sustainable Tourism Observatory of Málaga) - el Observatorio de Turismo Sostenible de Málaga.

Requisitos del INSTO

La gobernanza de las estructuras en las que operan los Observatorios, así como las necesidades de datos varían según el destino. Por lo tanto, los Observatorios de Turismo Sostenible se adaptan a las nuevas estrategias en función de la gobernanza turística de cada destino, impulsando el enfoque orientado al usuario, las celebraciones de reuniones periódicas con las partes interesadas y la comunicación de los resultados a la población local y todos los stakeholders.

Por lo tanto, debido a la sensibilidad del concepto de la sostenibilidad, las estructuras y características de cada destino en particular, la Red INSTO establece once áreas temáticas de obligado cumplimiento con los indicadores base, además de ofrecer a cada destino la oportunidad de elegir más áreas específicas y personalizadas junto con los indicadores de especial interés e importancia.

Entre los requisitos se encuentran los siguientes:

1. **Implicación y participación de las partes interesadas**
2. **Desarrollo de las áreas de insatisfacción e indicadores**
 1. Satisfacción local
 2. Beneficios económicos a nivel de destino
 3. Empleo
 4. Estacionalidad turística
 5. Gestión de la energía
 6. Gestión del agua
 7. Gestión de aguas residuales
 8. Manejo de residuos sólidos
 9. Gobernanza

10. Accesibilidad
11. Cambio Climático
3. **Supervisión y elaboración de informes.**
4. **Comunicación y uso compartido de la información**

1.4 ¿Por qué un STO en Málaga?

Los Observatorios de Turismo Sostenible son organizaciones intermediarias que trascienden fácilmente las fronteras, y son capaces de reducir la brecha que existe en cuanto a la transformación de los resultados de la investigación en acciones concretas. Por lo tanto, los observatorios actúan como intermediarios entre la recopilación de datos y la difusión del conocimiento, proporcionando información de mucha calidad sobre el desarrollo del destino y su rendimiento junto con la toma de decisiones estratégicas basadas en dato, donde las claves del éxito son la comunicación efectiva, el enfoque orientado al usuario y el compromiso de todos los stakeholders.

Otros factores importantes en el proceso de la recopilación de datos junto con su interpretación y la aplicación consisten en los recursos humanos calificados, la implementación de datos ausentes, la organización de las reuniones periódicas con todas las partes interesadas, la coordinación con los proveedores de datos, la definición de los objetivos claros marcados en la estrategia del destino, la sostenibilidad del proyecto a largo plazo, la calidad de datos, la continuidad de los datos, el apoyo político, la cultura innovadora basada en dato, los indicadores comunes y la participación proactiva de los stakeholders en toda la red de Observatorios.

Cuando todas las partes interesadas participan activamente, la información se fundamenta contextualmente y, por lo tanto, es más probable que se la utilice eficazmente en la toma de decisiones y la gestión del destino. Destacar, que el éxito de los sistemas de monitoreo ambiental depende de la participación activa y el compromiso de todos los stakeholders involucrados, incluidos los ciudadanos, los responsables de la toma de decisiones y los políticos, los proveedores de datos y los científicos. Las reuniones periódicas de las partes interesadas deberían servir de plataforma para la retroalimentación continua, lo que permitiría a los Observatorios perfeccionar los enfoques previamente definidos y orientar sus servicios a los stakeholders.

La coordinación entre el Observatorio de Turismo Sostenible y los proveedores de datos como pueden ser las universidades y el equipo de investigación científica, entre otros, es fundamental para fomentar la solicitud adecuada de conjuntos de datos específicos y contribuir en la creación de servicios de datos personalizados del destino.

En la administración pública se identifican los factores clave para la toma de decisiones basada en evidencia del dato, incluida la participación de las partes interesadas,

la medición fiable de sistemas de gestión, el liderazgo ejemplar, la asignación correcta de los recursos y la gestión competente de una cultura innovadora organizacional. Además, el nivel alto de calidad de los datos, una infraestructura tecnológica sólida y objetivos claros en cuanto a la visión de cada Observatorio también desempeñan un papel importante en la consecución exitosa de los fines previamente establecidos acorde a la estrategia marcada por el destino, como la motivación de los stakeholders.

Es importante tener presente los dos objetivos primordiales a la hora de tomar decisiones basadas en dato de un destino:

1. La promoción del desarrollo sostenible del destino;
2. El estímulo de la competitividad del destino.

La creación del Sustainable Tourism Observatory (STO) en Málaga, España, además, responde a los siguientes objetivos clave relacionados con el turismo sostenible y la gestión ambiental, que se especifican a continuación:

1. **Monitorización y Mejora Continua:** El impulso del STO Málaga contribuye en la evaluación continua del impacto del turismo en el destino. Esto incluye la estimación de indicadores ambientales, sociales y económicos para identificar áreas de mejora y asegurar que el turismo se alinee con los principios de sostenibilidad.
2. **Apoyo a las Estrategias Locales:** El observatorio proporciona a los responsables de políticas y gestores turísticos datos y herramientas para desarrollar estrategias locales de Sostenibilidad turística. Esto incluye la implementación de buenas prácticas en la gestión de recursos, reducción de la huella de carbono y promoción de la economía local.
3. **Fomento de la Cooperación:** STO Málaga aspira a ser un punto de referencia y un centro de cooperación internacional en turismo sostenible. Esto facilitará el intercambio de conocimientos y experiencias entre diferentes destinos y expertos en turismo sostenible a nivel global.
4. **Concienciación y Educación:** El STO de Málaga también tiene un papel en la sensibilización y educación del público y de los actores locales sobre la importancia del turismo sostenible. Esto incluye actividades de formación, campañas de concienciación y programas educativos para turistas y residentes.
5. **Alineación con Objetivos Internacionales:** La hoja de ruta del STO Málaga está alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, que buscan promover un turismo que beneficie tanto al medio ambiente como a las comunidades locales.
6. **Innovación y Buenas Prácticas:** Málaga puede servir como un laboratorio para probar nuevas iniciativas y buenas prácticas de sostenibilidad en turismo. Los resultados y experiencias adquiridos en Málaga pueden ser utilizados para desarrollar e implementar soluciones innovadoras en otros destinos turísticos.

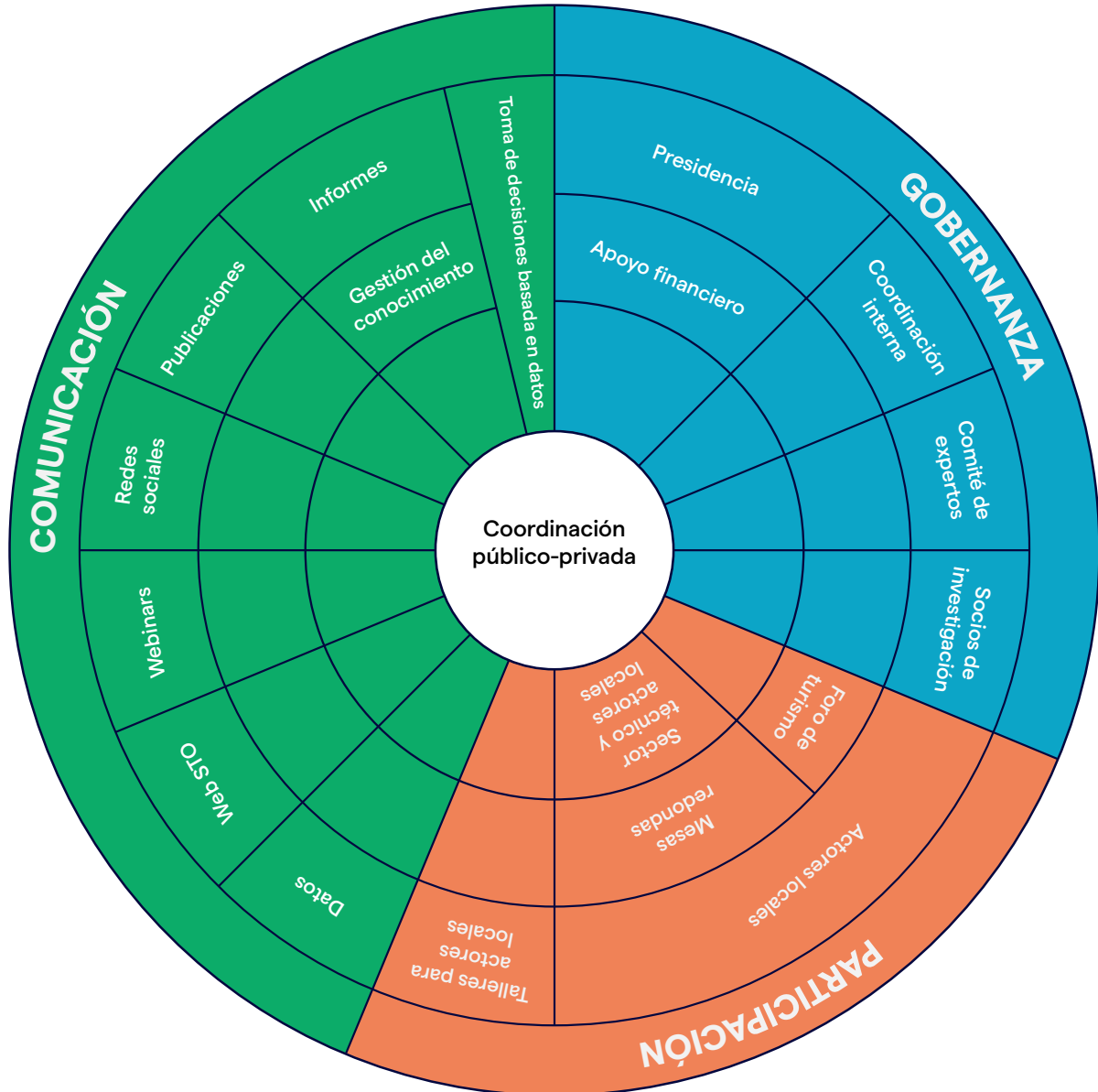
7. **Integración de actores clave en el Ayuntamiento:** STO Málaga también juega un papel clave al impulsar la integración de las diferentes áreas municipales en el desarrollo e implantación de la estrategia turística.
8. **Fomento del proceso participativo:** El STO Málaga proporciona las herramientas necesarias para favorecer el proceso participativo entre la comunidad local y las empresas en la planificación estratégica del turismo y la toma de decisiones basada en la evidencia de los datos.

En la siguiente figura 1 se puede apreciar el proceso participativo de todos los stakeholders en la toma de decisiones basadas en las evidencias del dato. STO Málaga es responsable de proporcionar datos completos, accesibles y fiables. Su trabajo está dirigido a fortalecer la colaboración entre actores públicos y privados, permitiendo identificar riesgos y oportunidades para lograr el equilibrio entre las necesidades de la población local, la economía y el medio ambiente.

A través del enfoque inclusivo, STO Málaga promueve la gestión inteligente del destino, fomenta la cooperación multisectorial y prioriza la sostenibilidad como un eje central del desarrollo turístico. Mediante la recopilación de datos y la elaboración de informes y trabajos de investigación, el Observatorio contribuye a que Málaga avance hacia un futuro más sostenible y resiliente, consolidándose como un referente mundial en turismo responsable. Aquí cabe destacar las tres partes fundamentales del proceso participativo:

- **Gobernanza:** STO Málaga cuenta con el apoyo del máximo responsable político de la ciudad de Málaga, liderando y presidiendo el órgano de coordinación, evidenciando así el compromiso político con el desarrollo turístico sostenible del destino. Por tanto, la Presidencia corresponde al Sr. Alcalde de Málaga, D. Francisco de la Torre Prados.
- **Participación:** La principal red de agentes locales que colaboran como elementos clave en el desarrollo de Málaga como Destino Turístico Inteligente es el Foro de Turismo de Málaga. Los grupos de trabajo actualmente establecidos en materia de turismo e impulsados por el Área de Turismo y Promoción de la Ciudad del Ayuntamiento de Málaga son los siguientes:
 - Mesas de Expertos STO Málaga;
 - Mesas Técnicas de Segmentos.
- **Comunicación:** Cabe mencionar que la elaboración de los informes es el resultado de un proceso de apertura al conocimiento, con la participación y el aprendizaje colaborativo como elementos clave.

Figura 1: Coordinación Pública-Pública-Privada en el proceso participativo STO Málaga para la toma de decisiones basada en evidencias del dato



Fuente: Elaboración propia del Área de Turismo y Promoción de la Ciudad, Ayuntamiento de Málaga.

1.5 STO Málaga

El turismo es uno de los fenómenos económicos y sociales más importantes del mundo y así lo reflejan las cifras que recogen cada año los principales indicadores turísticos. Sin embargo, las transformaciones constantes del entorno económico mundial, los cambios demográficos, medioambientales y, fundamentalmente, los rápidos avances tecnológicos, suponen para los destinos turísticos múltiples retos, a la vez que ofrecen grandes oportunidades de desarrollo.

Málaga no ha dejado de trabajar en la incorporación de los conceptos de sostenibilidad, innovación y cultura en sus planes estratégicos, lo que ha llevado la ciudad a los siguientes hitos en el proceso de desarrollo sostenible en el marco del destino turístico inteligente.

El reconocimiento de **Málaga como Capital Europea del Turismo Inteligente 2020** fue otorgado por la Comisión Europea, dado que es un destino turístico consolidado en los cuatro ejes principales que aborda este galardón: Sostenibilidad, Accesibilidad, Innovación y Patrimonio Cultural.

Destacar que Málaga es destino miembro de la **Red de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI)** desde 2020. La Red de Destinos Turísticos Inteligentes (Red DTI) pretende promover que los destinos se configuren como espacios turísticos innovadores, consolidados sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantice el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para todos, facilitando la interacción y la integración del visitante con el entorno e incrementando la calidad de su experiencia en el destino y la mejora de la calidad de vida de los residentes de cada uno de ellos.

Según el Manual de Gestión de la Metodología DTI (2024), el programa de **Destino Turístico Inteligente** es una iniciativa que promueve la implantación de un **modelo de gestión** que tiene en cuenta la transversalidad de la actividad turística y las características diferenciadoras de cada destino con el foco en los territorios y en las Entidades Locales que los gestionan.

Los ejes de acción del modelo DTI son los siguientes:

1. **Gobernanza:** Máxima cooperación público-pública y público privada para garantizar la gestión eficiente, transparente y participativa.
2. **Innovación:** Innovación aplicada a procesos, sistemas, recursos y productos enfocados al turismo del destino.
3. **Tecnología:** Nuevas tecnologías aplicadas a la gestión y optimización del destino.
4. **Sostenibilidad:** Gestión de todos los recursos para garantizar la sostenibilidad en las vertientes sociocultural, económica y medioambiental.

5. **Accesibilidad:** Aplicación de las políticas de accesibilidad universal en productos, servicios y recursos turísticos.

Teniendo en cuenta el **objetivo principal del modelo DTI** que consiste en contribuir a un cambio de modelo en el desarrollo turístico de los destinos basado en el conocimiento, la digitalización y la sostenibilidad para impulsar y mantener la competitividad en el tiempo, favoreciendo además su resiliencia y mejorando tanto la experiencia de los visitantes como la calidad de vida de los residentes, los hitos que podríamos destacar son los que vienen a continuación:

1. Certificación por SEGITTUR en 2020 como **Destino Turístico Inteligente** por superar más del 80% de los requisitos establecidos y por defender un modelo turístico sostenible a largo plazo y en todas sus vertientes (socio-cultural, medio ambiental y económica).
2. **Impulso al STO Málaga, el proyecto clave del Plan Estratégico Turismo de Málaga 2021-2024.** En este sentido, el Plan Estratégico Turismo de Málaga 2021-2024 fundamentado en las conclusiones obtenidas del Informe Diagnóstico de SEGITTUR, y en el reto estratégico nº 2 "Avanzar en la digitalización y el conocimiento" y más concretamente en el punto 2.5 de este reto, establece como proyecto clave "Crear STO Málaga".
3. **Adhesión a la Red INSTO el 23 de septiembre de 2022.** La adhesión a la Red INSTO del Observatorio cualificado sobre el dato turístico en la ciudad de Málaga, supone un salto de calidad en la especialización del destino, promoviendo a Málaga, como destino turístico sostenible, resiliente, inclusivo, tecnológico y de conocimiento, alineado con los ODS de la Agenda 2030.

Visión del STO Málaga

El Observatorio servirá a todos los agentes turísticos responsables de la creación de experiencias turísticas en Málaga y les capacitará para afrontar los retos colectivos de hoy y de mañana de la forma más informada y responsable.

Misión del STO Málaga

A través de la cooperación multisectorial y de todo el destino, el seguimiento, la evaluación y la presentación de informes regulares y holísticos sobre los impactos del turismo, la misión del Observatorio es desbloquear el potencial del turismo como catalizador para un cambio positivo al reunir todos los conocimientos de datos que son relevantes para destinos sostenibles y resilientes y brindar a todas las partes interesadas la oportunidad de crear un modelo de turismo que pueda equilibrar las necesidades de las personas, el planeta y la prosperidad.

El Observatorio realizará un seguimiento, evaluación y difusión de los resultados obtenidos en el proceso de desarrollo de Málaga como destino turístico sostenible, resi-



liente e inclusivo. STO Málaga se encargará de proporcionar la información holística y fiable para la toma de decisiones basada en datos, detectar riesgos y aprovechar las oportunidades, desarrollar ideas y brindar recomendaciones y las buenas prácticas con el objetivo de lograr la mejora continua del turismo sostenible y la gestión inteligente del destino. La concienciación, el aprendizaje y la toma de decisiones basada en las evidencias del dato para los diferentes grupos objetivo de la sociedad malagueña será su eje central.

Objetivo Principal del STO Málaga

El objetivo principal del Observatorio es convertir a Málaga en un centro de análisis, transferencia de conocimiento e información en el ámbito turístico y sostenible. Todo ello basado en la participación de los stakeholders y en la gestión del dato.

Esta iniciativa busca ayudar a Málaga a pasar de un enfoque de desarrollo impulsado principalmente por el marketing a un enfoque de desarrollo más orientado a la gestión “net positive”, donde la comunidad local participa en el impulso de la sostenibilidad turística, contribuyendo así en el cambio socio-cultural relacionado con la gestión inteligente del turismo dentro del destino.

Beneficiarios del STO Málaga

El Observatorio de Turismo Sostenible de Málaga reúne a diferentes actores y stakeholders para generar conocimientos más holísticos más allá de los datos económicos tradicionales e integrarlos en una plataforma de datos (y, por lo tanto, facilitar el acceso a ellos), STO Málaga busca guiar a las partes interesadas del turismo en el destino con sus operaciones y gestión, permitiéndoles tomar decisiones basadas en las evidencias del dato en tiempo real.

Entre los beneficiarios se incluyen las empresas turísticas, operadores de la industria; instituciones académicas; organizaciones turísticas locales, regionales y provinciales; ministerios, otros departamentos gubernamentales y asociaciones; operadores de transporte, infraestructura y servicios públicos; comunidades y asociaciones comunitarias; inversores y desarrolladores; asociaciones industriales y otras organizaciones relacionadas con el turismo.

Retos del STO Málaga

Basándose en la visión inicial en la cual se había fundado STO Málaga se destacan las áreas de alta prioridad que han sido o siguen siendo relevantes a la hora de identificar de los retos del STO Málaga:

1. Accesibilidad

En cuanto a los esfuerzos para mejorar la accesibilidad dentro de la ciudad, Málaga ya ha puesto en marcha varias iniciativas locales que se iniciaron en el Plan de Accesibilidad del Ayuntamiento de 2010.

Dando cumplimiento al reto marcado en el Plan Estratégico Turismo de Málaga 2021-2024, se ha elaborado el Plan de Turismo Accesible de Málaga, que se presentó el 18 de octubre de 2022.

Su objetivo principal es impulsar un **conjunto de iniciativas que posicionen a Málaga como destino inclusivo de referencia**. El Plan propone un conjunto de herramientas útiles que actúen como palancas de desarrollo de la accesibilidad, diseñadas a partir del análisis de la situación y desde la reflexión, con el objetivo de garantizar el futuro de una industria tan importante para la ciudad de Málaga.

El profundo análisis que su desarrollo contempla pretende proporcionar las herramientas necesarias para que el destino fortalezca las medidas implementadas en los últimos años, recogidas en forma de propuesta operativa. Iniciativas que, necesariamente, se presentarán alineadas con el resto de documentos estratégicos identificados como de impacto sobre el destino, con foco en el Proyecto DTI y su Eje de Accesibilidad.

2. Gobernanza

Otra de las principales conclusiones de la nueva estrategia turística de Málaga es la importancia de avanzar en el ámbito de la gobernanza de los destinos, especialmente en el campo del **seguimiento de objetivos e indicadores**. STO Málaga jugará un papel importante en la gobernanza, razón por la cual el establecimiento del observatorio se menciona específicamente en la lista de puntos de acción de la estrategia.

Aunque ya hay mucha información disponible en la ciudad, STO Málaga presenta la oportunidad de reunir y extender la información a todas las áreas relevantes para el turismo sostenible (económico, social y ambiental). Ser capaz de generar esta información de forma regular y hacerla fácilmente accesible para todas las partes interesadas permitirá a la ciudad apoyar tanto al sector público como al privado en sus procesos de toma de decisiones.

3. Participación y Satisfacción Local

Estrechamente ligado al ámbito de la gobernanza está el objetivo de Málaga de continuar y ampliar los **procesos colaborativos dentro del destino y aumentar la participación de la comunidad local y las empresas en la planificación estratégica del turismo**. Para la redacción de la nueva estrategia de turismo se han seguido enfoques participativos, implementando varios talleres de partes interesadas y mecanismos de retroalimentación a lo largo de todo el proceso de desarrollo.

En el espíritu de responsabilidad colectiva, este enfoque también está previsto para el establecimiento y mantenimiento del STO Málaga. Como uno de los principales objetivos, que también es un punto de actuación específico dentro de la estrategia turística, se prevé realizar una **encuesta para identificar la satisfacción de los vecinos con respecto al turismo**. Esta fase de planificación para este esfuerzo está actualmente en desarrollo. STO Málaga jugará un papel clave en la definición de las preguntas, el enfoque, la continuidad y los indicadores resultantes.

4. Flujos Turísticos y Densidades

Para maximizar los efectos positivos del turismo y mitigar los menos favorables, es esencial vincularlo con la gestión urbanística, la gestión de la oferta y demanda y la protección de la calidad ambiental. En este contexto, una gobernanza eficaz que siga principios de sostenibilidad permite no solo mayores beneficios económicos, sino también la preservación de la identidad local y la creación de sinergias con otros sectores. La ciudad, con su enfoque en un desarrollo sostenible, entiende que la sostenibilidad impone límites al crecimiento, priorizando la calidad de la oferta turística en lugar de incrementar la cantidad de visitantes.

A mayor demanda y creciente interés en vivir en la ciudad de Málaga mayor necesidad de responder con una nueva gestión turística inteligente garantizando la protección del medioambiente, el desarrollo económico y el progreso social. Dado que para lograr la transición hacia un turismo sostenible, resiliente e inclusivo se deben tener en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas, es necesario que el destino promueva experiencias alternativas de turismo, incentivando a los visitantes a explorar otros espacios con potencialidad turística que no sean los mismos recorridos tradicionales, moderando así la presión sobre los sitios más demandados, y de esta manera evitando a que se

genere cualquier desigualdad.

Es de gran importancia que STO Málaga mida de manera regular e informe a las partes interesadas del turismo sobre los últimos desarrollos y las tendencias de futuro. Ya se ha llevado a cabo un importante trabajo de referencia desde 2016 a través del proyecto Interreg 'Alter-Eco', donde se han recopilado una variedad de puntos de datos a lo largo de los años, incluida la densidad de visitantes en diferentes barrios y las capacidades existentes, el crecimiento y la distribución de los apartamentos turísticos por barrios y la evolución de los habitantes en las distintas zonas de la ciudad.

En cuanto al **Plan de Sostenibilidad Turística en Destino (PSTD)** del Ayuntamiento de Málaga en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR) - Financiado por la Unión Europea – Next Generation EU, lo está llevando el Área de Turismo y Promoción de la Ciudad como el **Proyecto “Descentralización Sostenible del Turismo de Málaga”** con el objetivo de promover experiencias alternativas de turismo, incentivando a los visitantes a explorar otros espacios con potencialidad turística que no sean los mismos recorridos tradicionales, moderando así la presión sobre los sitios más demandados.

STO Málaga aprovechará el proyecto PSTD a la hora de recopilar datos y tratarlos siguiendo el modelo DTI para asegurar que la gestión del destino sea inteligente y sostenible en todos los niveles de la ciudad impulsando la competitividad de Málaga.

Mediante el Clúster del D3HUB: Flujos turísticos, el destino será capaz de determinar los indicadores clave lo que contribuirá en la gestión de los flujos turísticos en el espacio y el tiempo, abordando la distribución temporal y espacial de los turistas respetando las necesidades del Destino dentro del marco de la Sostenibilidad.

Bajo el marco estratégico de referencia a nivel internacional “Statistical Framework for Measuring the Sustainability of Tourism (SF-MST)”, D3Hub establece una selección de indicadores de Sostenibilidad base para poder llevar el monitoreo continuo y desarrollar el benchmarking de destinos pilotos. Los indicadores son los siguientes:

- Estancia media
- Llegadas de turistas
- Pernoctaciones
- Tasa Ocupación Alojamiento
- Gasto Turístico Medio
- Aportación de Turismo al Empleo Total.

5. Cambio Climático

Con unos 300 días de sol al año, Málaga es un destino con un clima muy favorable para el turismo durante todo el año. No obstante, debido al aumento de las olas de

calor y al recrudecimiento de la sequía, que igualmente se han incrementado a lo largo de los años y han resultado en masas forestales más vulnerables y degradadas, el riesgo de incendios forestales también se ha incrementado alrededor del destino, presentando uno de los mayores desafíos para el turismo.

Por tanto, al contar ahora la ciudad con un **plan de acción climática con objetivos específicos de reducción de emisiones y en el que se integra el turismo**, existe una enorme oportunidad para reforzar la colaboración en este ámbito entre los diferentes departamentos del Ayuntamiento de Málaga y entidades públicas responsables de su ejecución.

STO Málaga podrá apoyar estos esfuerzos participando en el proceso de desarrollo del análisis de vulnerabilidad **coordinando estrechamente con la UMA y el IATUR con respecto al desarrollo de indicadores relacionados con el riesgo climático.**

6. Impactos de los cruceros

La llegada de pasajeros por el Puerto de Málaga se ha incrementado significativamente durante los últimos años. Antes de la pandemia del COVID-19, en 2019 llegaron a la ciudad un total de 288 cruceros, trayendo a Málaga alrededor de 476.973 pasajeros. No obstante, en 2024 el número de cruceristas ha sufrido un pequeño descenso pasando de 476.973 pasajeros en 2019 a 469.949 en 2024.

Actualmente el **Puerto de Málaga se ha convertido en el sexto puerto de cruceros más importante en el Mediterráneo y es el segundo en la Península Ibérica.** Con el fin de fortalecer aún más el sector, la estrategia de turismo actual ha desarrollado un plan de mejora de cruceros, según el que se está atrayendo el segmento de cruceros premium y de lujo.

Los datos se identificaron como un elemento crucial durante las mesas redondas celebradas con el sector de cruceros mientras se desarrollaba la estrategia de Málaga Ciudad marcada en el Plan Estratégico Turismo de Málaga 2021-2024. Esto presenta otra oportunidad importante ya que **STO Málaga podrá apoyar estos esfuerzos a través del monitoreo regular de información clave relacionada con el turismo de cruceros en la ciudad.** Esto es especialmente importante ya que la estrategia también pone de manifiesto el objetivo de posicionar a Málaga como un “puerto verde”, y en perfecta sintonía con el destino.

Además de las áreas clave de seguimiento mencionadas anteriormente para Málaga, otros temas de seguimiento que se derivan de la estrategia turística marcada inicialmente y se están integrando en el trabajo del STO Málaga.

1.6 Áreas temáticas del STO Málaga

Como compromiso con la Red INSTO y para impulsar la toma de decisiones basada en evidencias del dato en las principales áreas temáticas de la ciudad, el Observatorio continuará con los esfuerzos de la ciudad para mejorar y mantener su extenso inventario del lado de la oferta. Además de esto, el STO Málaga planea medir la información en 11 áreas de obligado cumplimiento y 6 áreas voluntarias.















Estas 17 áreas cubren temáticas clave para la ciudad como el territorio y la configuración de la ciudad; la gestión de los recursos naturales; la cohesión social y el desarrollo económico, así como la gobernanza, entre otras. Para cada una de estas áreas, la Agenda 2030 definió una lista de indicadores específicos que brindan información sobre el desarrollo de estos ámbitos a lo largo del tiempo, **siendo pionera en España por contar con un sistema de seguimiento y monitorización del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus 169 metas, así como en presentar informes voluntarios de progreso del cumplimiento de dichos ODS.**

Figura 2: ODS aplicados al Turismo



Fuente: <https://tourism4sdgs.org/>

Áreas temáticas de obligado cumplimiento

Area temática	Alineamiento con ODS
1. Estacionalidad Turística	 
2. Empleo	  
3. Beneficios económicos a nivel del Destino	   
4. Gobernanza	  
5. Satisfacción Local	
6. Gestión de la energía	   
7. Gestión del agua	  
8. Gestión de aguas residuales	     
9. Manejo de residuos sólidos	  
10. Accesibilidad	  
11. Cambio climático	   

Áreas temáticas propias de Málaga

Area temática	Alineamiento con ODS
1. Oferta turística	
2. Movilidad (incl. cruceros)	
3. Producción Sostenible	
4. Eventos sostenibles	
5. Información relacionada con la Salud	
6. Educación y Formación en Sostenibilidad	



2. Estrategia y funcionamiento del STO Málaga

2.1 Funcionamiento del STO Málaga

El Observatorio está liderado y promovido por el Área de Turismo y Promoción de la Ciudad. La unidad cuenta con el apoyo de otros departamentos del Ayuntamiento de Málaga que tienen información valiosa para el Observatorio. STO Málaga cuenta con el Comité de Expertos que orientan y brindan el apoyo al Observatorio en caso de que surjan temas específicos que requieran conocimiento experto.

Destacar, que el Área de Turismo y Promoción de la Ciudad se encarga de recopilar datos adicionales a través de la asociación con importantes instituciones de investigación como el IATUR (Instituto Andaluz de Investigación e Innovación en Turismo), la Universidad de Málaga (UMA) y el Centro de Investigaciones Estratégicas y Desarrollo Económico y Social de Málaga (CIEDES).

Finalmente, toda la información y las actividades planificadas son revisadas y discutidas conjuntamente con los miembros del grupo de actores locales. Este grupo es una entidad ya existente llamada Foro de Turismo de Málaga, que agrupa a más de 20 entidades y asociaciones locales y se reúne una vez al mes para debatir las últimas novedades turísticas de la ciudad. Para evitar la duplicación y el aumento de la carga de trabajo de los miembros del grupo, toda la información relevante relacionada con STO Málaga se comparte con ellos periódicamente en sus reuniones ya planificadas. Dependiendo de los temas, se invitan organizaciones adicionales a estas reuniones, lo que las convierte en un foro dinámico y enriquecedor para el Observatorio.

Una vez que las actividades hayan sido revisadas y discutidas con el grupo de actores locales, se planea importar todos los datos recopilados a la Plataforma Inteligente de Destinos (PID) y compartirlos con todas las partes interesadas relevantes del turismo en el destino. Por lo que, STO Málaga servirá de base para los proyectos como PSTD, PID, D3Hub, etc.

Plataforma Inteligente de Destino Málaga (PID) 2024 tiene como objeto mejorar la gestión del turismo en la ciudad a través de la implantación de un sistema multimodular integrado, donde una plataforma digital turística de gestión del destino permitirá, de manera centralizada, la captación de una nueva generación de datos, su almacenamiento, su tratamiento y su análisis para la toma de decisiones, mejorando la sostenibilidad y resiliencia de Málaga como destino a través de su transformación digital.

PID conectará con el Nodo Central a nivel nacional y garantizará la interoperabilidad técnica, semántica y organizativa, permitiendo una gestión eficiente de datos y la coordinación entre diferentes sistemas y aplicaciones.

Con este proyecto se busca mejora en los 5 ejes de Málaga como DTI:

- **Gobernanza**, desarrollando una visión estratégica y una gestión eficiente, transparente, abierta y participativa llevada a cabo de forma responsable y controlada.
- **Innovación**, implantando herramientas que favorezcan los procesos de gestión y mejoren los productos, servicios, comercialización, marketing y formación.
- **Tecnología**, desarrollando soluciones basadas en infraestructuras tecnológicas de destino.
- **Sostenibilidad**, optimizando la gestión de esta importante dimensión para el turismo en todos sus ámbitos (medioambiental, económico y social).
- **Accesibilidad**, mejorando su gestión.

Además, con la PID se quiere lograr:

- **Incremento de la digitalización:** aumentando el número y la calidad de las herramientas digitales turísticas y su uso por parte de los visitantes.
- **Mejora en la estrategia de promoción:** optimizando el impacto de las campañas de promoción y aumentando la atracción de turistas.
- **Captación de datos en tiempo real** que mejoren la toma de decisiones estratégicas.
- **Sostenibilidad y resiliencia:** implantando prácticas que refuercen la sostenibilidad del destino y su capacidad de adaptarse a cambios y desafíos futuros.

Por lo tanto, este proyecto representa una apuesta necesaria para consolidar a Málaga como el destino DTI. La digitalización, la innovación, la promoción eficiente y la sostenibilidad mejorarán la experiencia del turista a la vez que asegurarán la sostenibilidad y resiliencia permitiendo que Málaga, aprovechando su potencial, de un importante salto cualitativo hacia la vanguardia del turismo sostenible. Además, la Plataforma Inteligente de Destino Málaga contribuirá en el establecimiento de sinergias con otros destinos y organismos que consolide la estrategia a nivel nacional marcada desde los inicios de la convocatoria en 2024.

Figura 3: La Estructura de Gobernanza del Observatorio de Turismo Sostenible de Málaga (STO Málaga)



Fuente: Elaboración propia del Área de Turismo y Promoción de la Ciudad.

Como podemos apreciar en la figura 3 de la Estructura de Gobernanza del Observatorio de Turismo Sostenible de Málaga otra de las herramientas más importantes para Málaga como Destino Data – driven es el proyecto D3HUB (Data-driven Destinations HUB).

El objetivo principal del proyecto D3HUB consiste en proporcionar a los destinos turísticos las soluciones sostenibles basadas en las evidencias del dato. D3HUB pretende crear un Centro Europeo de Competencia en Datos Turísticos autosostenible para ayudar a los destinos turísticos a desarrollar la transición ecológica y digital.

El Centro Europeo de Competencia en Datos Turísticos D3HUB tiene como objetivo brindar el máximo apoyo a las organizaciones europeas en gestión de destinos basada en evidencia de datos llevando las siguientes acciones:

- Ayudar a los destinos a comprender los desafíos actuales y futuros,
- Identificar posibles fuentes de datos, estadísticas y herramientas,
- Compartir la experiencia en recopilación y cálculo de datos,
- Desarrollar conocimientos a través del análisis e interpretación,
- Ofrecer asesoramiento práctico sobre el uso de datos para la gestión inteligente de destinos,
- Apoyar el ecosistema turístico cada más amplio.

D3HUB está construyendo una comunidad de destinos comprometidos con dar forma al futuro de la gestión de destinos sostenible basada en datos. Con la participación en este proyecto, lo que se pretende obtener es capacitación y formación para estar preparados de alinear todas las fuentes de datos, y analizar de forma eficiente la información obtenida en las diferentes instituciones. Y aprender cómo lo hacen otros destinos en la misma situación para ser más efectivos, minimizar recursos y maximizar resultados, aprendiendo diferentes herramientas y metodologías.

Dado que Málaga está llevando a cabo el Proyecto “Descentralización Sostenible del Turismo de Málaga” enmarcado en PSTD, la ciudad participa en el Clúster 1: Flujos turísticos que consiste en redistribuir los flujos turísticos en el espacio y el tiempo, abordando la distribución temporal y espacial de los turistas y resaltando las desigualdades que existen. Dicho Clúster tiene como objetivo proporcionar estrategias para gestionar los flujos turísticos, mejorar la eficiencia y promover un crecimiento turístico equilibrado en Destino. Se resaltan los retos como la estacionalidad y la presión territorial que se afrontarán a través de las siguientes líneas de trabajo propuestas:

- **Intensidad y Densidad Turística:** Estudiar la ratio de turistas sobre la población local y su presencia en las diferentes zonas del destino.
- **Análisis de Estacionalidad:** Utilizando técnicas como el análisis de series temporales y el índice de Gini, se identificarán patrones en los picos y temporadas bajas del turismo. Estos datos pueden guiar las políticas que gestionan la estacionalidad, utilizando fuentes oficiales para comparar regiones incorporando contextos locales.
- **Impacto en el Empleo y los Recursos Locales:** Examinar la relación entre los flujos turísticos y la creación de empleo, ayudando a los destinos a comprender mejor cómo equilibrar el turismo con el crecimiento económico local.
- **Integración de Datos PMS:** Aprovechar los datos del sistema de gestión de propiedades (PMS) para obtener información sobre los flujos turísticos y optimizar la gestión. La futura integración con los espacios de datos europeos sobre el agua y la energía respaldará un análisis exhaustivo.
- **Previsión y Predicción:** Utilizando modelos de datos e inteligencia artificial, es posible crear diferentes escenarios para evaluar los impactos de posibles intervenciones o tendencias futuras esperadas.

2.1.1 Papel de la Comisión Técnica de Seguimiento Málaga DTI

La Comisión Técnica de Seguimiento Málaga DTI consiste en una comisión interdepartamental que es uno de los requisitos de la Red DTI para que los miembros titulares permanezcan en el Nivel II. Se trata de una herramienta de coordinación que permite a la Ciudad de Málaga una recogida más efectiva y rápida de toda la información solicitada para cualquier diagnóstico o estudio DTI y futuros informes periódicos.

Objetivo y Finalidad

El objetivo principal es propiciar la gestión eficiente de la estrategia turística, así como reforzar la coordinación y la cooperación interáreas, dentro del marco de una gobernanza compartida y corresponsable.

La finalidad de la Comisión Técnica de Seguimiento Málaga DTI es funcionar como órgano de coordinación entre las diferentes áreas del Ayuntamiento de Málaga relacionadas directa e indirectamente con el turismo en el territorio, haciendo efectiva y potenciando la necesaria comunicación interna, la coordinación y la cooperación entre las diversas áreas.

2.1.2 Miembros de Comisión Técnica de Seguimiento Málaga DTI

Con la creación de este instrumento, se impulsa así la puesta en marcha de estructuras de trabajo coordinadas, buscando sinergias promovidas por el modelo DTI y el desarrollo de procedimientos que aumenten la eficiencia en la toma de decisiones, la responsabilidad compartida y el seguimiento y control de las acciones impulsadas con efectos sobre el turismo por parte de los gestores públicos del territorio.

Los componentes de la Comisión Técnica de Seguimiento Málaga DTI son tres:

- Presidencia;
- Coordinación interna;
- Comité técnico.

Presidencia

La comisión está apoyada por el máximo responsable político de la ciudad de Málaga, liderando y presidiendo este ente de coordinación, evidenciando así el compromiso político con el desarrollo turístico del destino y fomentando la agilidad en la puesta en marcha de los acuerdos. Por ello, la Presidencia corresponderá al Excmo. Alcalde de Málaga. El Alcalde podrá ser sustituido por el Concejal Delegado del Área de Turismo y Promoción de la Ciudad.

Coordinación Interna

Por el ámbito competencial, es el Área de Turismo y Promoción de la Ciudad, el área de coordinación interna encargada de llevar a cabo el impulso, coordinación, apoyo y promoción de la ciudad de Málaga como miembro titular de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes.

Dentro de sus funciones están:

- Impulsar la integración de las diversas áreas en el desarrollo e implantación de la estrategia turística del destino.
- Fomentar el diálogo entre las áreas y el conocimiento de las diferentes iniciativas departamentales aunando intereses en beneficio del desarrollo turístico del destino.
- Poner en común proyectos y acciones vinculadas al turismo de las diversas áreas de la Entidad Local.
- Promover el desarrollo conjunto de acciones entre el área de turismo y otras áreas relacionadas, teniendo en cuenta la estrategia de conversión en DTI del destino y, por ende, la convergencia de los proyectos y acciones con los cinco ejes del modelo DTI.
- Exponer resultados y hacer un seguimiento y control de la puesta en marcha de la política territorial y/o turística, así como del conjunto de acciones vinculadas con el turismo en el destino.
- Identificar necesidades, áreas de mejora y nuevos servicios que precisan de una respuesta común entre las diferentes áreas.
- Establecer y fomentar un sistema de apoyo entre los actores locales relacionados con el sector turístico.

Los responsables a nivel técnico designados por el Área de Turismo y Promoción de la Ciudad para llevar a cabo la coordinación de la Comisión Técnica de Seguimiento Málaga DTI son el Jefe de Servicio del Área de Turismo y Promoción de la Ciudad, la Jefa de Sección de Programas Singulares del Área de Turismo y Promoción de la Ciudad. Asimismo, indicar que el Área de Turismo y Promoción de la Ciudad ha creado un buzón genérico específico para las comunicaciones relacionadas con la Comisión Técnica de Seguimiento Málaga DTI denominado **malagaDTI@malaga.eu**.

Comité Técnico

Formarán parte del Comité Técnico de la Comisión Técnica de Seguimiento Málaga DTI, los técnicos designados por los representantes de las áreas vinculadas directamente con los cinco ejes establecidos por SEGITTUR para los destinos DTI (**Gobernanza, Innovación, Tecnología, Sostenibilidad y Accesibilidad**), así como aquellas que tienen competencias que inciden directa o indirectamente en turismo de la ciudad, evidenciando así el compromiso municipal con el desarrollo turístico de Málaga como Destino Turístico Inteligente.

Teniendo en cuenta la Estructura de la Administración Municipal Ejecutiva del Excmo. Ayuntamiento de Málaga, aprobada con fecha 17 de junio de 2023 por Resolución de Alcaldía- Presidencia, además del Área de Turismo y Promoción de la Ciudad, que ejercerá las funciones de coordinación de la Comisión Técnica de Seguimiento Málaga DTI, formarán parte de la Comisión los técnicos designados por los representantes de las siguientes Áreas Municipales:

1. Área de Gobierno Presidencia

El Área de Gobierno Presidencia es imprescindible para que todas las acciones llevadas a cabo en el destino estén bajo el paraguas de la **Gobernanza**. De esta forma se garantiza la implantación de estrategias específicas que mejoren la resiliencia y la gestión integral del destino, así como:

- Visión estratégica e implementación.
- Gestión eficiente
- Gestión transparente, abierta y participativa
- Gestión responsable y controlada

Área de Alcaldía. Cuyas funciones están vinculadas a la gestión eficiente y la implementación, mediante el apoyo administrativo, técnico, jurídico de Alcaldía-Presidencia, las relaciones institucionales, las peticiones de información dirigidas a la Alcaldía-Presidencia, entre otras.

Área de Comunicación. Es la responsable, entre otros asuntos de la dirección, planificación y desarrollo de la comunicación institucional, relación con los medios de comunicación, elabora y difunde las comunicaciones oficiales del Ayuntamiento, gestiona las redes sociales, funciones vinculadas a la gestión transparente.

2. Área de Gobierno de Economía, Hacienda, Gestión de Fondos de la Unión Europea, Coordinación de Distritos y Recursos Humanos y Calidad.

Las competencias de estas áreas están directamente relacionadas con las siguientes acciones que inciden directamente en el destino, como son:

Gestión de Fondos Europeos. Es la encargada principalmente de captar y gestionar nuevas líneas de financiación, fundamental para poder llevar a cabo nuevas actuaciones.

Coordinación de Distritos y Proyectos Integrados. Es la cara más cercana de la Administración Pública frente a las demandas ciudadanas y las peticiones vecinales.

Área de Recursos Humanos y Calidad. El Servicio de Calidad y Modernización del Ayuntamiento de Málaga se encuentra dentro del Área de Recursos Humanos y Calidad, y es la unidad encargada de diseñar, desarrollar y desplegar proyectos de mejora en la organización y de asesorar a todos los departamentos municipales en el camino hacia la mejora continua, proporcionando a los empleados públicos un conjunto de estrategias y herramientas que faciliten la adecuada gestión de los servicios y actividades.

3. Área de Gobierno de Cultura, Deporte, Turismo, Educación, Fomento del Empleo y Juventud.

Área de Cultura y Patrimonio Histórico. Una de las funciones principales del Área de Cultura es la coordinación de la política cultural de la ciudad, base fundamental de un modelo turístico resiliente basado en el respeto de la autenticidad sociocultural del destino, en el que se pongan en valor los recursos y atractivos turísticos y los activos culturales.

Área de Turismo. Como se detalla en el artículo 6, es el área municipal encargada de la coordinación interna de la Comisión Técnica de Seguimiento Málaga DTI.

4. Área de Gobierno de Sostenibilidad Medioambiental y Servicios Operativos.

Área de Sostenibilidad Medioambiental. La sostenibilidad turística es una herramienta transversal para la continuidad de la actividad turística a futuro, con todos los estándares de calidad y bienestar tanto para el turista como para el residente. Por tanto es fundamental contar con esta área para garantizar los siguientes ámbitos:

- Gestión de la sostenibilidad turística
- Conservación del patrimonio cultural
- Conservación medioambiental
- Desarrollo económico y social

Área de Servicios Operativos, Régimen Interior, Playas y Fiestas. Entre sus muchas funciones, es imprescindible tener en cuenta aquellas más relacionadas con la sostenibilidad del destino como:

- Conservación y mantenimiento de edificios municipales
- Gestión alumbrado público
- Playas
- Fiestas
- Tutela de Limpieza de Málaga (LIMASAM)

5. Área de Gobierno de Comercio, Gestión de la Vía Pública, Fomento de la Actividad Empresarial y Contratación Pública Estratégica.

Es el Área vinculada con la promoción empresarial y el fomento del Empleo.

Área de Comercio y Vía Pública. Turismo y Comercio son actividades estratégicas estrechamente relacionadas, por lo que contar con representantes de esta área en la comisión de seguimiento es fundamental, por ser el área que gestiona todo lo relacionado con mercados, ferias, eventos, y aperturas de establecimientos.

6. Área de Gobierno de Innovación, Digitalización Urbana, Promoción de la Inversión Tecnológica y Empresarial y Captación de Inversiones.

Área de Innovación y Digitalización. La innovación es entendida como la introducción o mejora de nuevos servicios, procesos, métodos de comercialización o de organización en las prácticas internas del Ente Gestor del Destino y en su relación externa con sus residentes y turistas con el objetivo de mejorar el beneficio que les aportan y su competitividad.

El Área de Innovación y Digitalización Urbana tiene entre sus funciones principales, la alineación de los trabajos de la organización municipal al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la digitalización de los servicios, la implantación de medidas destinadas a evaluar y mejorar la situación energética y Medioambiental de la Ciudad y la modernización tecnológica en TIC,s del Ayuntamiento.

Por lo tanto con la incorporación de esta área en la Comisión de Seguimiento, se cubren los ámbitos de un destino DTI relacionados con:

- Tecnologías aplicadas a la gobernanza
- Tecnologías aplicadas al marketing turístico
- Infraestructuras tecnológicas del destino
- Sistemas de conocimiento turístico

Palacio de Ferias y Congresos de Málaga_FYCMA: En cuanto a la gestión responsable FYCMA es un eje fundamental en cuanto a la **coordinación y gestión de eventos** turísticos y colaborador necesario en la **medición del impacto** de los eventos que se celebran en la ciudad.

7. Área de Gobierno de Derechos Sociales, Diversidad, Igualdad, Accesibilidad, vivienda, Participación Ciudadana, Transparencia y Buen Gobierno.

El Área de Derechos Sociales, Igualdad, Accesibilidad y Políticas Inclusivas tiene como objetivo la prestación de servicios sociales dirigidos a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía facilitando su inclusión social, en el marco del cumplimiento de las competencias propias, asignadas y/o delegadas, utilizando los recursos disponibles de manera eficaz y eficiente.

Delegación de Derechos Sociales, Diversidad. Igualdad y Accesibilidad. La accesibilidad universal de un DTI pasa por desarrollar un turismo que permita el acceso, uso y disfrute a todas las personas, sin exclusiones, garantizando el derecho a la igualdad de oportunidades a disfrutar de los entornos, bienes, servicios, productos, tecnologías, etc. De la forma más segura, cómoda, autónoma y natural posible.

La aplicación de la accesibilidad universal presupone la aplicación de la estrategia de 'diseño universal o diseño para todas las personas', y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.

Por tanto en colaboración con el Área de Accesibilidad, se realiza un seguimiento de los siguientes ámbitos de actuación:

- Marco normativo.
- Gestión de la Accesibilidad
- Implantación en el destino
- Herramientas tecnológicas

Delegación de Participación Ciudadana. Migración. Acción Exterior. Cooperación al Desarrollo. Transparencia y Buen Gobierno. Dentro de las funciones del Área de Participación Ciudadana, se encuentran la elaboración y coordinación del Plan de Gobierno Abierto de la Ciudad de Málaga, la Transparencia y Buen Gobierno y la coordinación de los Consejos Sectoriales. Todo ello necesario para la evaluación de **la satisfacción local** con el turismo, tener en cuenta la participación ciudadana en la toma de decisiones estratégicas para la ciudad y gestionar el destino con un modelo de gobernanza basado en la eficiencia y la transparencia.

8. Área de Gobierno de Urbanismo, Movilidad y Seguridad.

Gerencia Municipal de Urbanismo. Es necesario tener en cuenta como impacta el urbanismo y la ordenación territorial para avanzar hacia un turismo sostenible, por ello es importante contar en esta comisión con la Gerencia Municipal de Urbanismo, ya que es la encargada de la redacción del planeamiento general del municipio, su modificación y revisión, la gestión urbanística y las obras de infraestructura urbana en el término municipal de Málaga.

Área de Movilidad. En la gestión turística, la estrategia en materia de movilidad está marcada por la sostenibilidad y la intermodalidad en el transporte. Además de ser el área que ejerce la tutela sobre la Empresa Malagueña de Transportes de Málaga (EMT) y la Sociedad Municipal de Aparcamientos y Servicios(SMASSA).

Área de Seguridad. Para que un destino sea seguro, es fundamental la labor pública de la Policía, y la coordinación de los cuerpos de seguridad y servicios de emergencia, para el bienestar tanto de residentes como de turistas.

Socios de Investigación

Los socios de investigación son aquellas entidades colaboradoras que comparten interés en la promoción de Málaga como Destino Turístico Inteligente. Los principales socios de investigación son:

- **Universidad de Málaga (UMA).** La Universidad de Málaga es un colaborador fundamental en la gestión del conocimiento. El Ayuntamiento de Málaga colabora con la Universidad de Málaga en todos aquellos proyectos en los que es necesario fomentar la generación y el avance significativo del conocimiento científico y la investigación de calidad contrastada como progresar hacia la búsqueda de soluciones a los desafíos de la sociedad.
- **Instituto Andaluz de Investigación e Innovación en Turismo (IATUR).** El Instituto que tiene sede en Málaga, se constituye como un Centro Andaluz de Conocimiento de las Universidades de Málaga, Granada y Sevilla. Cuenta con un equipo científico multidisciplinar de más de 200 miembros, y asume el papel de interlocutor entre el sector turístico y los avances en el conocimiento, con el fin principal de mostrar y transferir la I+D en este campo.
- **Fundación Ciedes.** La Fundación CIEDES es una fundación privada sin ánimo de lucro, integrada por las principales instituciones y entidades de la ciudad. Creada el 27 de Julio de 1994, su nacimiento supuso un hito a nivel nacional por ser la primera vez que todas las instituciones y los principales agentes económicos y sociales de una ciudad, daban el paso de aunar sus fuerzas para trabajar conjuntamente por el futuro. Implicados en el Plan Estratégico Turismo de Málaga 2021-2024 con la Agenda 2030, el tiempo y las acciones en marcha han demostrado que la Fundación ha sido un instrumento fundamental para el desarrollo de Málaga y el diseño de su modelo de ciudad de forma plural, participativa y consensuada, en base a la herramienta de la Planificación Estratégica.

Grupo de actores locales

La principal red de actores locales que colaboran como elementos claves en el desarrollo de Málaga como Destino Turístico Inteligente es el **Foro de Turismo de Málaga:**

El Foro de Turismo de Málaga Ciudad se ha constituido desde su puesta en marcha como el escenario idóneo para el intercambio de ideas, análisis conjunto de la situación del turismo de nuestro destino y la toma de decisiones, así como un ejemplo de colaboración público-público y público-privada. De hecho, en este órgano se han desarrollado una serie de acciones que han ido mejorando el posicionamiento de Málaga como un destino competitivo, ayudando a la industria turística de la ciudad a consolidarse como una de las principales fuentes generadoras de empleo, riqueza y bienestar.

Actualmente el Foro de Turismo está formado por el Ayuntamiento de Málaga (a través de las áreas de Turismo, Cultura y Deporte); el Aeropuerto, el Puerto, la Federación de Comercio de Málaga (FECOMA), Turismo y Planificación Costa del Sol; la Asociación Profesional de Informadores Turísticos (APIT), la Confederación de Empresarios de Málaga (CEM); la Cámara de Comercio; la Universidad de Málaga; la Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol (AEHCOS); la Asociación de Escuelas de Español; la Asociación del Centro Histórico; la Asociación de Empresarios Hosteleros de Málaga (MAHOS), la Asociación Empresarial de Agentes de Viajes (AEDAV); la Asociación de Empresas de Alquiler de Vehículos y el Palacio de Ferias y Congresos de Málaga o FYCMA.

Asimismo, se contarán con todas aquellas **ASOCIACIONES** relevantes del sector para cualquier grupo de trabajo según la temática, tales como:

- **Agrupaciones de desarrollo:** El Ayuntamiento de Málaga ha impulsado la participación social a través de la figura de Agrupaciones de desarrollo, grupos de trabajo en red compuesto por las entidades sociales que trabajan en un ámbito concreto, para el consenso de actuaciones en común que tengan como objeto la sensibilización e información para prevenir diversos problemas. Una de las más activas relacionadas con el sector turístico es la Agrupación de Desarrollo Málaga Accesible, que forma parte de la Mesa de Turismo Accesible de Málaga.
- **Asociaciones de Vecinos:** Es conocida la importancia de las asociaciones de vecinos en las comunidades, cuáles son los beneficios y que actividades se llevan a cabo. Por lo que, según la temática, se tendrán en cuenta aquellas que sean más significativas, ya que juegan un papel importante ante las autoridades locales para plantear opiniones y propuestas que afecten positivamente a la comunidad, así como la defensa de los intereses colectivos en temas como turismo, seguridad, infraestructura, servicios públicos, medio ambiente y desarrollo urbano, fomentando la participación ciudadana, promoviendo la colaboración y el trabajo en equipo entre los residentes.
- **Asociaciones por segmentos:** Según la temática a abordar, se contará con aquellas asociaciones que sean representativas de los diferentes segmentos profesionales relacionados con la actividad turística.

Grupos de trabajo

En el seno de la presente comisión podrán constituirse cualesquiera grupos de trabajo asociados a temáticas concretas, del mismo modo que podrán participar de la misma cualquier otro representante de entidades de referencia en materia de turismo para la entidad, expertos u otros agentes del territorio en calidad de asesores que, por su conocimiento, puedan aportar valor contribuyendo y facilitando la evolución del destino siguiendo el modelo DTI.

Los grupos de trabajo establecidos actualmente que están relacionados directamente con el ámbito turístico y que son impulsados desde el Área de Turismo y Promoción de la Ciudad son los siguientes:

- **Mesas Técnicas de Segmentos:** En el Marco del Plan Estratégico Turismo de Málaga vigente, se constituyen las mesas técnicas de segmentos, compuestas por representantes y profesionales relacionados con alguno de los segmentos turísticos. En estas mesas se intercambian experiencias, se conoce en profundidad las potencialidades de cada segmento turístico, se exploran nuevas oportunidades de promoción del destino y se recogen las propuestas y sugerencias para la elaboración del Plan Estratégico Turismo de Málaga del Área de Turismo y Promoción de la Ciudad del Ayuntamiento de Málaga.

Entre las mesas técnicas ya constituidas se encuentran las siguientes:

- Mesa Técnica Eno-Gastronómica
- Mesa Técnica de Turismo de Naturaleza, Sol y Playa
- Mesa Técnica de Turismo Cultural
- Mesa Técnica de Turismo Premium, Golf y Shopping
- Mesa Técnica de Turismo de Cruceros
- Mesa Técnica de Turismo Educativo-Idiomático
- Mesa Técnica MICE
- Mesa Técnica Cinematográfica y Audiovisual
- Mesa Técnica de Salud y Bienestar

Algunas de ellas se encuentran en fase de creación como por ejemplo la Mesa Técnica de Turismo Familiar.

- **Mesas de expertos STO Málaga.** La Red INSTO (International Network of Sustainable Tourism Observatories) es una red de observatorios turísticos que monitorean el impacto económico, ambiental y social del turismo a nivel de destino. La iniciativa se basa en el compromiso de las Naciones Unidas con el crecimiento sostenible y resiliente del sector a través de la medición y el seguimiento, apoyando la gestión del turismo basada en la evidencia.

Entre sus objetivos, se encuentran el fomentar una red dinámica de socios que se esfuercen por crear lugares saludables tanto para los visitantes como para las comunidades y al mismo tiempo, dejar destinos resilientes a las generaciones futuras.

Para la Red, uno de los pilares fundamentales es la participación de todo el sector en la toma de decisiones. En estas mesas, que se han organizado en bloques temáticos, los participantes identifican necesidades, fuentes de información, indicadores y realizan propuestas relacionadas con las diferentes áreas de estudio.

Figura 4. Mesas de Expertos STO Málaga



Fuente: Área de Turismo y Promoción d la Ciudad. Ayuntamiento de Málaga.

Las mesas constituidas bajo el paraguas de ONU Turismo han sido las siguientes:

- **Mesa de Sostenibilidad Económica:** Incluye las siguientes áreas temáticas:
 - Producción Sostenible
 - Empleo
 - Beneficios económicos a nivel destino
 - Estacionalidad Turística
- **Mesa de Sostenibilidad Social:** Con las siguientes áreas temáticas de estudio:
 - Eventos sociales
 - Satisfacción local
 - Accesibilidad
 - Educación
 - Formación en sostenibilidad e información relacionada con la salud
- **Mesa de Sostenibilidad Ambiental:**
 - Gestión de la energía
 - Gestión del agua
 - Gestión de aguas residuales

- Manejo de residuos sólidos
- Cambio Climático
- **Mesa de Gobernanza:**
 - Movilidad (incluyendo cruceros)
 - Oferta turística
 - Gobernanza
- **Mesa de Turismo Accesible.** Uno de los hitos principales del Plan de Turismo Accesible del Ayuntamiento de Málaga, elaborado por Ilunion Accesibilidad del Grupo Social Once y en el que han colaborado de la mano el Área de Turismo y Promoción de la Ciudad, el Área de Accesibilidad y el tejido asociativo de la ciudad es la constitución de una mesa de Turismo Accesible, cuyo principal objetivo es establecer una metodología de cómo articular y canalizar la hoja de ruta de las acciones contempladas en el plan. La creación de esta mesa es un claro reflejo del compromiso del Ayuntamiento de Málaga con la accesibilidad en el destino, tanto para residentes como para turistas.

Le corresponde a la Comisión Técnica de Seguimiento Málaga DTI aprobar el alta y baja de los miembros. Las solicitudes de alta o baja se podrán remitir a través del buzón **malagaDTI@malaga.eu**.

2.1.3 Comisión Técnica de Seguimiento del Destino Turístico Inteligente Málaga DTI

La creación de la Comisión Técnica de Seguimiento Málaga DTI y el nombramiento de los miembros del Comité Técnico (Ver Anexo III) serán aprobados por Resolución de Alcaldía-Presidencia.

Funciones de la Comisión Técnica de Seguimiento Málaga DTI

La Comisión Técnica de Seguimiento Málaga DTI ejercerá a efectos de oficina técnica y, como mínimo, tendrá las siguientes funciones:

- Coordinar, ejecutar y dar seguimiento al proyecto DTI: apoyo a la implementación de acciones derivadas del desarrollo del DTI, monitorización del plan de acción del DTI, realización del seguimiento y control de los indicadores validados en el proceso de diagnóstico, asegurando así su continuo desarrollo en el tiempo, etc.
- Gestionar y asegurar la participación del destino en las actividades de la Red DTI.

- Coordinar las acciones desarrolladas por las diferentes áreas y asegurar el correcto despliegue de las acciones DTI en las que deban intervenir otras áreas de conocimiento y gestión relacionadas.
- Impulsar la participación del destino en proyectos a escala provincial, autonómica, nacional y europea.
- Velar por la transparencia de la actividad desarrollada en el marco del DTI, informando regularmente a los agentes sociales implicados.

Asimismo, está atribuido a esta Comisión:

- Proponer posibilidades de colaboración en temas de interés común para las partes (SEGITTUR y Excmo. Ayuntamiento de Málaga).
- Preparar los programas o proyectos y proponer los correspondientes protocolos específicos de ejecución del Protocolo General de Actuación suscrito entre la Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.M.P. (SEGITTUR) y el Ayuntamiento de Málaga de fecha 6 de junio de 2024.
- Elevar las propuestas que elabore a los órganos competentes de las dos partes (SEGITTUR y Excmo. Ayuntamiento de Málaga).
- Realizar el seguimiento de los protocolos específicos que se suscriban, así como aclarar y decidir cuantas dudas puedan plantearse en su interpretación y ejecución.

Estas funciones podrán apoyarse a medida que avance la implantación del DTI en herramientas tecnológicas que permitan dotar al destino de los recursos necesarios para ejercer una óptima gestión de la información generada y recogida y ponerla a disposición de todos los implicados en el desarrollo de la actividad turística.

Debiendo tener en cuenta que, la Comisión Técnica de Seguimiento, no tiene naturaleza orgánica y por tanto no constituye el régimen competencial vigente atribuido por la Ley a los órganos de gobierno y decisión. Es decir, sus acuerdos no son más que propósitos, no pudiendo asumir obligaciones o derechos en nombre de los firmantes para la ejecución de las acciones que se ejecutan en virtud del Protocolo General de Actuación suscrito entre SEGITTUR y el Excmo. Ayuntamiento de Málaga.

Tipo de reuniones

La Comisión Técnica de Seguimiento podrá funcionar en pleno, en comisión permanente, y en su caso, mediante la constitución de grupos de trabajo.

1. Comisión Plenaria:

La Comisión Plenaria está compuesta por:

- Presidencia
- Área de Turismo y Promoción de la Ciudad. Coordinación Interna.
- Comité Técnico

La Comisión Plenaria se reunirá, al menos, dos veces al año, cuando lo solicite su Presidencia, el Área de Turismo y Promoción de la Ciudad o al menos un tercio de los miembros del Comité Técnico.

A efectos de la celebración de reuniones y adopción de acuerdos, se requerirá la presencia de, al menos, un tercio de los miembros del Comité Técnico, o de las personas en quienes hayan delegado la asistencia y voto.

Los acuerdos serán adoptados, como mínimo, por un tercio de los miembros del Comité Técnico y serán recogidos en las actas que se redacten de cada reunión, que serán suscritas por todos los asistentes.

2. Comisión Permanente:

La Comisión Permanente está compuesta por:

- Área de Turismo y Promoción de la Ciudad. Coordinación interna.
- Gestión de Fondos Europeos
- Coordinación de Distritos y Proyectos Integrados
- Delegación de Participación Ciudadana. Migración. Acción Exterior. Cooperación al Desarrollo. Transparencia y Buen Gobierno
- Área de Servicios Operativos, Régimen Interior, Playas y Fiestas.

Se convocarán al menos cuatro reuniones al año, para ver realizar el seguimiento del Plan de Acción de Málaga como DTI.

- Dos previas a la celebración de la Comisión Plenaria.
- Dos ordinarias, donde se realizará el seguimiento de los diversos temas de la Comisión.

3. Grupos de trabajo:

Se podrán convocar grupos de trabajo en función de las necesidades del destino, cuando lo solicite su Presidencia, el Área de Turismo y Promoción de la Ciudad, o al menos un tercio de los miembros del Comité Técnico.

La convocatoria de las sesiones podrá realizarse por medios presenciales o virtuales e irá acompañada del orden del día correspondiente y de la documentación que se estime oportuna, a efectos de conocer debidamente el contenido de las temáticas a tratar.



3. Plan Estratégico STO Málaga 2025-2029

STO Málaga tiene el propósito de convertir a la ciudad de Málaga en referente de ciudad sostenible, sobretodo en todo aquello relacionado con la gestión del dato y la gobernanza.

Figura 5: Presentación del Informe del Agua en el Salón de los Espejos del Ayuntamiento de Málaga, 2024



Fuente: Área de Turismo y Promoción de la Ciudad. Ayuntamiento de Málaga.

La visión de Málaga consiste en convertirse en una ciudad que no solo se adapte a las nuevas exigencias ambientales, sino que inspire a otras ciudades a seguir un camino sostenible, equilibrado y respetuoso con el medio ambiente. A través de este plan estratégico, se busca desarrollar iniciativas basadas en la participación activa de ciudadanos, empresas y organismos públicos, impulsando un desarrollo sostenible que mantenga el bienestar social y económico.

En definitiva, el objetivo principal del Observatorio consiste en convertir a Málaga en un centro de transferencia de conocimiento e información en el ámbito turístico y sostenible.

3.1 Retos STO Málaga de cara a futuro

STO de Málaga actualmente enfrenta varios retos a la hora de alcanzar su propósito y en su misión de apoyar a la ciudad en su transición hacia un modelo de desarrollo turístico sostenible. Los retos que están expuestos a continuación están orientados a conseguir que Málaga sea un destino turístico resiliente, sostenible e inclusivo, mediante la transformación digital:

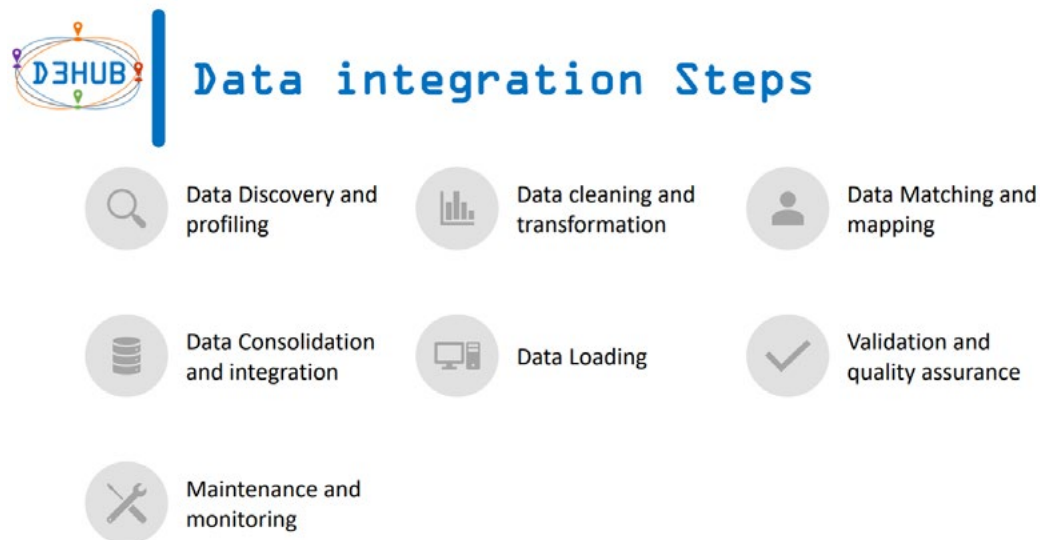
1. Cómo mejorar la calidad y accesibilidad de los datos.

La recopilación de datos integrales, que vayan más allá de los datos cualitativos tradicionales, facilitará una mejor planificación y toma de decisiones informada, basada en la evidencia de datos cuantitativos. Asimismo, la actualización automatizada de estos datos en tiempo real beneficiará a todos los actores implicados en el sector turístico de la ciudad de Málaga.

Teniendo en cuenta el marco estratégico de referencia a nivel internacional Statistical Framework for Measuring the Sustainability of Tourism (SF-MST), cuyo objeto consiste en proporcionar una estructura sólida para organizar datos y estadísticas utilizando conceptos, definiciones, clasificaciones y reglas de presentación de informes comunes, las directrices marcadas por la ONU Turismo y otras iniciativas europeas, mediante la herramienta de D3Hub se pretende obtener la capacitación y formación para estar preparados de alinear todas las fuentes de datos, que en muchas ocasiones están dispersas e incompatibles entre sí y que disponen de datos no estructurados. Además, de analizar de forma eficiente la información obtenida en las diferentes instituciones, aprender cómo lo hacen otros destinos en la misma situación compleja a la hora de recopilar y el tratar los datos para ser más efectivos, minimizar recursos y maximizar resultados, adquiriendo diferentes herramientas y metodologías para la futura integración de datos en la PID siguiendo los pasos de la integración de datos en la Plataforma Inteligente del Destino que nos plantea D3Hub (ver figura 6):

1. Recopilación de datos y su representación.
2. Depuración de datos y su transformación.
3. Cruce de datos y su mapeo.
4. Consolidación de datos y su integración.
5. Carga de datos.
6. Validación de datos y garantía de calidad.
7. Mantenimiento de los procesos de integración de datos y el monitoreo de datos.

Figura 6: Pasos de la integración de datos en la Plataforma Inteligente del Destino



Fuente: D3Hub Cross-Cluster Session, 2025.

2. Desarrollar un modelo de Gobernanza que permita el correcto seguimiento de objetivos e indicadores.

La gobernanza de Málaga busca una gestión integral como Destino Turístico Inteligente (DTI), centrada no solo en el crecimiento económico, sino también en el desarrollo social y el fortalecimiento institucional. Según el modelo DTI, que Málaga adapta en función de sus necesidades y respetando los requisitos e indicadores marcados por SEGITTUR (Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas), gobernanza representa la máxima cooperación público-pública y público privada para garantizar la gestión eficiente, transparente y participativa.

La coordinación de la gobernanza turística se realiza a través de una estructura integrada por diversos órganos y entidades que actúan en los niveles local, provincial, regional y nacional. Esta estructura fomenta la cooperación interinstitucional y permite abordar los desafíos específicos del turismo, desde la planificación de eventos hasta la gestión de flujos turísticos y la promoción de la sostenibilidad turística.

La creación de la Comisión Técnica de Seguimiento Málaga DTI persigue el objetivo de impulsar así la puesta en marcha de estructuras de trabajo coordinadas, buscando sinergias promovidas por el modelo DTI y el desarrollo de procedimientos que aumenten la eficiencia en la toma de decisiones, la responsabilidad compartida y el seguimiento y control de las acciones impulsadas con efectos sobre el turismo por parte de los gestores públicos del territorio.

Aunque no existe un departamento específico dedicado exclusivamente a la sosteni-

bilidad integral, el Ayuntamiento de Málaga cuenta con STO Málaga que busca apoyar a las partes interesadas del turismo en el destino con sus operaciones y gestión, permitiéndoles tomar decisiones basadas en datos en tiempo real.

Estas partes interesadas incluyen empresas turísticas y operadores de la industria; instituciones académicas; organizaciones turísticas locales, regionales y provinciales; ministerios, otros departamentos gubernamentales y asociaciones; operadores de transporte, infraestructura y servicios públicos; comunidades y asociaciones comunitarias; inversores y desarrolladores; asociaciones industriales y otras organizaciones relacionadas con el turismo.

Aquí cabe destacar el Foro de Turismo de Málaga, ya que se trata del órgano consultivo que, con casi dos décadas de actividad, sigue reuniendo a varias Áreas del Ayuntamiento y el sector turístico para defender los intereses de Málaga como destino. Este foro representa a todas las partes interesadas antes mencionadas del sector tanto público como privado con el objetivo de planificar y coordinar acciones que impacten positivamente en el turismo local.

Figura 7. Taller la Gestión del Agua en los Destinos, 2024



Fuente: Área de Turismo y Promoción de la Ciudad. Ayuntamiento de Málaga.

3. Promover la colaboración colectiva y la Satisfacción local.

Estrechamente ligado al ámbito de la gobernanza está el objetivo de Málaga de continuar y ampliar los procesos colaborativos dentro del destino y aumentar la participación de la comunidad local y las empresas en la planificación estratégica del turismo. El Observatorio, con su espíritu de responsabilidad colectiva, busca involucrar a todos los actores en la cadena de valor del turismo, fomentando la cooperación entre organizaciones y partes interesadas, lo que ayudará a crear una conciencia colectiva y responsabilidad compartida hacia la sostenibilidad.

Sin olvidar, que es necesario poner de manifiesto la importancia de STO Málaga en los procesos participativos para implicar a las comunidades locales y a las partes interesadas en la elaboración de prácticas y políticas de turismo sostenible y resiliente.

4. Equilibrar las necesidades sociales, ambientales y económicas.

Málaga tiene como desafío maximizar los beneficios del turismo sin comprometer el entorno natural ni la calidad de vida de los residentes. Para ello, el Observatorio se enfoca en identificar riesgos y oportunidades, promoviendo las buenas prácticas y recomendaciones. Además, se pretende disponer de fuentes de datos de forma automatizada y en tiempo real, para monitorizar indicadores como: PIB Turístico local, total ingresos del turismo, total de gasto/inversión en el sector turístico de Málaga, gasto medio diario por visitante, impacto económico total del gasto turístico, etc.

5. Fomento del turismo regenerativo.

La ciudad debe avanzar en aspectos como la mejora de las infraestructuras, zonas verdes y la movilidad sostenible, áreas en las que aún se observan deficiencias, con un enfoque regenerativo con el que no solamente se minimice el impacto ambiental, sino que también contribuya a regenerar el entorno, con impacto positivo en la biodiversidad y al bienestar de la comunidad. El turismo regenerativo promueve la participación activa de los visitantes y de las comunidades en prácticas que favorezcan la regeneración de los paisajes, el respeto por la biodiversidad, y el fortalecimiento de las culturas locales. STO Málaga debe prestar la máxima atención a este aspecto para identificar puntos de mejora en estas áreas que permitan definir las líneas de acción clave que deriven en un impacto positivo duradero y transformador.

6. Crisis Climática y resiliencia turística.

STO Málaga debe enfocarse en incrementar la capacidad de adaptación del destino ante fenómenos climáticos extremos. Estos eventos, como olas de calor intensas o inundaciones repentinas, no solo impactan en la experiencia y seguridad de los turistas, sino que también ponen en riesgo la calidad de vida de los residentes y la infraestructura de la ciudad. El reto para el Observatorio identificar las guías que

permitan desarrollar un turismo resiliente que pueda afrontar y superar estos desafíos mediante la implementación de estrategias innovadoras. Asimismo, se debe fomentar una estrecha colaboración entre los actores del sector turístico y las autoridades locales para crear planes de emergencia, aumentar la capacidad de respuesta ante situaciones climáticas imprevistas y asegurar que la recuperación después de estos fenómenos sea rápida y efectiva.

Resaltar que el Área de Turismo y Promoción de la Ciudad está llevando a cabo actuaciones dentro del proyecto PSTD: Refugios Urbanos en Parques Urbanos, Análisis de la Evolución de la Huella del Turista; y el Área de Sostenibilidad Medioambiental tiene otros proyectos como estudios de la calidad del aire entre otros.

7. Flujos y densidades.

Como se ha indicado anteriormente y, dado que, Málaga está llevando a cabo el Proyecto “Descentralización Sostenible del Turismo de Málaga” enmarcado en PSTD, la ciudad ha tomado la iniciativa de participar en el Clúster 1 de D3Hub: Flujos turísticos, que consiste en redistribuir los flujos turísticos en el espacio y el tiempo, abordando la distribución temporal y espacial de los turistas y resaltando las desigualdades que existen. Dicho Clúster tiene como objetivo proporcionar estrategias para gestionar los flujos turísticos, mejorar la eficiencia en recopilación y tratamiento de datos y promover un crecimiento turístico equilibrado en Destino, basándose en el análisis de benchmarking de buenas prácticas de destinos turísticos.

Resaltar, que mediante el Proyecto “Descentralización Sostenible del Turismo de Málaga” se pretende capilarizar los flujos turísticos de la ciudad, desde zonas donde existe mayor concentración, hacia otros espacios y recursos de la ciudad, a través de diferentes rutas alternativas. Todo ello con las premisas del respecto a la esencia, la tradición cultural y la sostenibilidad del recurso en sí, y del entorno social, cultural y residencial en el que se encuentre, y teniendo siempre en cuenta los principales ejes estratégicos transversales en cada una de las actuaciones como son la accesibilidad, sostenibilidad, digitalización y conservación del patrimonio cultural.

Cabe destacar algunas de las principales rutas que se están poniendo en valor:

- Ruta por los Barrios Marineros: Palo-Pedregalejo
- Ruta por la Málaga Señorial y Portuaria: Malagueta
- Ruta por el Barrios de las Artes: SOHO
- Ruta por el Patrimonio Industrial
- Ruta por Itinerarios de Naturaleza
- Ruta por Barrios Históricos

En 2024, se han llevado a cabo actuaciones previas en diferentes ámbitos como:

- Eje 1.- Transición verde y sostenible
- Eje 2.- Mejora de la eficiencia energética
- Eje 3.- Transición digital
- Eje 4.- Competitividad

8. Transporte Sostenible:

Destacar que, a nivel europeo, y según los últimos informes de la Comunidad de las Ciudades Europeas: CityDNA (City Destinations Alliance), se han señalado las nuevas medidas para proteger los centros históricos en las ciudades europeas fomentando el transporte sostenible, donde mencionan a Málaga, ya que el destino ha tomado medidas para eliminar gradualmente los coches de caballos debido a las preocupaciones sobre el bienestar animal y la imagen actual de la ciudad.

La iniciativa forma parte de un cambio más amplio hacia medios de transporte más sostenibles, incluida la expansión de la red de alquiler de bicicletas eléctricas en toda la ciudad.

En cuanto al turismo de los Cruceros, Málaga se ha convertido en el 2º puerto de cruceros en península y en el 6º puerto en todo el Mar Mediterráneo. Por lo tanto, la ciudad de Málaga es un destino prioritario en este sector, y lo que se pretende es desarrollar un procedimiento para la recogida, tratamiento y análisis de datos para calcular el impacto tanto económico como ambiental, además de medir la satisfacción del crucerista, entre otros.

3.2. Objetivos específicos STO Málaga

Como se menciona anteriormente, el principal objetivo del Observatorio es convertir a Málaga en un centro de transferencia de conocimiento e información en el ámbito turístico y sostenible.

Para lograr la visión del STO Málaga, se han de considerar los siguientes objetivos específicos:

- Mejorar la calidad de los datos existentes y potenciales
- Crear perspectivas continuas y confiables sobre las tendencias y dinámicas del turismo
- Mejorar la accesibilidad de los datos disponibles para todas las partes interesadas

- Aumentar el conocimiento y la comprensión sobre el desarrollo turístico
- Proporcionar evidencia tangible sobre el valor del turismo y su impacto
- Fortalecer la toma de decisiones basada en datos
- Facilitar la priorización de decisiones y acciones de desarrollo
- Reducir las brechas de información y fomentar los estándares de datos
- Facilitar la evaluación comparativa del progreso propio y con otros destinos
- Aumentar la cooperación dentro y entre organizaciones
- Incrementar la productividad y competitividad de las organizaciones
- Aumentar los compromisos de todas las partes interesadas del turismo para compartir datos
- Involucrar a todas las partes interesadas en la planificación estratégica a través de detalles sobre indicadores y prioridades
- Fomentar la responsabilidad colectiva en el destino

Al mejorar el panorama de datos para las partes interesadas del turismo en Málaga y fomentar una toma de decisiones mejor informada, la iniciativa busca ayudar a los destinos a pasar de un enfoque de desarrollo impulsado principalmente por el marketing a un enfoque de desarrollo más orientado a la gestión que sigue medidas preparadas para el futuro de éxito donde el beneficio neto para la comunidad local juega un papel clave, creando así un cambio cultural relacionado con la gestión del turismo dentro del destino.

3.3 Iniciativas clave y líneas de acción del STO Málaga

Para hacer frente a los retos a los que se enfrenta, STO Málaga está definiendo un conjunto de líneas de acción e iniciativas que le permitirán cumplir los objetivos marcados.

De estas líneas de acción se desprende la vocación del STO Málaga de dotar a Málaga de las herramientas clave para promover y reforzar la colaboración entre stakeholders, la participación ciudadana y su satisfacción, y en definitiva dirigir la estrategia de turismo de Málaga poniendo mayor foco en la sostenibilidad.

Figura 8: Líneas de acción del STO Málaga

Líneas de Acción	Iniciativas	Indicadores
1. Implicar nuevas áreas en la estructura Observatorio y aumentar la colaboración de todos los stakeholders	<ul style="list-style-type: none"> ● Mejorar la comunicación público-privada. ● Comunicación e intercambio continuos con las partes interesadas relevantes en el destino para fomentar la confianza, la comprensión, el compromiso, la colaboración y el apoyo a la iniciativa. ● Intercambio regular de experiencias con otros destinos a nivel mundial. ● Preparación y suministro de los informes anuales a la red INSTO y participación activa en las reuniones de la red. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Número de reuniones y foros realizados. ● Nivel de participación en las reuniones. ● Tasa de respuesta a encuestas de satisfacción. ● Número de iniciativas conjuntas implementadas. ● Participación en eventos internacionales sobre turismo sostenible. ● Impacto de las recomendaciones de la red INSTO en la toma de decisiones locales.
2. Identificar nuevas fuentes de información.	<ul style="list-style-type: none"> ● Revisión continua, ajuste y mejora de los conocimientos de datos de fuentes internas y externas. ● Extensión continua de indicadores por área temática, así como extensión de temas a ser monitoreados. ● Traducción continua de las evidencias generadas para los diferentes actores del destino. ● Fortalecimiento continuo y ampliación de alianzas para la investigación y el análisis de datos. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Número de fuentes de datos revisadas y actualizadas. ● Número de nuevos indicadores por área temática. ● Frecuencia de actualizaciones de datos provenientes de estas nuevas fuentes. ● Calidad de los datos obtenidos (medido por precisión, cobertura y frecuencia). ● Número de nuevas alianzas. ● Número de informes y estudios generados mediante estas alianzas.
3. Fortalecer la participación ciudadana en los procesos de planificación turística.	<ul style="list-style-type: none"> ● Organizar encuentros periódicos entre representantes de la comunidad local, empresas turísticas, autoridades municipales y otros actores clave para discutir y co-crear estrategias turísticas. ● Desarrollar una plataforma online donde los residentes puedan participar en consultas y encuestas sobre proyectos turísticos clave. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Número de reuniones realizadas. ● Tasa de asistencia de la comunidad local y actores turísticos. ● Número de propuestas co-creadas ● Número de registrados en la plataforma. ● Número de consultas y encuestas realizadas a través de la plataforma. ● Número de propuestas ciudadanas implementadas.

Lineas de Acción	Iniciativas	Indicadores
<p>4. Evaluar y mejorar la percepción y satisfacción de los ciudadanos y agentes del sector turístico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Realizar una encuesta para identificar la satisfacción de los vecinos con respecto al turismo (la definición de las preguntas, el enfoque, la continuidad y los indicadores resultantes). 	<ul style="list-style-type: none"> Número de encuestas completadas por los ciudadanos. Índice de satisfacción general de los vecinos con el turismo. Porcentaje de mejora en los aspectos insatisfactorios tras la implementación de las medidas.
<p>5. Apoyo a la Ciudad de Málaga en su objetivo de Turismo sostenible</p>	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo en el proyecto de Descentralización Sostenible del Turismo en la ciudad de Málaga desarrollado por el Área de Turismo y Promoción de la Ciudad. Refuerzo de la colaboración para lograr los objetivos del plan de acción climática con objetivos específicos de reducción de emisiones y en el que se integra el turismo. Coordinación, junto con IATUR el desarrollo de indicadores relacionados con el riesgo climático. Apoyo en el desarrollo de prácticas que permitan el turismo regenerativo. 	<ul style="list-style-type: none"> Variación en el flujo turístico en zonas descentralizadas respecto a años anteriores. Impacto ambiental en las nuevas áreas de desarrollo turístico. Número de iniciativas de turismo regenerativo puestas en marcha. Impacto ambiental positivo medido en términos de biodiversidad, calidad de suelo y agua, etc.
<p>6. Digitalización</p>	<ul style="list-style-type: none"> Convertir los cuadros de mando (Dashboards) STO Málaga en los API con los datos en tiempo real. Hacer que la información digital sea accesible. 	<ul style="list-style-type: none"> Número de Datasets API disponibles en la web STO Málaga.
<p>7. Seguimiento de los Proyectos clave impulsados desde el Área de Turismo y Promoción de la Ciudad</p>	<ul style="list-style-type: none"> DTI PSTD PID D3Hub 	<ul style="list-style-type: none"> Nivel (%) de cumplimiento de requisitos de cada ámbito del Eje en cuestión del modelo DTI. Nivel (%) de ejecución de actuaciones de cada Eje del Plan PSTD. Indicadores clave de rendimiento (KPIs) y resultados esperados, alineados con los objetivos de cada módulo, tanto común como específico de la PID. Indicadores de Sostenibilidad clave lo que contribuirá en la gestión de los flujos turísticos en el espacio y el tiempo.

Fuente: Elaboración propia

STO Málaga está en continuo desarrollo, por lo que estas áreas de acción clave e iniciativas mencionadas en este apartado se encuentran en constante revisión, ampliación y adaptación a las necesidades y circunstancias del momento en Málaga. En consecuencia, cualquier área de acción o nueva iniciativa que se identifique a posteriori, así como las que deriven de la definición del nuevo Plan Estratégico Turismo de Málaga 2025-2029 se integrarán con los proyectos actuales del STO Málaga.

Estas iniciativas se priorizan de la siguiente manera en un marco temporal de corto, medio y largo plazo:

Figura 9: Acciones STO Málaga diseñadas a corto, medio y largo plazo

Líneas de acción	Corto plazo	Medio plazo	Largo plazo
1. Implicar nuevas áreas en la estructura observatorio y aumentar la colaboración			
<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la comunicación público-privada 	● — ●		
<ul style="list-style-type: none"> Comunicación e intercambio continuos con las partes interesadas relevantes en el destino para fomentar la confianza, la comprensión, el compromiso, la colaboración y el apoyo a la iniciativa. 	● — ●		
<ul style="list-style-type: none"> Preparación y suministro de los informes anuales a la red INSTO y participación activa en las reuniones de la red. 	● — ●		
<ul style="list-style-type: none"> Intercambio regular de experiencias con otros destinos a nivel mundial. 		● — ●	
2. Identificar nuevas fuentes de información.			
<ul style="list-style-type: none"> Revisión continua, ajuste y mejora de los conocimientos de datos de fuentes internas y externas. 	● — ●		
<ul style="list-style-type: none"> Mejora continua de SID en términos de contenido y usabilidad. 	● — ●		
<ul style="list-style-type: none"> Extensión continua de indicadores por área temática, así como extensión de temas a ser monitoreados. 		● — ●	
<ul style="list-style-type: none"> Traducción continua de las evidencias generadas para los diferentes actores del destino. 		● — ●	
<ul style="list-style-type: none"> Fortalecimiento continuo y ampliación de alianzas para la investigación y el análisis de datos. 			● — ●
3. Fortalecer la participación ciudadana en los procesos de planificación turística.			
<ul style="list-style-type: none"> Organizar encuentros periódicos entre representantes de la comunidad local, empresas turísticas, autoridades municipales y otros actores clave para discutir y co-crear estrategias turísticas. 		● — ●	
<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar una plataforma online donde los residentes puedan participar en consultas y encuestas sobre proyectos turísticos clave. 			● — ●

Lineas de acción	Corto plazo	Medio plazo	Largo plazo
<p>4. Evaluar y mejorar la percepción y satisfacción de los ciudadanos y agentes del sector turístico.</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar una encuesta para identificar la satisfacción de los vecinos con respecto al turismo (la definición de las preguntas, el enfoque, la continuidad y los indicadores resultantes). 			
<p>5. Apoyo a la Ciudad de Málaga en su objetivo de Turismo sostenible.</p> <ul style="list-style-type: none"> Apoyo en el proyecto de Descentralización Sostenible del Turismo de Málaga desarrollado por el Área de Turismo y Promoción de la Ciudad. Refuerzo de la colaboración para lograr los objetivos del plan de acción climática con objetivos específicos de reducción de emisiones y en el que se integra el turismo. Coordinación, junto con la OMAU, del desarrollo de indicadores relacionados con el riesgo climático. Apoyo en el desarrollo de prácticas que permitan el turismo regenerativo. 			

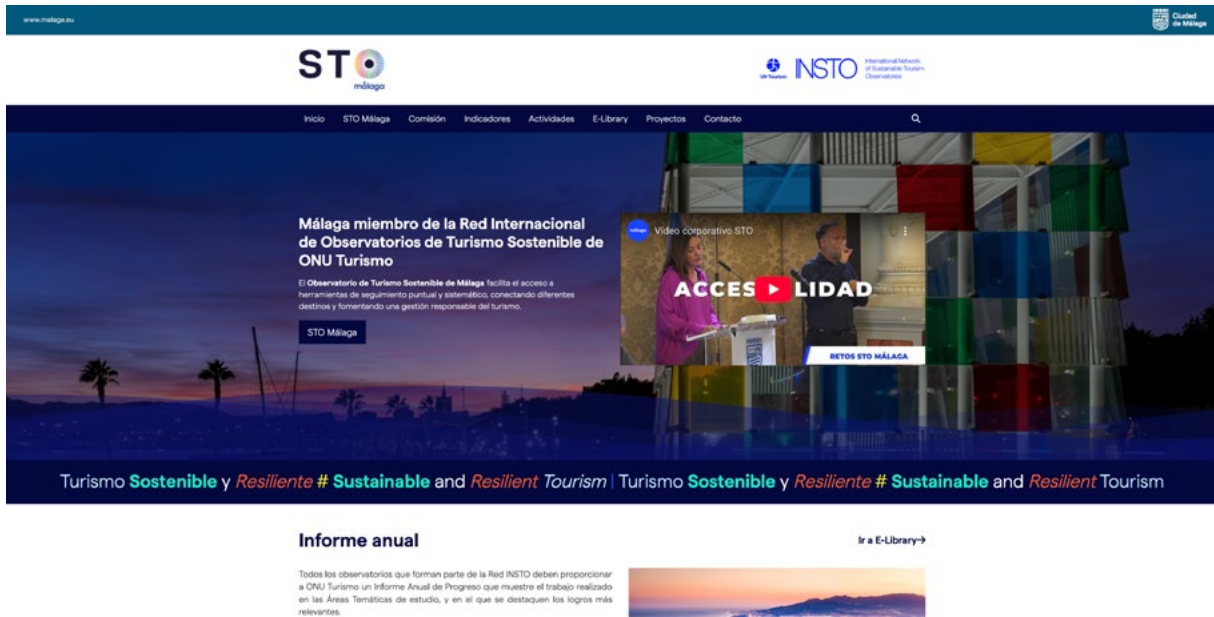
Fuente: Elaboración propia

3.4 Proceso de comunicación del STO Málaga

STO Málaga cuenta con diversos canales de comunicación. El principal canal de acceso a la información es la **página web (sto.malaga.eu)** en la que se publican informes, estudios, y estadísticas clave sobre el impacto del turismo en el entorno local, así como estrategias para su gestión sostenible. Siendo uno de los requisitos establecidos por la ONU Turismo la creación de una web específica en la que los Observatorios compartan información sobre la medición de indicadores, la ciudad de Málaga logra construir una visión más completa, coherente y actualizada del estado del turismo a nivel regional, nacional e internacional. Además, cabe destacar la vocación de colaboración con el resto de Observatorios compartiendo e intercambiando información.

Todos los recursos de la página del Observatorio están organizados en secciones más importantes del STO Málaga que son la Comisión Técnica STO Málaga, los principales Indicadores, las actividades del Observatorio y las iniciativas sostenibles que se están llevando a cabo. Con este portal se consigue dotar de mayor transparencia a la gestión municipal y hacer más fluido el diálogo entre el gobierno y la ciudadanía.

Figura 10: Página web STO Málaga

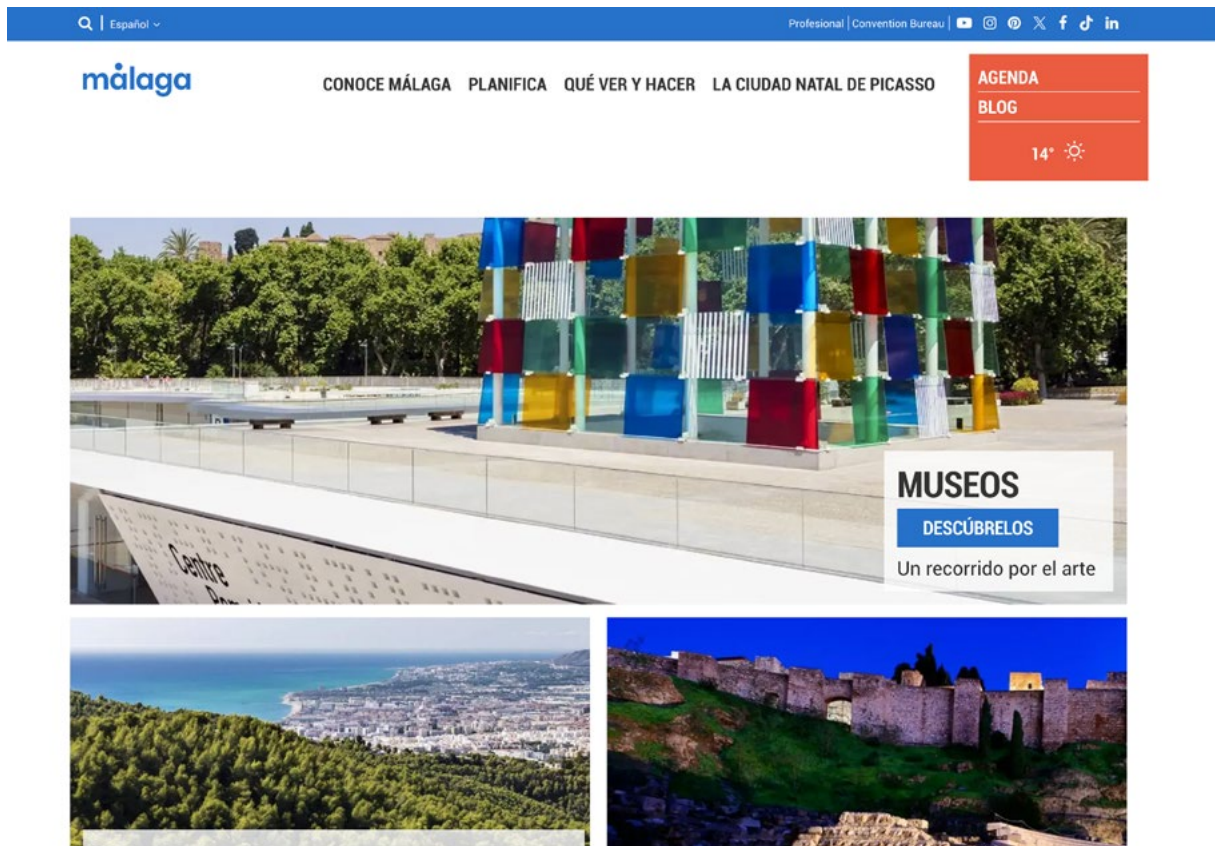


Fuente: <https://sto.malaga.eu/>

Además, STO Málaga pone a disposición de los usuarios un correo electrónico (**stomalaga@malaga.eu**) para atender consultas, sugerencias y colaboraciones relacionadas con la sostenibilidad turística. A través de un número de teléfono de atención al público (658 995 442), se ofrece un servicio más inmediato para responder dudas o gestionar solicitudes.

Sin olvidar, la página oficial del Área de Turismo y Promoción de la Ciudad, donde el usuario puede acceder a toda la información actualizada del turismo en la Ciudad de Málaga: <https://visita.malaga.eu/es/>

Figura 11. Página web Turismo Málaga



Source: <https://visita.malaga.eu/en/>

Estos canales permiten al STO Málaga mantener una comunicación fluida con la comunidad turística y facilitar la difusión de buenas prácticas en la sostenibilidad del sector.



4. Bibliografía

1. SEGITTUR (2024, mayo). Manual de Gestión de la Metodología DTI.
2. García-Altmann et al., 2024. What Should Tourism Observatories Be Doing? Identifying Key Success Drivers.
3. UNWTO (UN Tourism), 2024. Statistical Framework for Measuring the Sustainability of Tourism (SF-MST).
4. CityDNA, 2025. MMGY TCI Research Dashboard Q1 2025 Data and Insights.
5. D3Hub, 2025. Cross-Cluster Sessions.
6. UN Tourism or UNWTO (2023). Tourism for SDGS. <https://tourism4sdgs.org/>
7. Área de Turismo y Promoción de la Ciudad, Ayuntamiento de Málaga (2024). STO Málaga. <https://sto.malaga.eu/>
8. Área de Turismo y Promoción de la Ciudad, Ayuntamiento de Málaga (2024). Destino Málaga. <https://visita.malaga.eu/es/>



Anexo I. Detalle Áreas Temáticas

ÁREAS TEMÁTICAS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

1. ESTACIONALIDAD

La estacionalidad turística se define como la tendencia de los flujos turísticos a concentrarse en períodos cortos del año, generando un desequilibrio en la oferta y la demanda de un destino. En el caso de Málaga, la estacionalidad se manifiesta principalmente en los meses de verano y durante eventos específicos como la Semana Santa y Navidad.

Metodología

Fuentes de Datos y Variables

- Utilización de datos procedentes de la Encuesta de Ocupación Hotelera (EOH) y la Encuesta de Ocupación de Apartamentos Turísticos (EOAT) elaboradas por el Instituto Nacional de Estadística (INE) con periodicidad mensual.
- Análisis de variables como el número de pernoctaciones realizadas en hoteles y apartamentos turísticos, y el número de plazas estimadas en ambos tipos de alojamiento.

Métodos Estadísticos

- Utilización de métodos estadísticos sencillos para interpretar la estacionalidad, como la ratio máx/mín y los factores estacionales que delimitan los patrones de cada variable analizada.
- Análisis de la evolución mensual de las pernoctaciones y plazas estimadas para identificar periodos de alta y baja demanda.

Indicadores Clave

- Uso de indicadores como el coeficiente de Gini y la ratio máx/mín para medir la concentración estacional de la demanda turística.
- Visualización de los resultados a través de gráficos y tablas que representen la distribución mensual de la demanda y oferta turística.

Málaga enfrenta el reto de la estacionalidad turística, con flujos concentrados en los meses de verano y festividades como la Navidad. Esto genera desequilibrios en la oferta y la demanda, afectando la sostenibilidad del destino. Para contrarrestar este fenómeno, se han implementado estrategias como la promoción de segmentos turísticos menos estacionales, como el turismo cultural y de congresos. Además, se

fomenta la diversificación de la oferta turística y la colaboración público-privada para garantizar una ocupación más estable a lo largo del año, mejorando la sostenibilidad económica y ambiental.

2. EMPLEO

El sector turístico es un pilar esencial en el mercado económico de Málaga, generando empleo y dinamismo económico. La creación de empleo en el sector turístico no solo contribuye al desarrollo económico, sino que también mejora la calidad de vida de los residentes. Sin embargo, la estacionalidad y la calidad del empleo pueden ser desafíos, especialmente en términos de estabilidad y condiciones laborales.

Metodología

Fuentes de Datos y Variables

- Utilización de datos procedentes de la Encuesta de Población Activa (EPA), el Instituto Nacional de Estadística (INE) y otras fuentes oficiales.
- Análisis de variables como la tasa de empleo, el número de contratos temporales y permanentes, y la formación profesional en el sector turístico.

Métodos Estadísticos

- Uso de técnicas estadísticas descriptivas y analíticas para interpretar los datos de empleo.
- Análisis de tendencias y patrones en la creación de empleo, la estabilidad laboral y la formación profesional en el sector turístico.

Indicadores Clave

- Tasa de empleo en el sector turístico.
- Número de contratos temporales vs. permanentes.
- Nivel de formación y competencias de los empleados.
- Calidad de las condiciones laborales.

El turismo es clave en la generación de empleo en Málaga, representando el 18,4% del empleo total en 2022. Sin embargo, la estacionalidad y la temporalidad siguen siendo retos, especialmente durante la temporada alta. Para mejorar la estabilidad laboral, se están promoviendo empleos en segmentos menos estacionales, como el turismo cultural y de congresos. Además, se han implementado programas de formación profesional para elevar las competencias de los trabajadores y fomentar el emprendimiento en el sector. A pesar de los avances en condiciones laborales, persisten esfuerzos para garantizar la igualdad de oportunidades y mejorar la estabilidad laboral.

3. BENEFICIOS ECONÓMICOS A NIVEL DE DESTINO

El turismo es una actividad económica significativa que impacta directamente en el desarrollo territorial y social de Málaga. Este sector genera ingresos, empleo y dinamismo económico, contribuyendo al bienestar de la comunidad local. Sin embargo, la dependencia económica del turismo puede presentar desafíos, especialmente en tiempos de fluctuaciones del mercado y crisis globales.

Metodología

Fuentes de Datos y Variables

- Utilización de datos del Instituto Nacional de Estadística (INE), la Encuesta de Gasto Turístico (EGATUR) y otras fuentes oficiales.
- Análisis de variables como el gasto turístico, la contribución del turismo al PIB local, y la generación de empleo.

Métodos Estadísticos

- Uso de técnicas estadísticas descriptivas y analíticas para interpretar los datos económicos.
- Análisis de tendencias y patrones en el gasto turístico y su impacto en la economía local.

Indicadores Clave

- Gasto medio por turista.
- Contribución del turismo al PIB local.
- Creación de empleo en el sector turístico.
- Distribución de los beneficios económicos en la comunidad.

El turismo en Málaga ha generado un impacto económico positivo, representando el 14% del PIB en 2022 y creando empleo local. La ciudad ha diversificado su oferta turística, promoviendo el turismo cultural, gastronómico y de congresos, lo que ha ayudado a reducir la estacionalidad y mejorar la sostenibilidad económica. Además, se han mejorado las infraestructuras turísticas y se ha fomentado el emprendimiento en el sector, apoyando la innovación local. Con prácticas sostenibles y sistemas de monitoreo, Málaga equilibra el desarrollo económico con la conservación de recursos naturales y culturales.

4. GOBERNANZA

La gobernanza en Málaga se centra en la gestión integral del destino turístico, buscando no solo el progreso económico sino también el desarrollo social y el fortalecimiento de las instituciones. La ciudad ha avanzado significativamente en la implementación de estructuras de gobernanza sólidas que faciliten la colaboración entre entidades públicas y privadas, promoviendo una participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones.

Metodología

Fuentes de Datos y Variables

- Recopilación de datos de organismos oficiales, encuestas y estudios específicos sobre gobernanza turística.
- Análisis de variables como la participación ciudadana, la transparencia en la gestión y la efectividad de las políticas turísticas.

Métodos Estadísticos

- Uso de técnicas estadísticas descriptivas y analíticas para interpretar los datos de gobernanza.
- Evaluación comparativa de la efectividad de diferentes modelos de gobernanza en el sector turístico.

Indicadores Clave

- Nivel de participación ciudadana en la toma de decisiones turísticas.
- Grado de transparencia en la gestión de recursos turísticos.
- Efectividad de los planes estratégicos y políticas turísticas.
- Satisfacción de los stakeholders con los procesos de gobernanza.

5. SATISFACCIÓN LOCAL

El análisis del bienestar y la satisfacción de residentes y turistas en Málaga es un componente crucial para mejorar la calidad de vida y la experiencia turística en la ciudad. La satisfacción se evalúa a través de encuestas y estudios periódicos que recogen opiniones sobre diversos aspectos de la vida municipal y la oferta turística.

Metodología

Fuentes de Datos y Variables

- Recopilación de datos a través de encuestas de satisfacción ciudadana y turística gestionadas por el Ayuntamiento de Málaga y otras entidades.
- Análisis de variables como la calidad de los servicios públicos, la limpieza urbana, la seguridad, y la oferta cultural y de ocio.

Métodos Estadísticos

- Uso de técnicas estadísticas descriptivas y analíticas para interpretar los datos de satisfacción.
- Evaluación comparativa de la satisfacción en diferentes áreas y servicios.

Indicadores Clave

- Nivel de satisfacción de los residentes con los servicios públicos y la gestión municipal.
- Nivel de satisfacción de los turistas con la calidad de los servicios turísticos y atracciones.
- Tasa de recomendación del destino por parte de los turistas.
- Identificación de áreas prioritarias para la mejora continua.

6. GESTIÓN DE LA ENERGÍA

La gestión de la energía en Málaga es crucial para enfrentar los desafíos relacionados con el suministro energético, la crisis climática y la eficiencia de recursos. Málaga ha implementado una serie de estrategias y programas para mejorar la eficiencia energética y promover el uso de energías renovables, en línea con las exigencias europeas y los objetivos de sostenibilidad a largo plazo.

Metodología

Fuentes de Datos y Variables

- Recopilación de datos de organismos oficiales, estudios específicos y encuestas sobre consumo energético y producción de energías renovables.
- Análisis de variables como el consumo energético por sector, el porcentaje de energía renovable y las emisiones de CO2.

Métodos Estadísticos

- Uso de técnicas estadísticas descriptivas y analíticas para interpretar los datos energéticos.
- Evaluación comparativa de la efectividad de diferentes medidas de eficiencia energética y proyectos de energías renovables.

Indicadores Clave

- Consumo de energía por habitante.
- Porcentaje de energía renovable sobre el total de la energía final.
- Emisiones de CO2 por consumo energético.
- Eficiencia energética en sectores clave (transporte, edificios, industria).

7. GESTIÓN DEL AGUA

El agua es un recurso limitado y esencial para el desarrollo económico de Málaga, por lo que su gestión eficiente es crucial. El contexto de sequía recurrente y el impacto del cambio climático subrayan la necesidad de estrategias integrales para garantizar la disponibilidad y calidad del agua a largo plazo. Málaga ha implementado diversas medidas orientadas a la conservación, reutilización y tratamiento de aguas residuales para abordar estos desafíos.

Metodología

Fuentes de Datos y Variables

- Recopilación de datos de organismos oficiales, estudios específicos y encuestas sobre consumo y calidad del agua.
- Análisis de variables como el consumo de agua por sector, la calidad del agua, y la capacidad de tratamiento de aguas residuales.

Métodos Estadísticos

- Uso de técnicas estadísticas descriptivas y analíticas para interpretar los datos de gestión del agua.
- Evaluación comparativa de la efectividad de diferentes medidas de ahorro y tratamiento de agua.

Indicadores Clave

- Consumo de agua por habitante.
- Calidad del agua destinada al consumo humano.

- Capacidad y eficiencia de las infraestructuras de tratamiento de aguas residuales.
- Volumen de agua reutilizada y regenerada.

8. GESTIÓN DE AGUAS RESIDUALES

La gestión y tratamiento de aguas residuales en Málaga es un servicio público esencial tanto para la protección del medio ambiente como para la salud pública. El aumento de la población y la actividad turística en la ciudad, junto con los desafíos del cambio climático, han hecho que la gestión eficiente de las aguas residuales sea clave. Se han llevado a cabo diversas medidas para mejorar la infraestructura y las prácticas de tratamiento de aguas residuales en la ciudad.

Metodología

Fuentes de Datos y Variables

- Recopilación de datos de organismos oficiales, estudios específicos y encuestas sobre el tratamiento de aguas residuales.
- Análisis de variables como la capacidad de tratamiento, la calidad del agua tratada y el volumen de agua reutilizada.

Métodos Estadísticos

- Uso de técnicas estadísticas descriptivas y analíticas para interpretar los datos de gestión de aguas residuales.
- Evaluación comparativa de la efectividad de diferentes tecnologías y prácticas de tratamiento de aguas residuales.

Indicadores Clave

- Capacidad y eficiencia de las infraestructuras de tratamiento terciario.
- Volumen de aguas residuales tratadas y reutilizadas.
- Emisiones de gases de efecto invernadero generadas por el tratamiento de aguas residuales.
- Calidad del agua tratada.

9. MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS

La gestión de residuos sólidos urbanos (RSU) en Málaga es fundamental para mantener la sostenibilidad ambiental y la calidad de vida en la ciudad. Durante el período 2015-2021, se han implementado diversas estrategias para mejorar la recogida, tratamiento y eliminación de residuos. La ciudad ha trabajado para alinearse con las directrices europeas que impulsan la Economía Circular, con un enfoque en la reducción, reutilización y reciclaje de residuos.

Metodología

Fuentes de Datos y Variables

- Recopilación de datos de organismos oficiales, estudios específicos y encuestas sobre la generación y gestión de residuos.
- Análisis de variables como la cantidad de residuos recogidos, la composición de los RSU y los métodos de tratamiento utilizados.

Métodos Estadísticos

- Uso de técnicas estadísticas descriptivas y analíticas para interpretar los datos de gestión de residuos.
- Evaluación comparativa de la efectividad de diferentes estrategias y programas de gestión de residuos.

Indicadores Clave

- Cantidad de residuos recogidos y tratados.
- Porcentaje de residuos reciclados y depositados en vertederos.
- Eficiencia de las infraestructuras de gestión de residuos.
- Participación ciudadana en programas de reciclaje y reducción de residuos.

10. ACCESIBILIDAD

La accesibilidad en Málaga se aborda como una prioridad para garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas o sensoriales, puedan interactuar y disfrutar de los espacios urbanos y servicios turísticos. Esto se alinea con las directrices de la Organización Mundial de la Salud y las normativas nacionales y autonómicas, como la Ley 51/2003 y el Decreto 293/2009, que promueven la igualdad de oportunidades y la accesibilidad universal.

Metodología

Fuentes de Datos y Variables

- Recopilación de datos de organismos oficiales, estudios específicos y encuestas sobre accesibilidad.
- Análisis de variables como el número de establecimientos accesibles, la satisfacción de los usuarios y la eficacia de las infraestructuras adaptadas.

Métodos Estadísticos

- Uso de técnicas estadísticas descriptivas y analíticas para interpretar los datos de accesibilidad.
- Evaluación de la efectividad de diferentes estrategias y programas de accesibilidad.

Indicadores Clave

- Número de recursos turísticos accesibles.
- Satisfacción de los usuarios con necesidades especiales.
- Eficiencia de las infraestructuras y servicios accesibles.

11. CAMBIO CLIMÁTICO

El cambio climático es uno de los mayores desafíos globales, y Málaga no es una excepción. La ciudad enfrenta riesgos significativos debido al aumento de las temperaturas, la reducción de precipitaciones, la mayor incidencia de fenómenos meteorológicos extremos y la subida del nivel del mar. Estos factores pueden impactar en la salud pública, los recursos hídricos, la biodiversidad, y sectores clave como el turismo.

Metodología

Fuentes de Datos y Variables

- Recopilación de datos de organismos oficiales, estudios específicos y encuestas sobre el clima y sus impactos.
- Análisis de variables como las emisiones de CO₂, el consumo energético, la calidad del aire, y la incidencia de fenómenos meteorológicos extremos.

Métodos Estadísticos

- Uso de técnicas estadísticas descriptivas y analíticas para interpretar los datos relacionados con el cambio climático.

- Evaluación de la efectividad de diferentes estrategias de mitigación y adaptación.

Indicadores Clave

- Emisiones de CO2 y otros gases de efecto invernadero.
- Consumo de energía y porcentaje de energías renovables.
- Calidad del aire y número de días con temperaturas extremas.
- Superficie de espacios verdes y calidad de los recursos hídricos.

ÁREAS TEMÁTICAS ADICIONALES PARA MÁLAGA

1. OFERTA TURÍSTICA

En las últimas dos décadas, Málaga ha experimentado un crecimiento significativo en su oferta turística, transformándose en un destino de relevancia tanto a nivel nacional como internacional. Este crecimiento ha sido impulsado por la diversificación del turismo en la ciudad, que ha sabido posicionarse en varios segmentos clave:

- **Turismo Cultural:** Málaga ha desarrollado una rica oferta cultural que incluye museos, monumentos históricos y eventos culturales de gran atractivo para visitantes nacionales e internacionales. La ciudad ha construido una identidad cultural en torno a figuras emblemáticas como Picasso, lo que ha reforzado su imagen como un destino cultural de primer orden.
- **Turismo MICE:** La ciudad ha fortalecido su infraestructura para atraer eventos, reuniones y conferencias internacionales. Esto ha posicionado a Málaga como un destino importante para el turismo de negocios, beneficiándose del crecimiento de la demanda en este sector.
- **Turismo Deportivo y de Cruceros:** Además de los atractivos culturales, Málaga ha sabido aprovechar su ubicación costera y su infraestructura para atraer a turistas interesados en actividades deportivas y cruceros. Este tipo de turismo ha contribuido al aumento del flujo de visitantes y al desarrollo de la economía local.

En resumen, Málaga ha logrado adaptarse y evolucionar su oferta turística para responder a las demandas cambiantes del mercado, consolidándose como un destino diverso y atractivo en el sur de Europa. Sin embargo, el crecimiento de las viviendas turísticas presenta un desafío que requiere atención para garantizar un desarrollo sostenible. Además, la ciudad sigue fortaleciendo su oferta cultural y de eventos, lo que contribuye a incrementar la estancia media de los turistas y a posicionar a Málaga como un destino atractivo para el turismo de calidad y los eventos internacionales.

2. MOVILIDAD (INCLUIDOS CRUCEROS)

La movilidad en Málaga es un fenómeno complejo y crucial, influido por la geografía y la dinámica socioeconómica de la ciudad. Málaga se encuentra en el centro de la Costa del Sol, lo que le otorga una posición estratégica en términos de transporte y conectividad. Esta ubicación ha llevado al desarrollo de una extensa red de infraestructuras de transporte que conectan la ciudad a nivel municipal, regional, nacional e internacional.

Además, Málaga se enfrenta al reto de equilibrar el crecimiento turístico con la necesidad de reducir las emisiones de CO2 y promover formas de transporte más sostenibles. La movilidad en Málaga refleja tanto su crecimiento urbano y económico como su importancia como destino turístico en el Mediterráneo.

Málaga ha mostrado una notable resiliencia en su infraestructura de movilidad, recuperándose rápidamente de los desafíos recientes, como la pandemia. La ciudad sigue fortaleciendo su red de transporte público y fomentando una movilidad más sostenible. Málaga se posiciona como un eje estratégico de viajes y un destino turístico importante, adaptándose a los nuevos patrones de movilidad y atrayendo tanto a turistas como a viajeros de negocios.

Actualmente el Puerto de Málaga se ha convertido en el sexto puerto de cruceros más importante en el Mediterráneo y es el segundo en la Península Ibérica. Con el fin de fortalecer aún más el sector, la estrategia de turismo actual ha desarrollado un plan de mejora de cruceros, según el que se está atrayendo el segmento de cruceros premium y de lujo.

Los datos se identificaron como un elemento crucial durante las mesas redondas celebradas con el sector de cruceros mientras se desarrollaba la estrategia de Málaga Ciudad marcada en el Plan Estratégico Turismo de Málaga 2021-2024. Esto presenta otra oportunidad importante ya que el STO Málaga podrá apoyar estos esfuerzos a través del monitoreo regular de información clave relacionada con el turismo de cruceros en la ciudad. Resulta especialmente importante ya que la estrategia también pone de manifiesto el objetivo de posicionar a Málaga como un “puerto verde”, no masificado y en perfecta sintonía con el destino.

3. PRODUCCIÓN SOSTENIBLE

La industria audiovisual, impulsada por el auge de plataformas de streaming, ha crecido exponencialmente, generando impactos económicos y medioambientales significativos en los lugares donde se realizan los rodajes. Málaga ha emergido como un destino atractivo para producciones audiovisuales internacionales, debido a su luz y encanto único, además de festivales de renombre como el Festival de Cine de Málaga.

El turismo cinematográfico, que surge tras el éxito de producciones filmadas en la ciudad, también ha aumentado, lo que a su vez ha promovido la comercialización de rutas turísticas basadas en localizaciones de películas y series. Sin embargo, este crecimiento plantea desafíos medioambientales, destacando la necesidad de implementar prácticas sostenibles en las producciones para minimizar su huella de carbono y preservar los destinos.

Málaga se ha posicionado como un destino atractivo para la industria audiovisual, destacando por su compromiso con la sostenibilidad. A través de varias iniciativas de la ciudad y la promoción de rutas turísticas cinematográficas, la ciudad no solo atrae producciones de alto perfil, sino que también impulsa un desarrollo económico y social respetuoso con el medio ambiente. Su enfoque gratuito en la certificación de producciones sostenibles la distingue de otras ciudades, promoviendo un círculo virtuoso donde la industria audiovisual y la sostenibilidad se entrelazan en beneficio mutuo.

4. EVENTOS SOSTENIBLES

Los eventos sostenibles, según la conceptualización de las Naciones Unidas: aquellos que aseguran un mínimo impacto ambiental y dejan un legado positivo en la sociedad.

Estos eventos no solo buscan reducir las emisiones de CO₂ y otros contaminantes, sino también promover la inclusión y la igualdad de oportunidades, además de generar riqueza en la economía local.

La organización de eventos sostenibles requiere la integración activa de todos los participantes en cada etapa de la planificación y gestión. Es esencial que los organizadores asuman un papel proactivo en la elección de ubicaciones, materiales, y proveedores, ya que estas decisiones son cruciales para lograr la sostenibilidad en todos los aspectos del evento. Los impactos ambientales más comunes en estos eventos incluyen el consumo de recursos naturales, la generación de residuos, y la contaminación (acústica, del aire, lumínica, etc.). Además, se enfatiza la importancia del consumo responsable de agua.

El enfoque de sostenibilidad no se limita a lo ecológico; también es económico y social. Un evento sostenible debe ser económicamente viable y contribuir al desarrollo socioeconómico, asegurando que los beneficios económicos no se disocien de la

preservación ambiental. Estos eventos apoyan la economía local, fomentan prácticas agrícolas y ganaderas ecológicas, reducen costos mediante el uso eficiente de recursos y promueven la igualdad social. Además, estimulan la conciencia ambiental en la sociedad y fomentan la innovación tecnológica hacia soluciones más sostenibles.

En este contexto, Málaga se ha destacado como un destino de turismo MICE (reuniones, incentivos, conferencias y exposiciones) que promueve prácticas sostenibles, alineándose con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). La ciudad ha implementado varias iniciativas pioneras, como el cálculo de la huella de carbono de los turistas y su compensación a través de herramientas tecnológicas, así como la creación de un Centro Asesor Ambiental y un sello específico para eventos sostenibles.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA SALUD

La salud pública en Málaga es un aspecto esencial para el bienestar de sus ciudadanos y el desarrollo sostenible de la ciudad. Las políticas de salud en Málaga se enmarcan en un sólido marco regulatorio que incluye leyes y reglamentos europeos, nacionales y autonómicos. Estas normativas abarcan desde la seguridad alimentaria hasta la higiene de los productos alimenticios y el control sanitario en establecimientos.

El Ayuntamiento de Málaga es miembro de la Red Española de Ciudades Saludables desde 1989, un proyecto dirigido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) que busca mejorar la salud y el desarrollo sostenible a nivel local. Este proyecto se alinea con la iniciativa "Salud para todos", que busca no solo mejorar la atención médica, sino también promover el bienestar físico, mental y social de la comunidad.

6. EDUCACIÓN Y FORMACIÓN EN SOSTENIBILIDAD

La educación ambiental es una herramienta crucial para promover el cambio hacia un desarrollo sostenible, tanto a nivel local como global. Según la ONU Turismo, una mayor conciencia ambiental es fundamental para gestionar los desafíos futuros del turismo y garantizar la sostenibilidad a largo plazo. Málaga ha implementado políticas que integran la educación ambiental en su estrategia de desarrollo, involucrando tanto a la comunidad local como a los turistas en la adopción de prácticas sostenibles.

El municipio enfrenta desafíos como la crisis climática, la pérdida de biodiversidad y la contaminación, y la educación ambiental se presenta como un catalizador para la adopción de soluciones sostenibles. Las políticas locales buscan concienciar a la ciudadanía sobre la importancia de mantener un equilibrio entre el desarrollo turístico y la conservación de los recursos naturales.

málaga
the all-round city



Anexo II. Miembros del Comité Técnico

Habiendo solicitado a cada uno de los representantes de las Áreas de Gobierno del Excmo. Ayuntamiento de Málaga la designación de un técnico para formar parte de Comisión Técnica de Seguimiento Málaga DTI, y tras la puesta en conocimiento realizada a los miembros designados en reunión realizada el día 21 de junio de 2024, se relacionan los empleados de la corporación municipal que formarán parte de la misma, con la finalidad de promover las actividades impulsadas desde la Red DTI y el desarrollo en general de proyectos conjuntos y/o colaboración para la implantación de actuaciones a través de este foro de encuentro y debate que persigan promover sinergias y transferencias de información y conocimiento entre los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI), impulsando el proyecto y maximizando los beneficios de la aplicación de la metodología en el destino Málaga.

Figura 12. Áreas de Gobierno miembros de la Comisión Técnica de Seguimiento Málaga DTI

Área de Gobierno	Dependencia
Presidencia	Alcaldía
	Comunicación
Economía, Hacienda, Gestión de Fondos de la Unión Europea, Coordinación de Distritos y Recursos Humanos y Calidad	Gestión de Fondos Europeos
	Coordinación de Distritos
	Recursos Humanos y Calidad
Cultura, Deporte, Turismo, Educación, Fomento del Empleo y Juventud	Cultura
	Turismo
Sostenibilidad Medioambiental y Servicios Operativos	Sostenibilidad Medioambiental
	Servicios Operativos
Comercio, Gestión de la Vía Pública, Fomento de la Actividad Empresarial y Contratación Pública Estratégica	Comercio
Innovación, Digitalización Urbana, Promoción de la Inversión Tecnológica y Empresarial y Captación de Inversiones	Innovación y Digitalización
	Palacio de Ferias y Congresos
Derechos Sociales, Diversidad, Igualdad, Accesibilidad, Vivienda, Participación Ciudadana, Transparencia y Buen Gobierno	Derechos Sociales, Igualdad, Accesibilidad y Políticas Inclusivas
	Participación Ciudadana, Transparencia y Buen Gobierno
Urbanismo, Movilidad y Seguridad	Urbanismo
	Movilidad
	Seguridad

Fuente: Área de Turismo y Promoción de la Ciudad. Ayuntamiento de Málaga.