



# Informe anual 2024



Financiado por:





# Agradecimientos

El Área de Turismo y Promoción de la Ciudad agradece a la Red Internacional de Observatorios de Turismo Sostenible (INSTO) de ONU Turismo por el apoyo y la colaboración en el intercambio de conocimiento sobre la importancia de la gobernanza y los enfoques participativos para promover la sostenibilidad del destino, por el desarrollo de las actividades STO Málaga y las acciones llevadas a cabo en Destino dentro del marco de la Sostenibilidad, que se han plasmado en el presente Informe Final Anual STO Málaga 2024.

Y por todo ello, expresar la más sincera gratitud a INSTO y todas las instituciones implicadas, sin cuya implicación y dedicación no hubiera sido posible esta edición, además, por las buenas prácticas puestas en marcha, que se centran en la inclusividad y en la toma de decisiones basada en datos concluyentes que están conduciendo a un cambio positivo hacia el desarrollo del turismo que es tanto resiliente como inclusivo:

**Ayuntamiento de Málaga**  
**Área de Turismo y Promoción de la Ciudad**





	Pg.5		Pg. 97
<b>00.</b>	<b>Agradecimientos</b>		
	Pg. 9		
<b>01.</b>	<b>Abstract</b>		
	Pg. 15		
<b>02.</b>	<b>Introducción</b>		
	Pg. 19		
<b>03.</b>	<b>Objetivos del STO Málaga</b>		
<b>03.1.</b>	Alineación de los objetivos del STO Málaga con los ODS de ONU Turismo	pg. 22	
	Pg. 29		
<b>04.</b>	<b>Punto de partida</b>		
	Pg. 35		
<b>05.</b>	<b>Modelo de gobernanza Málaga DTI</b>		
<b>05.1.</b>	Gobernanza Comisión Técnica de Seguimiento del STO Málaga	pg. 38 pg. 48	
<b>05.2.</b>	Innovación	pg. 66	
<b>05.3.</b>	Tecnología	pg. 70	
<b>05.4.</b>	Sostenibilidad	pg. 78	
<b>05.5.</b>	Accesibilidad	pg. 88	
<b>06.</b>	<b>Tendencias Mundiales en el Ámbito de Turismo Sostenible</b>		
	Pg. 103		
<b>07.</b>	<b>Herramientas de Gestión del Destino Turístico Inteligente (DTI)</b>		
	Pg. 125		
<b>08.</b>	<b>Retos del STO Málaga</b>		
	Pg. 133		
<b>09.</b>	<b>Determinación de los Retos a Futuro del STO Málaga</b>		
	Pg. 143		
<b>10.</b>	<b>Líneas de Acción del STO Málaga</b>		
	Pg. 149		
<b>11.</b>	<b>Reflexiones finales</b>		
	Pg. 155		
<b>12.</b>	<b>Proyectos futuros STO Málaga</b>		
	Pg. 165		
<b>13.</b>	<b>Bibliografía</b>		



# Abstract

**El turismo actual exige respuestas integradas, ágiles y alineadas con los grandes retos que están ligados a la sostenibilidad y la disponibilidad de datos.**

España lidera la nueva senda del desarrollo sostenible global donde la innovación junto con la tecnología de última generación constituye una herramienta poderosa para resolver desafíos sociales, económicos y ambientales.

Málaga como miembro de la Red DTI está en plena fase de transición al cambiar de fórmula del desarrollo turístico del destino basado en el conocimiento, la sostenibilidad y la transformación digital integral 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.

Es importante impulsar un modelo de gobernanza donde la gestión de sostenibilidad turística sea el “corazón” de toda la estructura base del Destino. Dado que el ecosistema turístico malagueño evoluciona hacia una nueva generación de herramientas que facilitan la toma de decisiones basada en la evidencia del dato, mejoran la promoción, fomentan la formación y conectan con soluciones tecnológicas de vanguardia, es primordial para el destino liderar desde el dato, el talento y la colaboración público – público – privada con tal de convertir a Málaga en un centro de análisis, transferencia de conocimiento e información en el ámbito turístico y sostenible.

Por ello, la creación del STO Málaga (Sustainable Tourism Observatory of Málaga) y su adhesión a la Red INSTO (International Network of Sustainable Tourism Observatories) de ONU Turismo en 2022 han sido un hito fundamental en la evolución de Málaga como destino DTI y su estrategia del Turismo Sostenible. El Observatorio se encarga de proporcionar da-



tos integrales, accesibles y fiables que respaldan una toma de decisiones informada y sostenible. Su labor está orientada a fortalecer la colaboración entre actores públicos y privados, permitiendo identificar riesgos y oportunidades para alcanzar un equilibrio entre las necesidades de la comunidad local, la economía y el medio ambiente. Mediante un enfoque inclusivo, STO Málaga promueve la gestión inteligente del destino, fomenta la cooperación multisectorial y prioriza la sostenibilidad como eje central del desarrollo turístico. Recopilando datos y elaborando informes, propuestas e investigaciones, el Observatorio contribuye a que Málaga avance hacia un futuro más sostenible y resiliente, consolidándose como un referente global en turismo responsable.

En el presente informe anual se establecen los objetivos del Observatorio de Turismo Sostenible de Málaga, partiendo de la situación actual del destino y el modelo de Gobernanza DTI. Teniendo en cuenta las tendencias mundiales en el ámbito de turismo sostenible y los retos de STO Málaga de hoy y mañana, se detallan las herramientas de gestión del Destino Turístico Inteligente Málaga y las líneas de acción que se impulsan desde la vanguardia del turismo inteligente. Junto con las reflexiones finales se exponen los nuevos proyectos de STO Málaga: PSTD, PID, D3Hub, que contribuyen a que la ciudad sea un destino turístico inteligente, resiliente, sostenible e inclusivo, mediante la transformación digital integral.









# Introducción

*En 2023, la ciudad recibió más de 1.8 millones de turistas*

Este cambio ha ido acompañado de una mejora significativa en sus infraestructuras, destacando la modernización de su puerto, que ha dotado a la ciudad de instalaciones capaces de atraer a grandes embarcaciones y miles de pasajeros.

Málaga es actualmente potencia turística y capital de una marca reconocida mundialmente. Es la ciudad redonda o the all-round city en inglés como la conocen a nivel internacional. A lo largo de los últimos años Málaga ha hecho muchas presentaciones del Destino y ha llevado un gran número de acciones de Promoción Turística en el exterior impulsando el turismo Premium y de lujo. En 2023, la ciudad recibió más de 1.8 millones de turistas que pernoctaron (1.801.406), siendo el 61% procedentes de un país extranjero (1.106.758 de extranjeros sobre el total de turistas que pernoctaron en la ciudad en 2023).

Estas cifras muestran como Málaga es un referente internacional, con países como Reino Unido, Francia, Italia, Alemania, Estados Unidos y Países Bajos, entre sus principales mercados emisores.

La actividad turística tiene un impacto directo en la vida de los 586.770 residentes de Málaga. En 2023, el turismo representó el 14,8% del empleo total en la ciudad, por lo que posee una influencia considerable en el mercado laboral. En particular, el sector de los alojamientos turísticos —incluyendo hoteles y apartamentos— generó una media anual de 2.581 puestos de trabajo, reflejando la importancia de esta industria para el desarrollo local.





El Ayuntamiento de Málaga avanza en su estrategia como destino inteligente, Smart City, sostenible, digitalizado y resiliente con el impulso de un proyecto para crear una plataforma digital turística, denominado 'Plataforma Inteligente de Destino' (PID). Con este proyecto desarrollado en sinergia con SEGITTUR y otras ciudades continúa con su trayectoria hacia la digitalización con hitos previos como haber sido Capital Europea del Turismo Inteligente en 2020 y contar con el distintivo de SEGITTUR que identifica a la ciudad como Destino Turístico Inteligente (DTI).

El destino en búsqueda de garantizar un desarrollo turístico equilibrado que respete el tejido social y urbano transita hacia un modelo de gobernanza sostenible, apoyándose en la labor coordinada de diversas entidades clave como el Área de Turismo y Promoción de la Ciudad y el Área de Sostenibilidad. El compromiso del Área de Turismo y Promoción de la Ciudad también se hace evidente en sus planes estratégicos y las directrices emitidas a lo largo de los últimos años.

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 con el Proyecto "Descentralización Sostenible del Turismo en la ciudad 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.

Por otro lado, el Observatorio de Turismo Sostenible de Málaga o STO Málaga sigue desarrollando su actividad, y se concibe como una herramienta eficaz para promover la sostenibilidad como eje central del desarrollo turístico. Para ello, se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y con la estrategia de la ciudad, determinada en el Plan Estratégico Turismo de Málaga vigente.

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 gestores 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.

En sus primeros años STO Málaga ha contribuido a facilitar una comprensión holística de los efectos del turismo sobre el entorno natural, la economía local y la calidad de vida de los residentes mediante la recopilación, análisis, divulgación sistemática y monitorización de datos turísticos.

El conocimiento generado constituye un recurso clave para respaldar a todas las partes interesadas en los procesos de planificación estratégica, ofreciéndoles herramientas y capacidades para abordar con responsabilidad y criterio, los desafíos actuales y futuros del destino.



## Objetivos del STO Málaga

**El Observatorio de Turismo Sostenible de Málaga se configura como una herramienta técnica de apoyo a la toma de decisiones estratégicas.**

Su creación responde a la necesidad de dotar al destino de un sistema estructurado, continuo y multidimensional de monitoreo, que permita analizar de forma integrada los impactos del turismo desde una perspectiva económica, social y ambiental. A través de la mejora del conocimiento turístico y con el foco puesto en la transparencia y accesibilidad de los datos busca el beneficio de todos los agentes turísticos del territorio.

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.

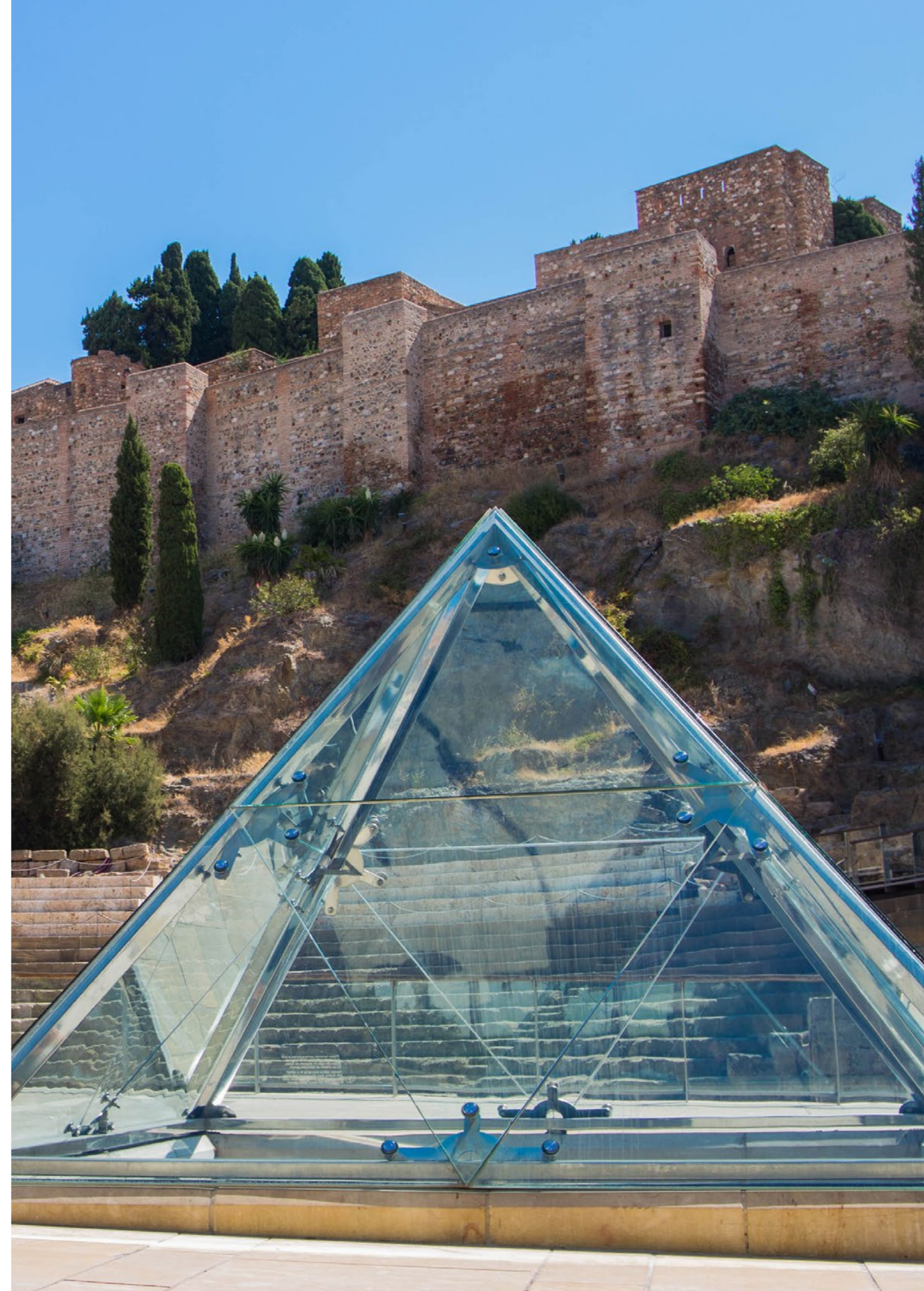
Esta iniciativa busca ayudar a Málaga a pasar de un enfoque de desarrollo impulsado principalmente por el marketing a un enfoque de desarrollo más orientado a la gestión "net positive", donde la comunidad local participa en el impulso de la sostenibilidad turística, contribuyendo así en el cambio socio-cultural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



Los objetivos detallados que son necesarios para lograr esta visión son:

- Aumentar el conocimiento y la comprensión sobre el desarrollo turístico.
- Fortalecer la toma de decisiones basada en datos.
- Proporcionar evidencia tangible sobre el valor del turismo y sus impactos.
- Mejorar la calidad de los datos existentes y potenciales.
- 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.
- Crear perspectivas continuas y confiables sobre las tendencias y dinámicas del turismo.
- Reducir las brechas de información y fomentar los estándares de datos.
- Facilitar la evaluación comparativa del progreso propio y con otros destinos.
- Mejorar la accesibilidad de los datos disponibles para todas las partes interesadas.
- Facilitar la priorización de decisiones y acciones de desarrollo.
- 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.

El Observatorio actúa de esta forma como catalizador de una transformación estructural hacia un modelo turístico más equitativo, inteligente y sostenible con un enfoque puesto en el beneficio neto de la comunidad local.





## 03.1.

# Alineación de los objetivos del STO Málaga con los ODS de ONU Turismo

Málaga es una ciudad pionera en el impulso de políticas urbanas sostenibles, y su compromiso con la sostenibilidad se ha ido consolidando a lo largo del tiempo. En 1995, fue una de las primeras ciudades españolas en adoptar una Agenda 21 Local, marcando el inicio de un camino firme hacia un modelo de desarrollo más equilibrado y respetuoso con el entorno. En 2010, reforzó este compromiso al convertirse en la tercera ciudad de España en adherirse a la Carta Verde Digital Europea, un acuerdo que promueve el uso de las tecnologías digitales para avanzar en sostenibilidad ambiental.

El año 2015 marcó un hito en esta trayectoria con la aprobación de la Agenda Urbana 2050, que constituye el marco estratégico actual para el desarrollo sostenible de la ciudad, integrando de forma transversal aspectos ambientales, sociales, económicos y de gobernanza. Esta visión a largo plazo fue complementada en 2018, cuando Málaga se incorporó al proceso global de implementación de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, comprometiéndose activamente con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ver figura 1).

En este contexto, la creación del Observatorio de Turismo Sostenible de Málaga juega un papel clave en la alineación del turismo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). La actividad turística presenta una fuerte relación con el **ODS 12**, que promueve el "Consumo y producción responsables". El esfuerzo por la preservación de la herencia cultural y el uso responsable de los recursos urbanos está presente en la estrategia de la ciudad, contribuyendo a un modelo de turismo que no sobreexplota los recursos.



Figura 1: <https://tourism4sdgs.org/>



El impulso a la promoción de los productos locales mediante la creación de la marca “Sabor a Málaga” es un claro ejemplo de una iniciativa estratégica de productos autóctonos que contribuye a la dinamización de la economía local y a la creación de puestos de trabajo en el sector agropecuario y agroalimentario de Málaga, y fomenta la comercialización de todos los productos vinculados a la marca, poniendo de relevancia sus cualidades y la exclusividad de cada uno de ellos.

El destino fomenta el consumo responsable mediante prácticas sostenibles que buscan concienciar tanto a turistas como a residentes sobre el impacto de sus acciones. Algunas iniciativas incluyen incentivos fiscales y programas de eficiencia en hoteles y viviendas, eventos y durante la producción audiovisual o cinematográfica. También se contribuye al **ODS 12** al implementar sistemas tarifarios y contadores que promueven el uso racional de recursos en el caso del agua y a la reutilización de materiales con nuevas plantas de tratamiento de biorresiduos. En línea con este objetivo, se reduce del 24% en los residuos per cápita y se produce un aumento del 71% en la recogida selectiva en 2023.

El **ODS 11**, enfocado en “Ciudades y comunidades sostenibles”, también es central en la estrategia de Málaga para mantener una relación equilibrada entre el turismo y el bienestar de los residentes. La ciudad desarrolla actuaciones acordes a las estrategias que impulsa la Gerencia Municipal de Urbanismo, recogiendo las opiniones de los residentes sobre el turismo para ser tenidas en cuenta en el diseño de la planificación estratégica como Destino Turístico Inteligente.

El destino define objetivos para alcanzar la neutralidad de carbono, reducir emisiones y expandir el uso de energía renovable, contribuyendo así con el **ODS 13** (Acción por el clima). Destacar el eje “Mejora de la Eficiencia Energética” del Proyecto PSTD “Descentralización Sostenible del Turismo en la ciudad de Málaga”, donde las actuaciones como “Análisis de la Evolución de la Huella del Turista”, “Mejora de la eficiencia energética del alumbrado de las rutas mediante tecnología LED”, “Plan para la Transición a un Sistema de Energías Renovables e Implantación de Sistemas de Producción de Energías Renovables” se están impulsando. Asimismo, en la ciudad se establecen diversas medidas y campañas de sensibilización dirigidas a reducir la presión hídrica en un contexto marcado por las sequías y el cambio climático.

Otras acciones de educación ambiental y campañas se alinean con otros Objetivos de Desarrollo Sostenible, como el **ODS 4** (Educación de calidad), el **ODS 15** (Vida de ecosistemas terrestres) y el **ODS 14** (Vida submarina).

En el marco del **ODS 7** (Energía asequible y no contaminante), destaca la instalación de sistemas fotovoltaicos en edificios públicos, promoviendo la generación de energía limpia. La ciudad apuesta por fuentes de energía renovable, promoviendo la electrificación de la flota pública de transporte y la instalación de estaciones de carga para vehículos eléctricos.

En línea con el **ODS 6** (Agua limpia y saneamiento), Málaga ha reducido su consumo de agua en 2023 y trabaja hacia metas de sostenibilidad hídrica global para 2050. Ha mejorado la eficiencia de la red de distribución con medidas como la sectorización y reparación de fugas. También Málaga ha logrado depurar el 100% de sus aguas residuales desde 2016 y ha mejorado sus infraestructuras mediante estaciones de depuración avanzadas que incluyen tratamiento terciario, promoviendo la reutilización del agua regenerada.

El destino fomenta canales de participación ciudadana y toma de decisiones basada en datos, alineándose con el **ODS 16**, que defiende sociedades justas y pacíficas, así como con el **ODS 17**, que fomenta “Alianzas para lograr los objetivos”. Con el respaldo de un sistema de gobernanza compuesto por numerosas instituciones y canales de gestión, la ciudad ha establecido un modelo de colaboración donde participan distintas áreas del Ayuntamiento de Málaga y el sector empresarial, junto a la Universidad y la Diputación Provincial. Otras instituciones como el Foro de Turismo de Málaga y el propio Observatorio de Turismo Sostenible van en concordancia con este modelo y avanzan hacia una mayor sostenibilidad del destino y del turismo.

Se han diseñado propuestas estratégicas que buscan asegurar una implementación efectiva de la accesibilidad y reducir las desigualdades en Málaga, un esfuerzo alineado con el ODS 10. En este contexto, destacan el Plan de Turismo Accesible de Málaga (2022) y el II Plan Estratégico de Accesibilidad Universal de la Ciudad de Málaga (2023-2027).

Otros objetivos en los que el turismo permite avanzar son los **ODS 2 y 3**, orientados a garantizar el acceso universal a servicios sanitarios, la prevención de la malnutrición y la lucha contra las enfermedades. Algunos ejemplos son la iniciativa Málaga Cardio Protegida, el proyecto Soludable o la red de establecimientos Málaga Sin Gluten. Por último, se destaca especialmente la vinculación del turismo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados con el empleo, siendo el **ODS 8** (Trabajo decente y crecimiento económico) y el **ODS 5** (Igualdad de género) los más relevantes.





CR TORREMOLINOS

micol...

Serv...

PEDREGALEJO  
MALAGA 17-5-2003



## Punto de partida

La ciudad de Málaga es reconocida como una de las mejores ciudades del mundo para trabajar y vivir, según la encuesta de Forbes 2023<sup>1</sup>, donde entre 420 ciudades en 89 países Málaga ha sido destacada como el rincón más impresionante y encantador del mundo.

Es importante hacer hincapié en el hecho de que cada vez más son frecuentes las estancias largas de los nómadas digitales<sup>2</sup> y la clase creativa (ingenieros, artistas, abogados, etc.) en el destino de Málaga, y que esta tipología de los visitantes están redescubriendo los múltiples atractivos de la ciudad de Málaga. Además, según los encuestados, Málaga es la ciudad mejor valorada del mundo en cuanto a la amabilidad de los residentes: el 89% afirma que la gente local es especialmente encantadora y abierta con los residentes extranjeros (frente al 65% de media a nivel mundial), mientras que la calidad de vida, el clima y el tiempo también son aspectos destacados de Málaga entre otros tantos mejor valorados que señala el informe.

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, moderando así la presión sobre los sitios más demandados, y de esta manera, impulsando los rincones con encanto y más auténticos, pero todavía poco conocidos por los viajeros.

© Madden, D. (2023, febrero 11). Explore this map of the world's best alternative capital cities. Forbes. <https://www.forbes.com/sites/duncanmadden/2023/02/11/explore-this-map-of-the-worlds-best-alternative-capital-cities/>

© InterNations. (2023). Best cities for expats 2023. Expat Insider. <https://www.internations.org/expat-insider/2023/best-cities-for-expats-40421>



Además, en consonancia con el ODS17: *Partnerships For The Goals* o *Alianzas para lograr los Objetivos*, la ciudad ha tejido conexiones estratégicas con organismos nacionales e internacionales que apoyan sus iniciativas de sostenibilidad. Estas alianzas fortalecen sus objetivos en regeneración urbana y promoción de un turismo de calidad, permitiendo el acceso a recursos, conocimientos y tecnologías que optimizan su gobernanza y refuerzan su compromiso con una gestión eficiente y responsable.

De allí se refuerza la importancia de las actuaciones llevadas a cabo por STO Málaga como miembro de la Red INSTO de ONU Turismo dentro del Proyecto: Puesta en marcha e impulso STO Málaga, financiado con los Fondos Europeos, que se verá con más detalle en Herramientas de Gestión del Destino Turístico Inteligente (DTI).

En los últimos años Málaga ha fortalecido las colaboraciones con los organismos nacionales, europeos e internacionales. Los proyectos donde Málaga ha tenido presencia a lo largo del año 2024 son los que están reflejados en la siguiente figura 2:

**Figura 2. Principales hitos en el desarrollo de la gestión estratégica en el marco de la Sostenibilidad Turística de la ciudad en colaboración con organismos nacionales e internacionales**

2019	Galardón Comisión Europea Accesibilidad
2020	Capitalidad Europea de Turismo Inteligente Adhesión a la Red DTI (Destinos Turísticos Inteligentes)
2021	Plan Estratégico Turismo de Málaga 2021-2024
2022	Adhesión STO Málaga a la Red INSTO de ONU Turismo
2023	Workshop "Presente y Futuro de los Destinos Sostenible" en colaboración con ONU Turismo
2024	Workshop "La gestión del agua en los Destinos" en colaboración con ONU Turismo Convocatoria Ayudas para desarrollar la PID de Málaga: Plataforma Inteligente del Destino.

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









## 05.

# Modelo de gobernanza Málaga DTI

SEGITTUR define el Destino Turístico Inteligente como un espacio turístico innovador, accesible para todos, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio, facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y la calidad de vida de los residentes.

En base a la definición expuesta, 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 y las necesidades del Destino.

Las profundas transformaciones del sector turístico y de su entorno obligan al desarrollo de nuevas herramientas de planificación y gestión turística a nivel local, todo ello con la premisa de la transversalidad de Turismo. La óptima evolución del turismo genera necesariamente interrelaciones no solo entre actores ligados de forma directa con esta actividad, sino también vinculados de forma indirecta.

Esto implica la necesidad de seguir el modelo DTI e ir integrando en la política turística junto con el Área de Turismo y Promoción de la Ciudad al resto de áreas del Ayuntamiento de Málaga y a todos los stakeholders que juegan el papel clave en los procesos participativos.



Implantando la metodología DTI con el objetivo de contribuir a un cambio de modelo en el desarrollo turístico del destino 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, es necesario aplicar una herramienta de análisis de la gestión y de las acciones ejecutadas por la ciudad, que permita diseñar las iniciativas necesarias para una planificación basada en la estrategia y los cinco ejes del modelo DTI:

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

Dado que la gestión turística es un elemento cohesionador que impulsa la competitividad y la mejora de la experiencia de los visitantes junto con la calidad de vida de los residentes desde los parámetros de sostenibilidad y accesibilidad y con la tecnología y la innovación como palancas impulsoras, el modelo DTI es un modelo de gestión estratégica con el que afrontar los retos del desarrollo de la actividad turística en los territorios, por ello, se considera también como un proceso de mejora continua que contribuye a reforzar las capacidades de planificación y coordinación de los gestores del destino ante desafíos cada día más complejos y cambiantes, a los que tienen que hacer frente, tanto las autoridades públicas como las empresas de sus territorios, en entornos de creciente incertidumbre.





# 05.1.

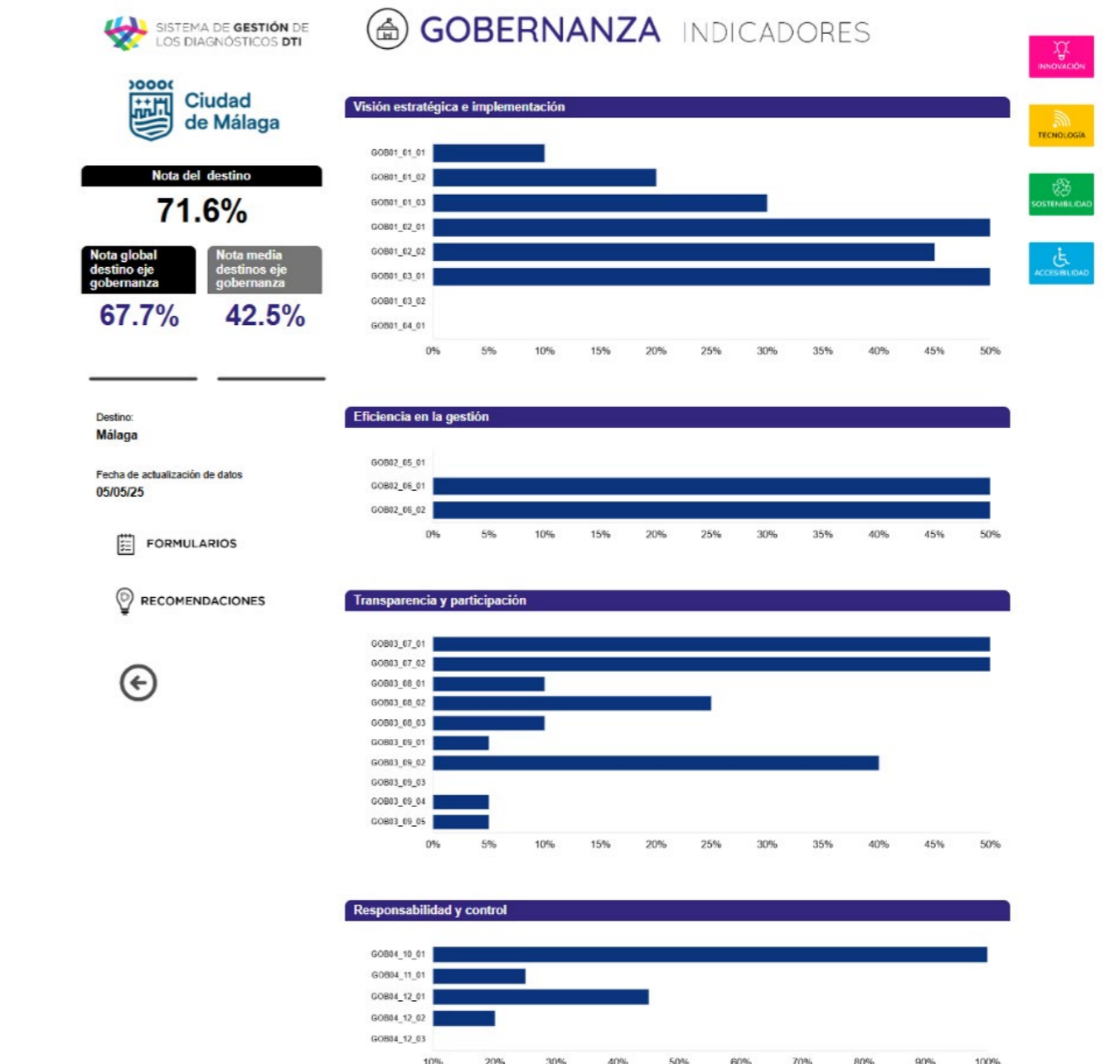
## Modelo DTI

# Gobernanza

Siguiendo el modelo DTI la gobernanza turística se basa en los instrumentos diseñados y elaborados para potenciar el desarrollo de la planificación estratégica dentro del marco de la Sostenibilidad en Destino. Además de garantizar una buena planificación y coordinación del Área de Turismo y Promoción de la Ciudad con el resto de las Áreas del Ayuntamiento de Málaga, es imprescindible asegurar la calidad ofrecida en servicios e infraestructuras, por lo que se requiere una actuación transversal coordinada del Ayuntamiento con otras administraciones y destinos a nivel nacional.

En mayo 2025 Málaga cumplía un 67,7% de los requisitos que precisa SEGITTUR para el eje Gobernanza en el proceso del Diagnóstico DTI (ver figura 3).

Figura 3. Nota Global Gobernanza Málaga DTI y el nivel de avance de cada indicador

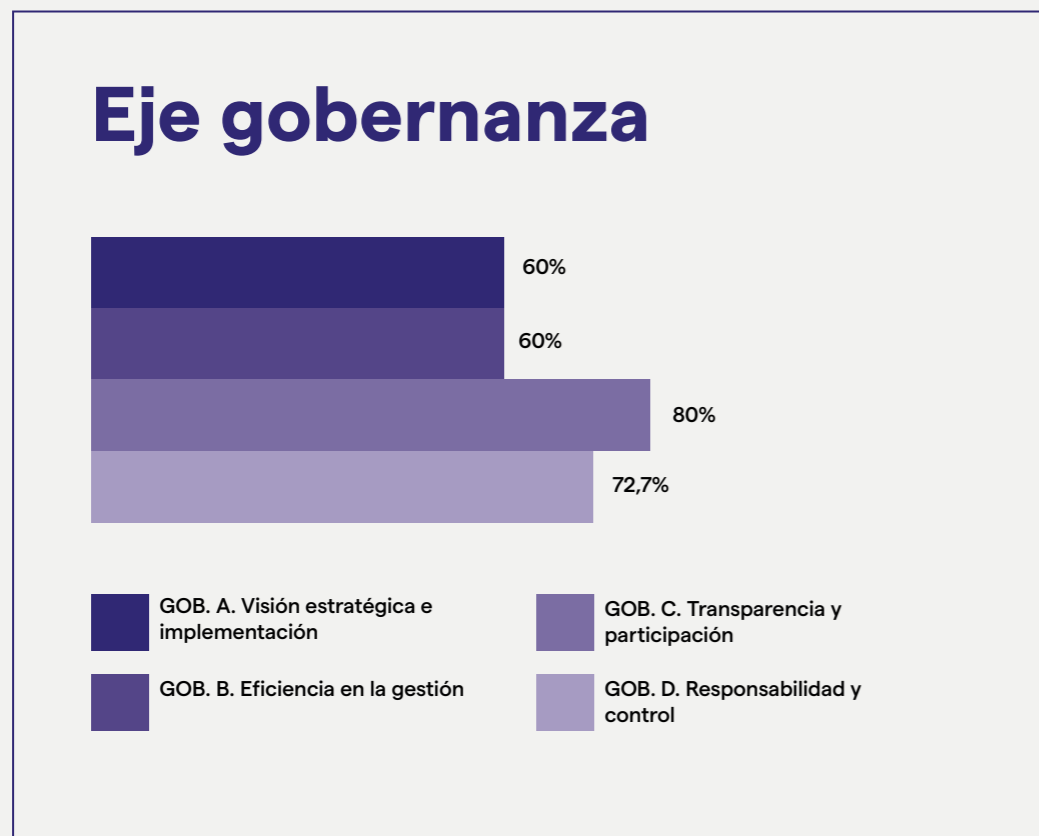


Fuente: APP SmartSheet Málaga DTI, SEGITTUR, 2025.



En las siguientes figuras se puede apreciar el porcentaje de cumplimiento de cada requisito junto con el porcentaje del ámbito correspondiente del Eje Gobernanza. Málaga como Destino Turístico Inteligente está llevando a cabo un número importante de actuaciones que cumplen con las recomendaciones elaboradas por SEGITTUR en el último Informe Diagnóstico Málaga Destino Turístico Inteligente 2024 (ver Anexo SEGITTUR, 2024. Informe Diagnóstico Málaga Destino Turístico Inteligente) Más adelante se verán en detalle las actuaciones y todas las actividades realizadas durante el año 2024.

Figura 4. Nivel de cumplimiento de cada ámbito del Eje Gobernanza



Fuente: Informe Diagnóstico Málaga Destino Turístico Inteligente, SEGITTUR, 2024.

Figura 5. Resultado por Ámbitos y desglosado por requisitos

GOBERNANZA			
ÁMBITO	CÓD	REQUISITOS	VALORACIÓN
VISIÓN ESTRATÉGICA E IMPLEMENTACIÓN	GOB01_01	Relevancia del turismo en la organización	60%
	GOB01_02	Herramientas de planificación estratégica	95%
	GOB01_03	Herramientas de planificación de la promoción y comercialización	50%
	GOB01_04	Creación de producto turístico	PENDIENTE
EFICIENCIA EN LA GESTIÓN	GOB02_05	Programa de formación en la Entidad Local y a empresas	PENDIENTE
	GOB02_06	Estructuras de coordinación en la Entidad Local para el desarrollo de la actividad turística	100%
TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN	GOB03_07	Estructuras de colaboración público-privada y público-pública	100%
	GOB03_08	Canales de comunicación con visitantes, residentes y sector	45%
	GOB03_09	Fomento de la transparencia y la e-administración	55%
RESPONSABILIDAD Y CONTROL	GOB04_10	Calidad turística	100%
	GOB04_11	Monitorización de las acciones de fomento del turismo	25%
	GOB04_12	Observatorio/proceso de medición de la actividad turística	75%

Fuente: Elaboración propia Área de Turismo y Promoción de la Ciudad, Ayuntamiento de Málaga. Basado en el Informe Diagnóstico Málaga Destino Turístico Inteligente, SEGITTUR, 2024.



Figura 6. Recomendaciones Málaga como DTI

CÓD. ACCIÓN	DESCRIPCIÓN RECOMENDACIONES
GOB01_01_01_R02	Integración de todas las Áreas en el compromiso del destino con el desarrollo turístico
GOB01_01_03_R01	Asignación de presupuesto al Plan de Acción anual de turismo
GOB01_02_02_R04	Participación de ciudadanía y sector privado en la redacción del Plan estratégico de turismo
GOB01_03_02_R06	Planificación de acciones en marketing turístico digital
GOB01_04_01_R04	Redacción de un procedimiento para la creación coordinada de productos turísticos
GOB02_05_01_R03	Elaboración de un Plan de formación en turismo
GOB03_08_01_R01	Creación de un foro online con la ciudadanía
GOB03_08_01_R03	Servicios en los puntos de información turística con orientación al residente
GOB03_08_02_R03	Creación de canales de comunicación en tiempo real
GOB03_08_03_R01	Creación de un foro online con el sector
GOB03_09_01_R01	Publicación online de las actividades de gestión del destino del Área de Turismo
GOB03_09_03_R04	Fomento del uso de la Sede Electrónica entre las empresas del sector turístico
GOB04_11_01_R03	Ampliar la monitorización de las acciones de fomento del turismo
GOB04_12_01_R03	Seguimiento de los recursos turísticos más visitados
GOB04_12_02_R01	Evaluación de la opinión y confianza empresarial del sector turístico

Fuente: Propuesta Plan de Acción DTI para seguimiento 2024-2026, SEGITTUR.

La gobernanza de las estructuras en las que operan los Observatorios de Turismo Sostenible, así como las necesidades de datos varían según el destino. Por lo tanto, el Observatorio de Turismo Sostenible de Málaga se adapta a las nuevas estrategias en función de la gobernanza turística del 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.

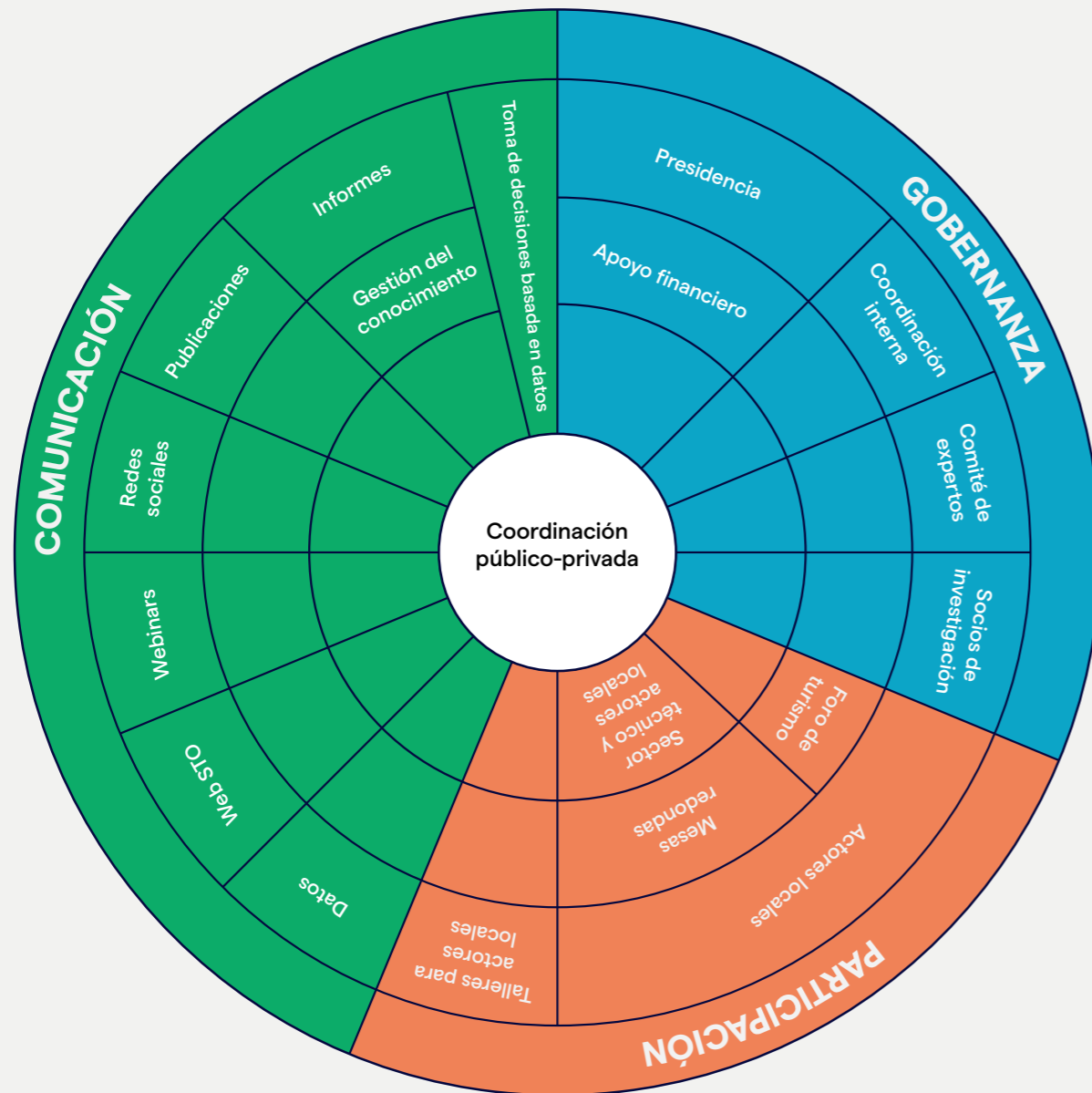
Uno de los principios básicos de una gobernanza eficaz es la integración de un buen gobierno con un modelo de desarrollo sostenible. En base a esta idea, Málaga avanza hacia una gestión integral como destino turístico, centrada no solo en el crecimiento económico, sino también en el desarrollo social y el fortalecimiento institucional.

En la gobernanza a nivel de la ciudad 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 del Observatorio también desempeñan un papel importante en la consecución exitosa de los fines previamente establecidos acorde a la estrategia marcada por Málaga, como la motivación de todos los stakeholders.

En la siguiente figura 7 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.



Figura. 7 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.

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. Como se han mencionado anteriormente, las tres partes fundamentales del proceso participativo son:

- **Gobernanza en la coordinación del proceso participativo STO Málaga:** La Comisión Técnica de Seguimiento Málaga DTI se crea con el objetivo de propiciar la gestión eficiente de la estrategia turística y el impulso al Plan de Acción DTI derivado del diagnóstico elaborado en el Nivel II. 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;
  - Mesa de Turismo Accesible.
- **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.



El compromiso por la calidad también queda patente en la gestión y gobernanza del destino. Mediante la adhesión al SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destino) en 2007, la ciudad impulsa la excelencia de sus establecimientos y servicios turísticos.

La gobernanza de la gestión del destino se enmarca en el modelo de DTI (Destino Turístico Inteligente), que integra la innovación, la sostenibilidad, la accesibilidad y la gobernanza como ejes fundamentales de actuación. A través de este enfoque, el destino asume el compromiso de fomentar la transparencia y la participación ciudadana en la planificación turística, así como de mejorar los indicadores que permiten comprender los impactos generados por la actividad turística.

Con el objetivo de consolidar a Málaga como el destino DTI, la digitalización, la innovación, la promoción eficiente y la sostenibilidad se impulsan para mejorar la experiencia del turista y a la vez asegurar 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 (PID) 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.

Es importante destacar el gran trabajo que se está haciendo para recopilar todos los datos y los indicadores bajo el marco de la Sostenibilidad y que cumplan con los requisitos establecidos por la ONU Turismo en cuanto a la gestión de conocimiento de los Observatorios de Turismo Sostenible, ya que no todos los datos del destino están disponibles. No obstante, el Ayuntamiento de Málaga ya pone a disposición de la ciudadanía diversos recursos para promover la transparencia y facilitar el acceso a los datos y los indicadores relacionados con la gestión municipal siguiendo el modelo DTI y las directrices de la ONU a través de la página oficial del STO Málaga (<https://sto.malaga.eu/>). Además, como parte de su compromiso con el seguimiento del progreso de la ciudad hacia el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en el sitio web del Observatorio se están publicando informes periódicos que recogen los avances alcanzados.

En el ámbito del monitoreo de datos turísticos, la ciudad de Málaga se apoya en plataformas de referencia tanto a nivel estatal como regional. Entre ellas destacan instrumentos como DATAESTUR (<https://www.dataestur.es/>) y SIT (Sistema de Inteligencia Turística: <https://sistemainteligenciaturistica.es/>), impulsados por la Secretaría de Estado de Turismo, y SMART DATA: <https://smartdata.andalucia.org/>, promovida por la Junta de Andalucía a través de Turismo Andaluz. Estas plataformas permiten acceder a una amplia gama de indicadores clave sobre la oferta turística, demanda o movilidad, entre otros.

La ciudad de Málaga está avanzando hacia el camino de contar con su propia plataforma digital turística: Plataforma Inteligente de Destino (PID) 2024, que tiene como objetivo 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 la resiliencia de Málaga como destino a través de su transformación digital.

En este contexto, el Observatorio de Turismo Sostenible (STO Málaga) presenta la oportunidad de reunir y extender la información a todas las áreas relevantes para el turismo proporcionando datos, indicadores y análisis que permitan definir estrategias informadas orientadas a la toma de decisiones basada en la evidencia del dato hacia la sostenibilidad y la mejora continua.

Por lo tanto, Málaga consolida un modelo de gobernanza turística sostenible avanzado, donde la planificación estratégica, el uso intensivo de datos y la implicación de todos los actores del ecosistema turístico puedan construir un destino más resiliente, competitivo y alineado con los principios del desarrollo sostenible.

La apuesta por la calidad, la innovación y la cooperación multisectorial sitúa a la ciudad como un referente en la gestión inteligente del turismo, comprometido con el bienestar de sus residentes y la experiencia de quienes la visitan.



## 5.1.1 Comisión Técnica de Seguimiento del STO Málaga

El turismo es el motor económico de la ciudad de Málaga. Esto hace necesario que exista un instrumento de gobernanza transversal en el que estén representadas todas las áreas vinculadas con los cinco ejes definidos 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.

Con la creación y el impulso a las actividades de la Comisión Técnica de Seguimiento del STO Málaga se ha conseguido el cumplimiento con varias recomendaciones del Diagnóstico DTI, entre las que está:

CÓD. ACCIÓN	DESCRIPCIÓN RECOMENDACIONES
GOB01_01_01_R02	Integración de todas las Áreas en el compromiso del destino con el desarrollo turístico

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 Promoción de la Ciudad y otras áreas relacionadas, teniendo en cuenta la estrategia de seguir el modelo DTI 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 máximos 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](mailto: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 y Promoción de la Ciudad.** Es el área municipal encargada de la coordinación interna del 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 TICs del Ayuntamiento de Málaga.

Por lo tanto, con la incorporación de esta área en la Comisión Técnica de Seguimiento Málaga DTI, 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 y 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 (UMA) aporta su excelencia académica e investigadora para impulsar un modelo turístico innovador y sostenible. Su contribución, fundamentada en el conocimiento científico, permite afrontar con solvencia los retos y desafíos del destino, favoreciendo una toma de decisiones informada y orientada al bien común.
- > **Instituto Andaluz de Investigación e Innovación en Turismo (IATUR).** El Instituto Andaluz de Investigación e Innovación en Turismo (IATUR) desempeña un papel estratégico en el fortalecimiento del conocimiento turístico en Andalucía. Su misión se centra en impulsar investigaciones de excelencia, generar evidencia empírica rigurosa y facilitar la transferencia de resultados hacia el sector turístico, contribuyendo así a una toma de decisiones más informada y eficiente.

Con sede en Málaga y fruto de la colaboración con las universidades de Granada y Sevilla, IATUR, se convierte en un actor clave para articular la relación entre universidad, administración pública y tejido empresarial.

La presencia del Instituto como socio del STO Málaga potencia una dinámica de trabajo basada en el diálogo entre la ciencia y la práctica, aportando una visión estratégica que prioriza la inteligencia territorial y el uso eficiente de los datos.

Cabe mencionar también las instituciones y los organismos como INE, SEGITTUR, Turismo Andaluz, Turismo y Planificación Costa del Sol, Fundación CIEDES, City DNA, D3Hub, etc., que junto con ONU Turismo juegan un papel muy importante en la gobernanza turística de la ciudad de Málaga, colaborando en el desarrollo de las actividades y las acciones STO Málaga e impulsando la sostenibilidad en sus tres vertientes fundamentales: económica, social y medioambiental.

## 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 (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 de Segmentos 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
- Mesa Técnica de Turismo Familiar

—> **Mesas de expertos STO Málaga.** La Red INSTO 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.

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 Turística:**

- 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](mailto:malagaDTI@malaga.eu).



## 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 implantación 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.

#### —> **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.

#### —> **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.

→ **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.





## 05.2.

Modelo DTI

# Innovación

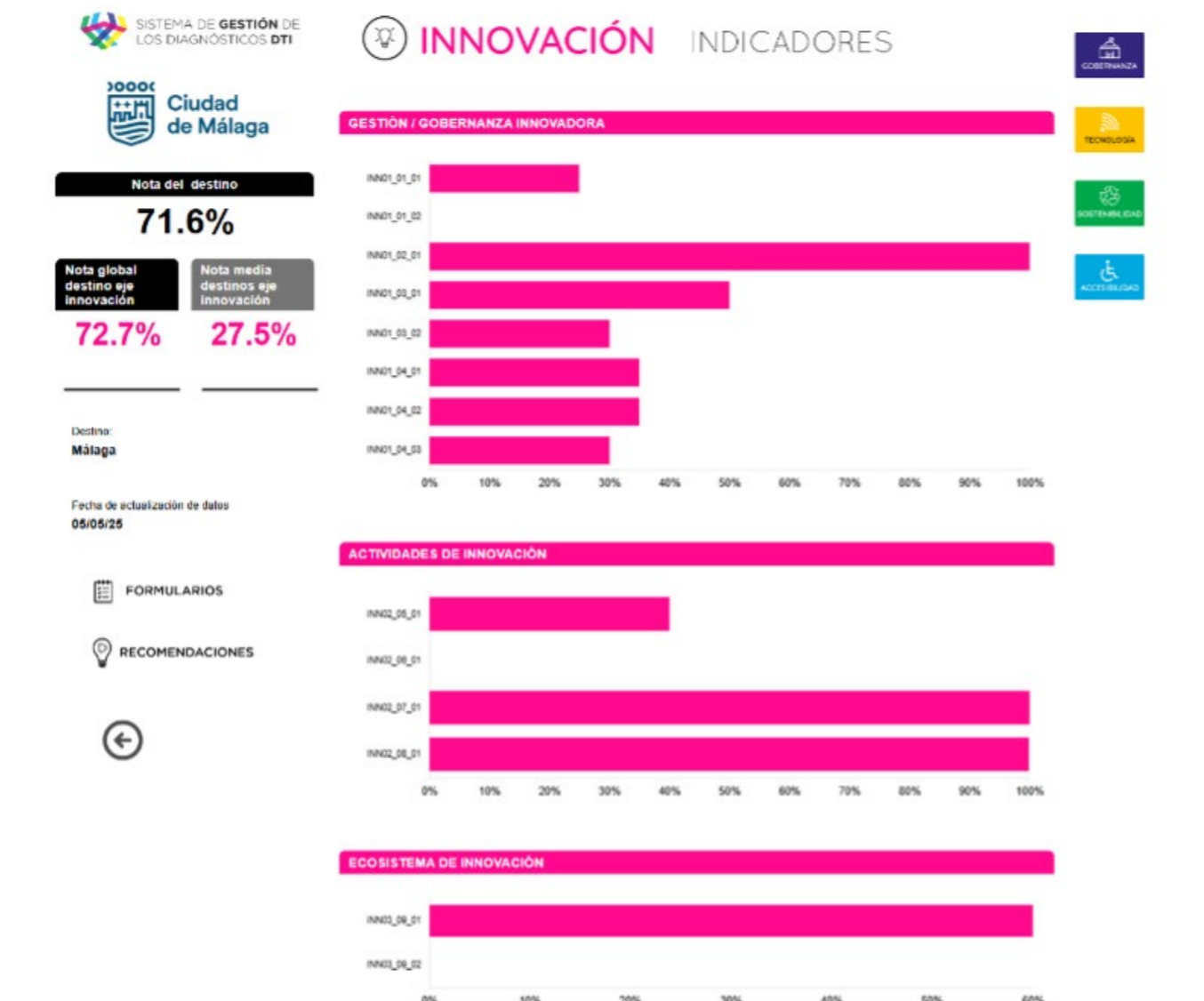
Dado que Málaga es Destino Turístico Inteligente, la innovación debe ser prioridad en la gobernanza de la ciudad e impulsarse desde dentro – la organización hacia fuera – la población residente y los visitantes. Como el turismo es el motor de la economía local, es importante contar con una planificación de las actuaciones innovadoras y una estructura interna que permita coordinarlas y ponerlas al servicio de los objetivos estratégicos de la ciudad.

Con el objetivo promover la competitividad económica del territorio, facilitando el desarrollo eficiente de proyectos de innovación por parte de empresas, emprendedores, organizaciones y demás stakeholders, es necesario impulsar las condiciones propias para transformar el conocimiento en innovación.

En este sentido, es necesario dedicar todos los recursos disponibles al desarrollo y la gestión de la innovación social y de productos y servicios turísticos, tanto a nivel interno como externo, a través de actuaciones que contribuyan al fomento de un entorno innovador abierto que maximice los beneficios de este eje DTI en Destino.

Para 2025 Málaga ya cumplía un 72,7% de los requisitos que SEGITTUR para el eje Innovación en el proceso del Diagnóstico DTI (ver figura 8).

Figura 8. Nota Global Innovación Málaga DTI y el nivel de avance de cada indicador

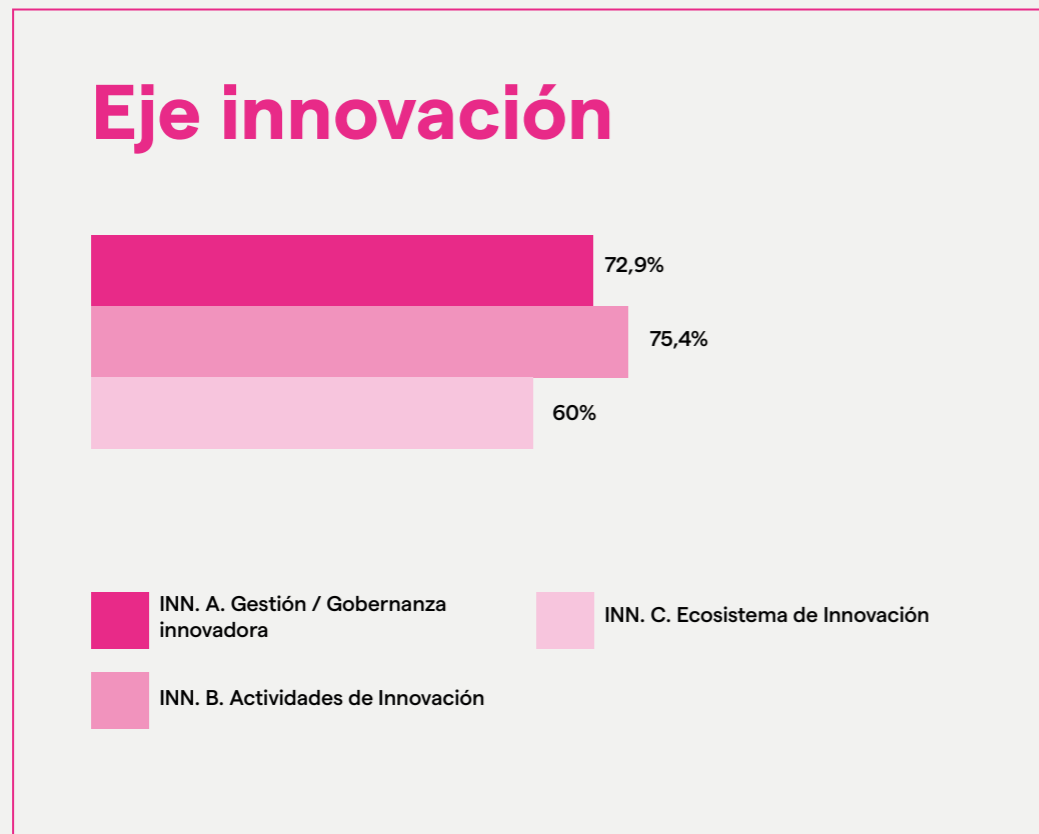


Fuente: APP SmartSheet Málaga DTI, SEGITTUR, 2025.



En las figuras que vienen a continuación se puede apreciar el porcentaje de cumplimiento de cada requisito junto con el porcentaje del ámbito correspondiente del Eje Innovación. Málaga como Destino Turístico Inteligente está llevando a cabo un número importante de actuaciones que cumplen con las recomendaciones elaboradas por SEGITTUR en el último Informe Diagnóstico Málaga Destino Turístico Inteligente 2024 (ver Anexo SEGITTUR, 2024. Informe Diagnóstico Málaga Destino Turístico Inteligente.) Más adelante se verán en detalle las actuaciones y todas las actividades realizadas durante el año 2024.

Figura 9. Nivel de cumplimiento de cada ámbito del Eje Innovación



Fuente: Informe Diagnóstico Málaga Destino Turístico Inteligente, SEGITTUR, 2024.

Figura 10. Resultado por Ámbitos y desglosado por requisitos

INNOVACIÓN			
ÁMBITO	CÓD	REQUISITOS	VALORACIÓN
GESTIÓN/ GOBERNANZA INNOVADORA	INN01_01	Estrategia y sistema de gestión de la innovación en el destino	25%
	INN01_02	Impulso a la Innovación en turismo a través de licitaciones	100%
	INN01_03	Recursos públicos para la innovación	80%
	INN01_04	Fomento de la innovación abierta	100%
ACTIVIDADES DE INNOVACIÓN	INN02_05	Impulso en la innovación social	40%
	INN02_06	Percepción de la innovación por parte de residentes y visitantes	PENDIENTE
	INN02_07	Desarrollo de productos y servicios turísticos innovadores	100%
	INN02_08	Innovación en procesos	100%
ECOSISTEMA DE INNOVACIÓN	INN03_09	Impulso del ecosistema de innovación en el destino	60%

Fuente: Elaboración propia Área de Turismo y Promoción de la Ciudad, Ayuntamiento de Málaga. Basado en el Informe Diagnóstico Málaga Destino Turístico Inteligente, SEGITTUR, 2024.

Figura 11. Recomendaciones Málaga como DTI

CÓD. ACCIÓN	DESCRIPCIÓN RECOMENDACIONES
INN01_01_01_R02	Inclusión del turismo como sector preferente de innovación en la estrategia
INN01_01_02_R01	Fomento de la implantación de sistemas de gestión en empresas turísticas y/o organismos del destino
INN01_03_02_R04	Refuerzo de la formación en innovación del personal innovador
INN02_05_01_R02	Impulso de la innovación social en turismo
INN02_06_01_R01	Disponibilidad de encuestas sobre la percepción de la innovación en el destino
INN03_09_02_R01	Encuesta para medir la innovación de las empresas turísticas

Fuente: Propuesta Plan de Acción DTI para seguimiento 2024-2026, SEGITTUR.



## 05.3.

Modelo DTI

# Tecnología

Málaga como DTI persigue hacer un uso intensivo de la tecnología, impulsar y promover la utilización y desarrollo de herramientas tecnológicas y ponerlas a disposición de todos los actores implicados, y todo ello cumpliendo con los objetivos de la gobernanza turística de la ciudad y desde una planificación bajo el marco de la sostenibilidad en destino, siempre aplicando los nuevos requisitos de seguridad y transparencia en la comunicación con la población local y los stakeholders.

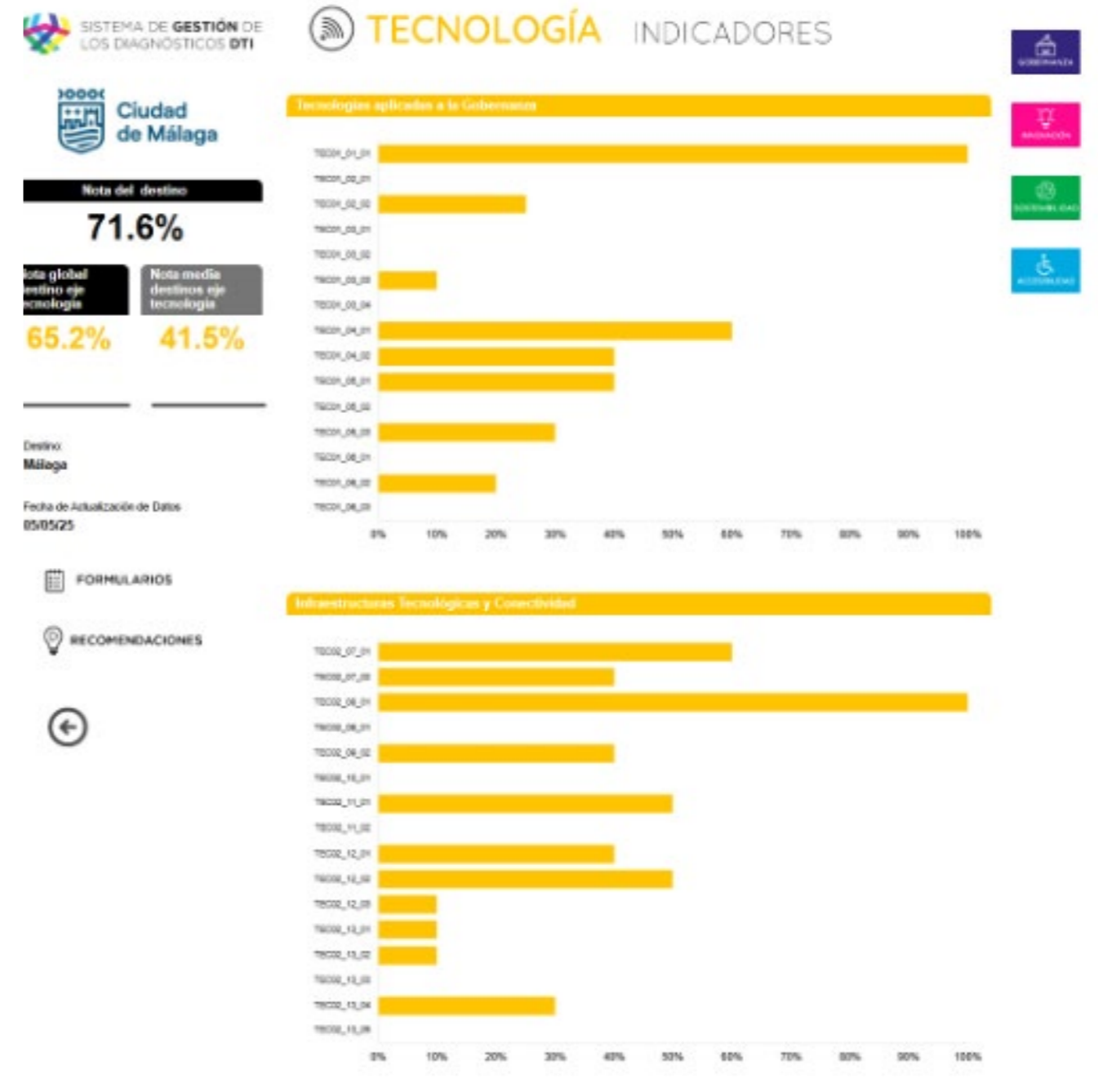
Destacar la importancia de cualquier despliegue de infraestructuras tecnológicas que permita realizar una gestión más eficiente de los servicios y que garantice al destino tener un mejor conocimiento de su realidad, para mejorar el proceso de toma de decisiones informadas. En este sentido, y, dado que los turistas demandan más conectividad que nunca, las infraestructuras de última generación y las tecnologías más avanzadas para la gestión inteligente del turismo son la clave en el proceso de la transformación digital del destino.

Dado que los nuevos turistas están hiperconectados y cada vez tienen más necesidades dentro del modelo del destino Smart, es imprescindible aprovechar el potencial de las nuevas tecnologías para pasar de modelos tradicionales de gestión de datos a nuevas herramientas tecnológicas para la recogida y análisis de distintas fuentes.

Málaga ahora mismo se encuentra en el proceso de adaptación a la nueva realidad haciendo uso de las TIC, portales web, redes sociales y aplicaciones móviles con tal de mantener un diálogo permanente con los visitantes durante todas las fases del viaje haciendo que la comunicación sea más interactiva posible mediante la aplicación de las nuevas fórmulas de promoción y comercialización digital.

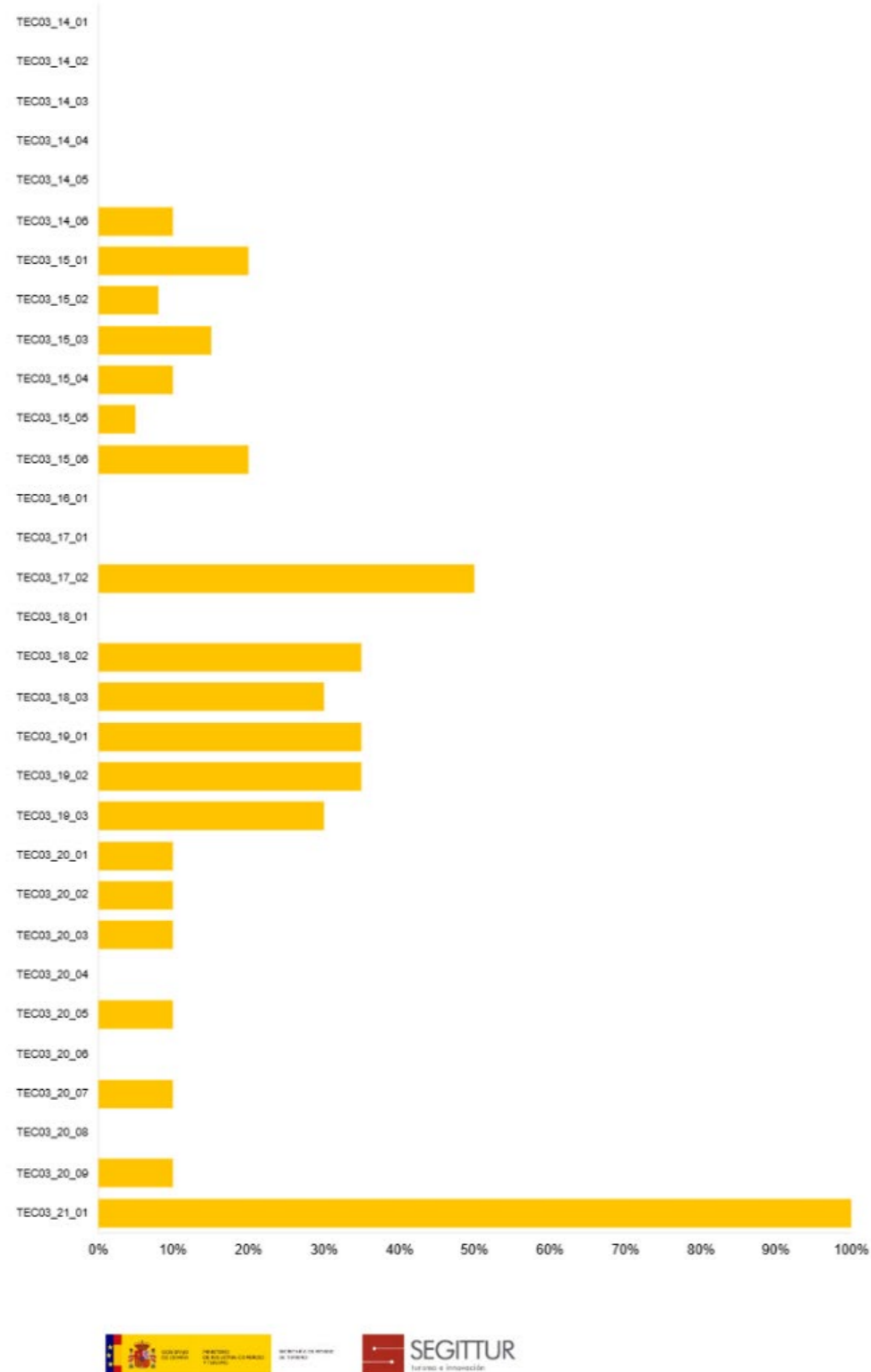
En mayo 2025 Málaga cumplía un 65,2% de los requisitos que precisa SEGITTUR para el eje Tecnología en el proceso del Diagnóstico DTI (ver figura 12).

Figura 12. Nota Tecnología Málaga DTI y el nivel de avance de cada indicador





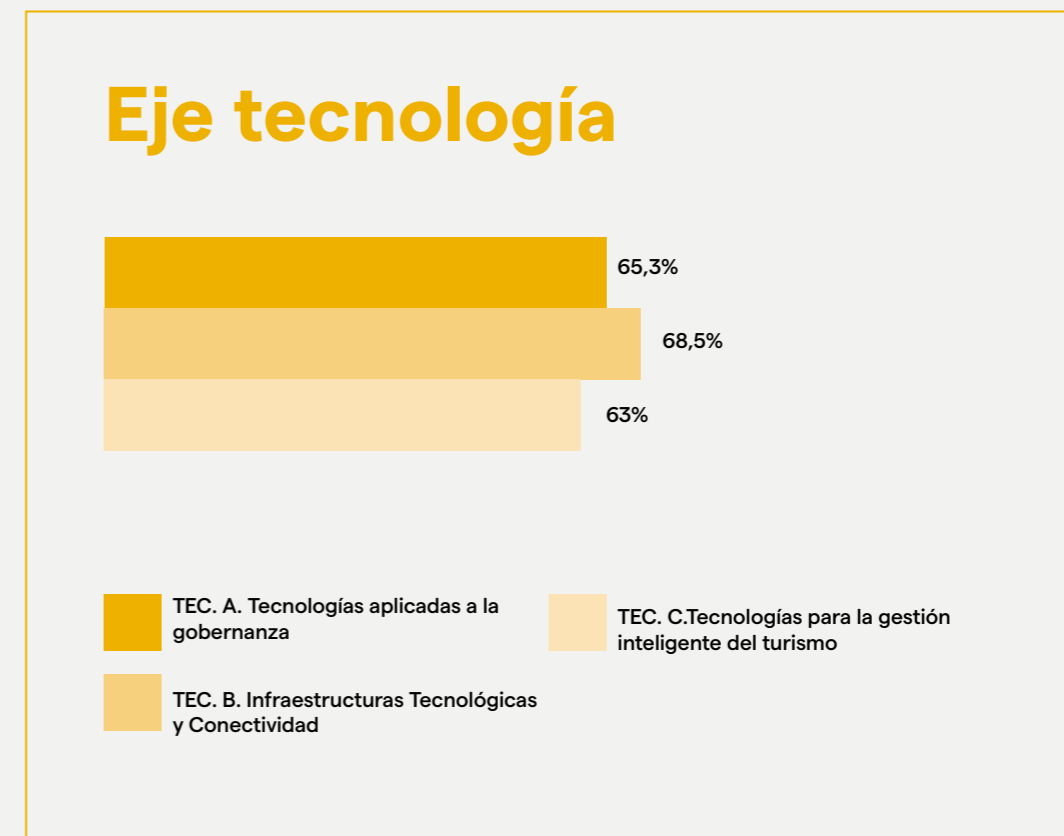
Tecnologías para Gestión Inteligente del Turismo



Fuente: APP SmartSheet Málaga DTI, SEGITTUR, 2025.

En las siguientes figuras se puede destacar el porcentaje de cumplimiento de cada requisito junto con el porcentaje del ámbito correspondiente del Eje Tecnología. Málaga como Destino Turístico Inteligente está llevando a cabo un número importante de actuaciones que cumplen con las recomendaciones elaboradas por SEGITTUR en el último Informe Diagnóstico Málaga Destino Turístico Inteligente 2024 (ver Anexo.) Más adelante se verán en detalle las actuaciones y todas las actividades realizadas durante el año 2024.

Figura 13. Nivel de cumplimiento de cada ámbito del Eje Tecnología



Fuente: Informe Diagnóstico Málaga Destino Turístico Inteligente, SEGITTUR, 2024.



Figura 14. Resultado por Ámbitos y desglosado por requisitos

TECNOLOGÍA			
ÁMBITO	CÓD	REQUISITOS	VALORACIÓN
TECNOLOGÍAS APLICADAS A LA GOBERNANZA	TEC01_01	Área / Unidad para la gestión TIC	100%
	TEC01_02	Planificación estratégica y proyecto Smart	25%
	TEC01_03	Desarrollo Smart en el destino	10 %
	TEC01_04	Estrategia de ciberseguridad	100%
	TEC01_05	Plataforma de Datos Abiertos	70%
	TEC01_06	Sistemas de comunicación bidireccional entre la administración y residentes y no residentes	20%
INFRAESTRUCTURAS TECNOLÓGICAS Y CONECTIVIDAD	TEC02_07	Conectividad a redes fijas en el destino (fibra, móvil, satélite,...)	100%
	TEC02_08	Conectividad a redes Móviles en el destino	100%
	TEC02_09	Conectividad en puntos de interés turísticos (POIs) y Oficinas de Información Turística	40%
	TEC02_10	Soluciones de Cloud Computing y Edge Computing	PENDIENTE
	TEC02_11	Disponibilidad de Wifi Gratuita	50%
	TEC02_12	Sensorización y sistemas de gestión	100%
TECNOLOGÍAS PARA LA GESTIÓN INTELIGENTE	TEC02_13	Sistema de gestión de espacios turísticos	50%
	TEC03_14	Inteligencia Turística (Sistemas, tecnología y herramientas)	10%
	TEC03_15	Portal Web de Turismo	78%
	TEC03_16	Trazabilidad de las campañas de promoción	PENDIENTE
	TEC03_17	Tarjeta turística con soporte tecnológico avanzado	50%
	TEC03_18	Aplicaciones turísticas	65%
	TEC03_19	Señalización inteligente	100%
	TEC03_20	Nivel de tecnificación en Oficinas de Turismo	60%
	TEC03_21	Gestión automatizada de la relación con los visitantes	100%

Fuente: Elaboración propia Área de Turismo y Promoción de la Ciudad, Ayuntamiento de Málaga. Basado en el Informe Diagnóstico Málaga Destino Turístico Inteligente, SEGITTUR, 2024.

Figura 15. Recomendaciones Málaga como DTI

CÓD. ACCIÓN	DESCRIPCIÓN RECOMENDACIONES
TEC01_02_1_R01	Creación de un Plan Estratégico Smart para el destino que incluya un vertical específico para turismo
TEC01_02_2_R02	Coordinación de los proyectos Smart existentes
TEC01_03_1_R01	Creación de una Plataforma Integral de gestión de servicios o plataforma de destino
TEC01_03_2_R01	Incorporación de un mayor número de servicios en la plataforma de gestión de servicios o plataforma de destino
TEC01_03_4_R01	Desarrollo de una tarjeta ciudadana en el destino aplicando nuevas tecnologías
TEC01_05_2_R01	Impulso a la utilización de herramientas para la publicación de datos abiertos
TEC01_06_1_R01	Implantación de una herramienta de publicación de avisos, alarmas e incidencias por parte de la administración
TEC01_06_2_R02	Mejora de la herramienta de publicación ciudadana de avisos, alarmas e incidencias
TEC01_06_3_R01	Promoción e impulso de la herramienta de alarmas, incidencias y denuncias para incrementar del volumen de incidencias atendidas
TEC02_09_1_R01	Dotación de acceso Wifi gratuito al menos a la mitad de los puntos de interés identificados en el portal turístico
TEC02_10_1_R01	Implantación de soluciones de computación en la nube y por nodos
TEC02_11_2_R01	Fomento del uso de la red WiFi pública del destino y seguimiento y monitorización de usuarios
TEC02_13_3_R01	Utilización de sistemas de información y gestión de los movimientos de peatones y cálculo de flujos turísticos
TEC02_13_5_R01	Implantación de medidores de CO2 para mejorar la calidad del aire en espacios cerrados
TEC03_14_1_R01	Implantación de sistemas y/o tecnologías de transformación de datos y análisis de la información
TEC03_14_2_R01	Disposición de sistemas que permitan obtener información del visitante
TEC03_14_3_R01	Implementación de un sistema interoperable entre las herramientas de inteligencia turística y otros sistemas (Open Data, plataforma de destino, etc.)
TEC03_14_4_R01	Seguimiento de marca del destino y satisfacción del visitante
TEC03_14_3_R01	Implementación de un sistema interoperable entre las herramientas de inteligencia turística y otros sistemas (Open Data, plataforma de destino, etc.)



CÓD. ACCIÓN	DESCRIPCIÓN RECOMENDACIONES
TEC03_14_5_R01	Desarrollo de cuadros de mando e informes de seguimiento y monitorización
TEC03_15_2_1_R01	Incorporación de sistemas de recomendación en el portal web de Turismo
TEC03_15_2_3_R01	Actualización distribuida de los contenidos del portal web de Turismo
TEC03_15_2_4_R01	Desarrollo de una "newsletter turística" en el portal web de Turismo
TEC03_15_5_R02	Realización de acciones de analítica web para obtener un aumento del número de visitantes únicos
TEC03_16_1_R01	Monitorización de las campañas de promoción turística del destino
TEC03_17_1_R01	Implantación y gestión de la tarjeta turística del destino
TEC03_18_1_R01	Disposición de APP turística actualizada siguiendo criterios "responsive"
TEC03_20_1_R02	Impulso a la comercialización turística mediante puntos fijos digitales
TEC03_20_4_R01	Desarrollo de un catálogo de experiencias inmersivas para el visitante en Oficina de Turismo
TEC03_20_6_R01	Disposición de un gestor de los contenidos (CMS) basado en webs semántica
TEC03_20_8_R01	Disposición de chatbot o asistente virtual en Turismo

Fuente: Propuesta Plan de Acción DTI para seguimiento 2024-2026, SEGITTUR.





# 05.4

## Modelo DTI

# Sostenibilidad

Para impulsar una planificación y gestión de la sostenibilidad turística del destino DTI acorde a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el planeamiento urbanístico adaptado a los principios de sostenibilidad, movilidad sostenible, medición de la capacidad de carga del turismo, sistema de indicadores de sostenibilidad internacionalmente aprobado, contribución del gasto turístico a la sostenibilidad, es necesario llevar a cabo una política sostenible en turismo de la ciudad, que comprenda la definición clara de la estrategia de los elementos normativos, de control, uso y comunicación que permitan la implantación y desarrollo de la gestión integral de la sostenibilidad turística en Destino.

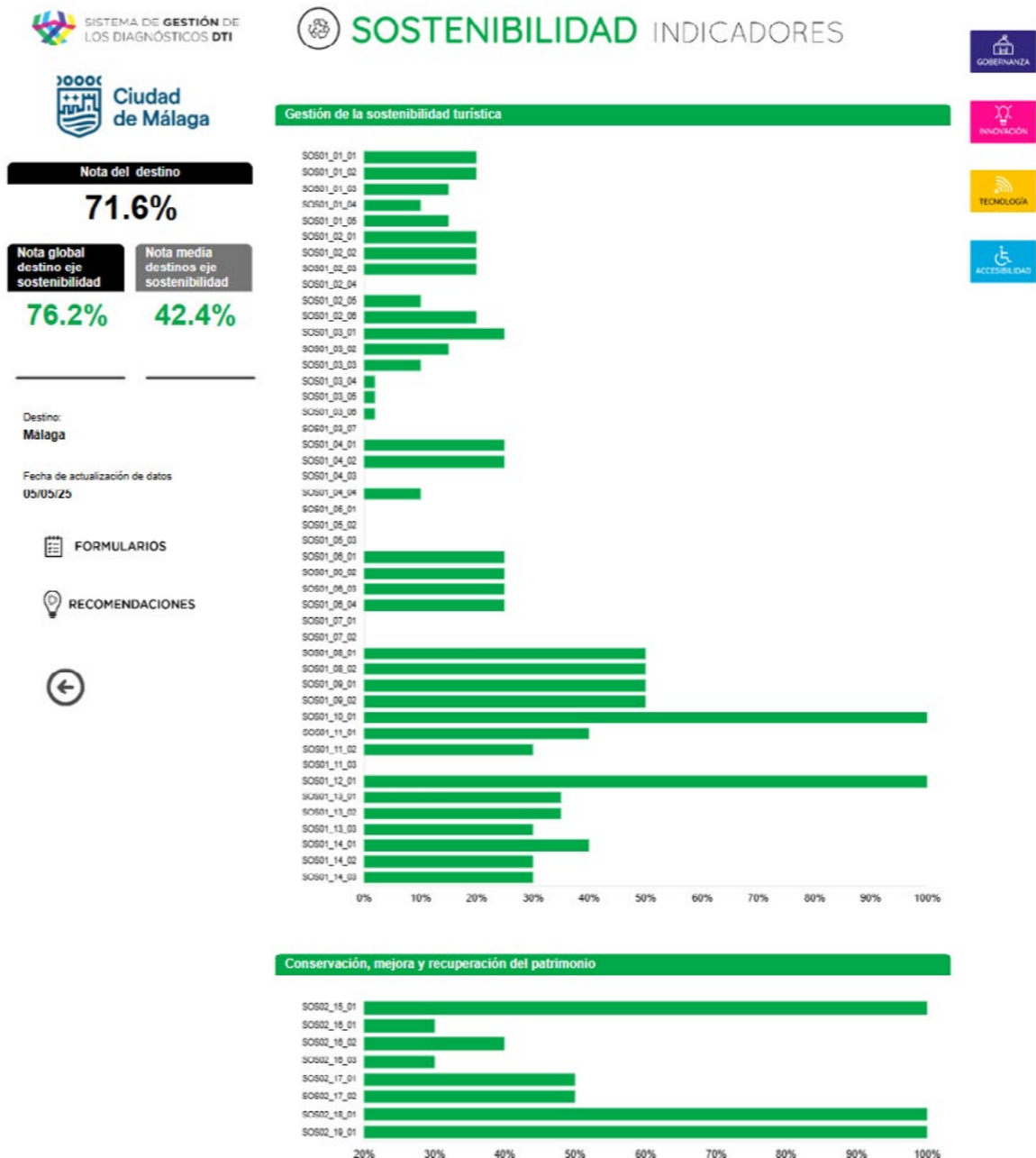
Este eje de sostenibilidad es fundamental para promover el modelo DTI, porque junto con la conservación y mejora del medioambiente, se impulsa el uso de las energías renovables, la eficiencia energética, ciclo del agua, limpieza urbana, gestión de residuos, calidad del aire, cambio climático, eficiencia energética, uso de renovables, espacios naturales, impacto paisajístico, contaminación acústica, residuos y reciclaje, recursos naturales, entre otras iniciativas que tengan la relación directa con el espacio físico del destino y la protección medio ambiental.

Además de la sostenibilidad territorial, la sostenibilidad económica y social es la clave en el proceso de gestión inteligente del destino, ya que se trata de fomentar la protección de la economía local, promoción de productos kilómetro cero y turismo experiencial local, compras responsables, acciones formativas en sostenibilidad, oportunidades de empleo justas, colaboración con centros de conocimiento en sostenibilidad, redistribución de los beneficios y cargas del turismo, asistencia sanitaria al turista, seguridad y gestión de crisis, entre otros.

Por lo tanto, la única fórmula de éxito en el camino hacia la sostenibilidad en Destino es la participación proactiva de todos los stakeholders en el diseño de las nuevas estrategias DTI que vayan en línea de la visión de la ciudad de Málaga poniendo en valor los recursos disponibles y desarrollando las propuestas más idóneas para la implementación de los modelos de negocio de futuro tecnológico.

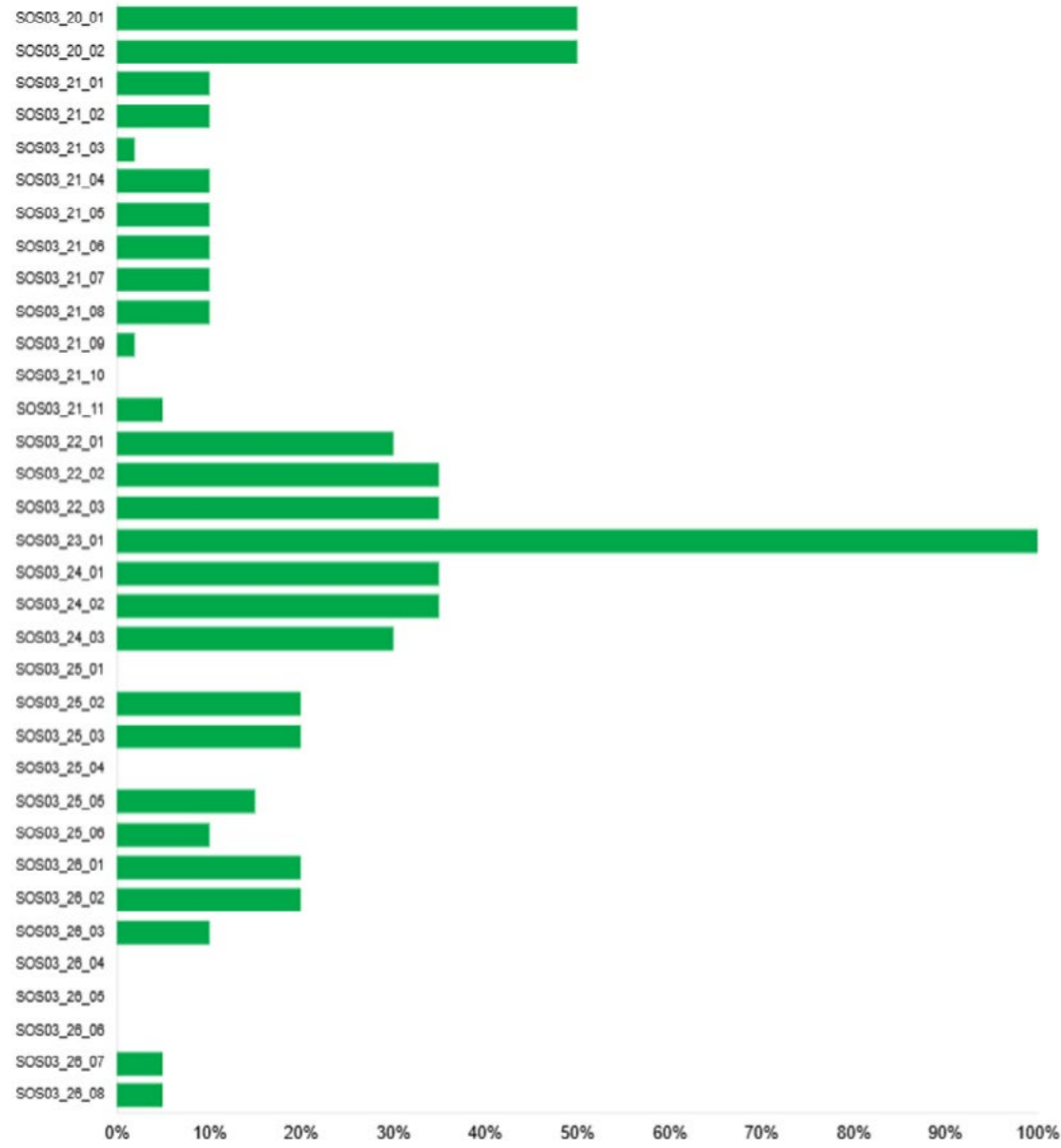
Para 2025 Málaga ya cumplía un 76,2% de los requisitos que SEGITTUR para el eje Sostenibilidad en el proceso del Diagnóstico DTI (ver figura 16).

Figura 16. Nota Sostenibilidad Málaga DTI y el nivel de avance de cada indicador

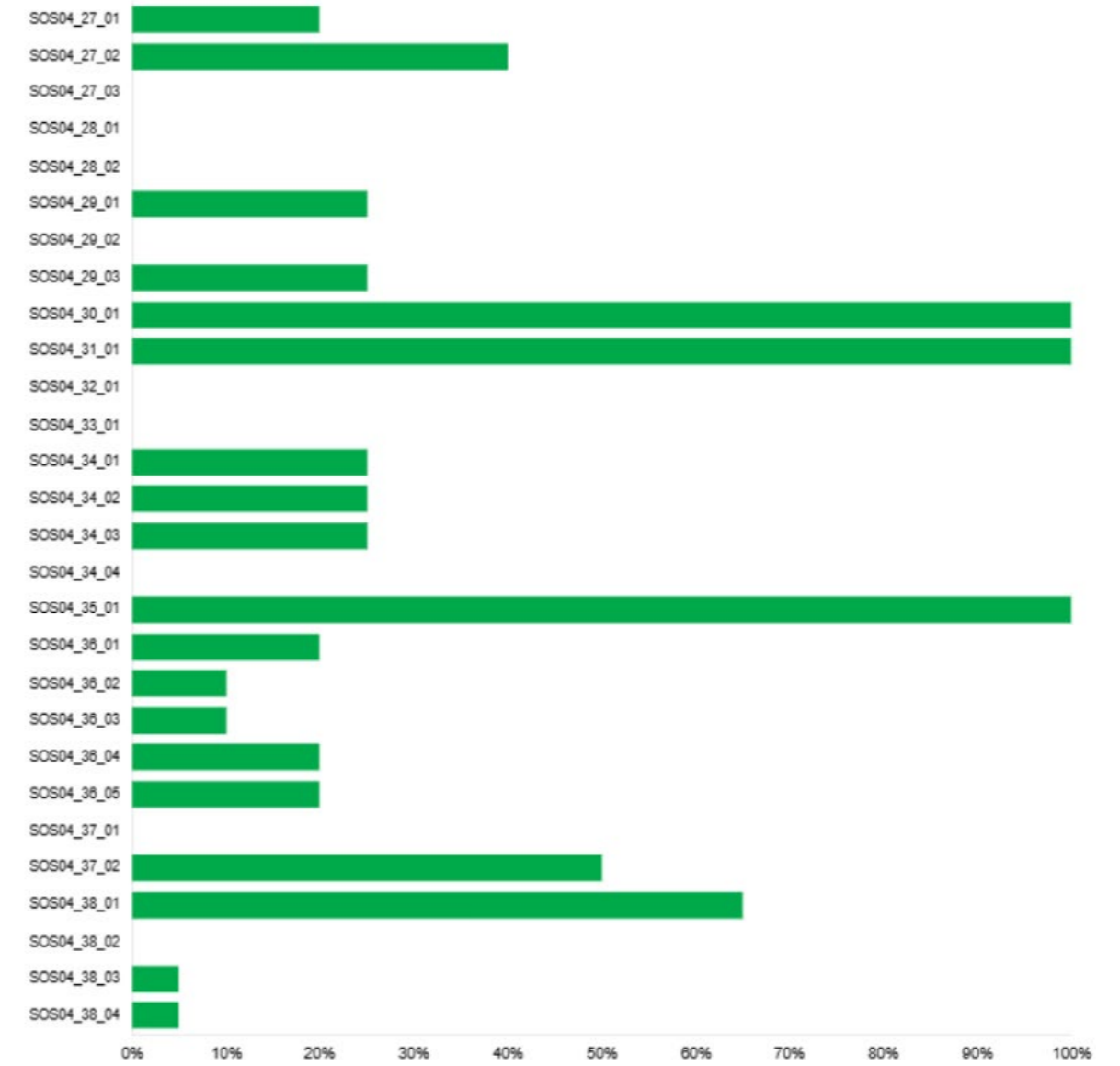




Conservación y mejora del medioambiente



Desarrollo socioeconómico y economía circular

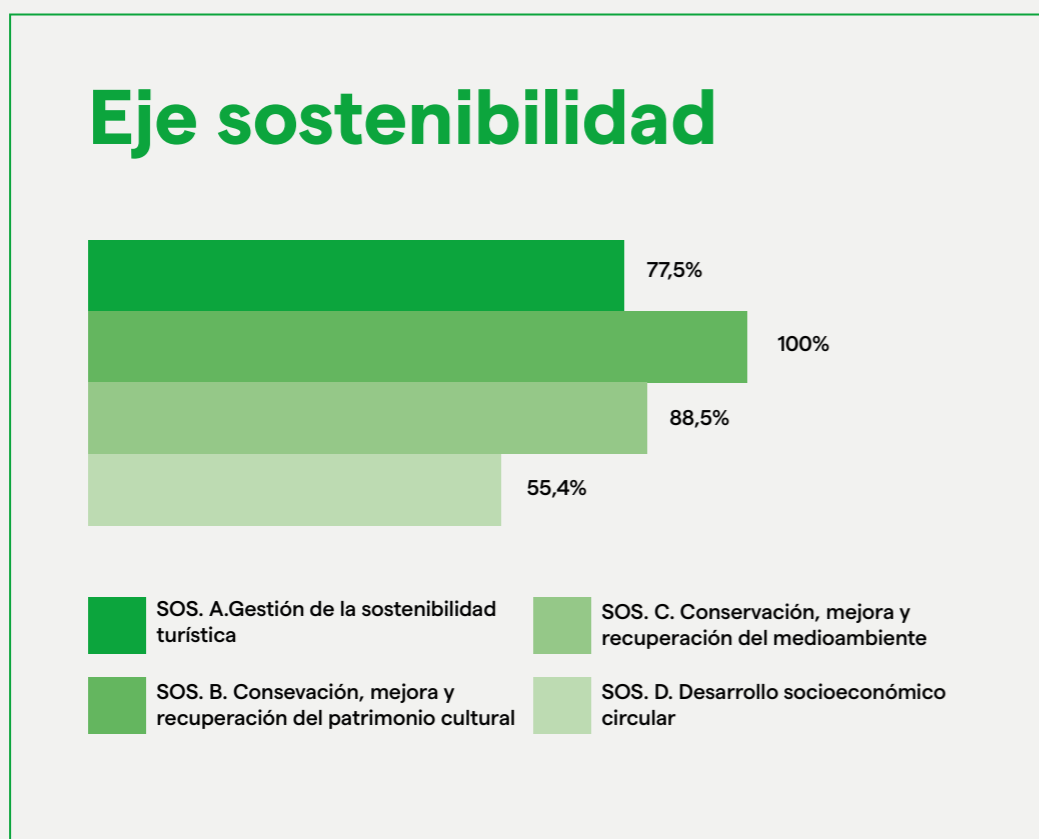


Fuente: APP SmartSheet Málaga DTI, SEGITTUR, 2025.



En las siguientes figuras se puede destacar el porcentaje de cumplimiento de cada requisito junto con el porcentaje del ámbito correspondiente del Eje Sostenibilidad. Málaga como Destino Turístico Inteligente está llevando a cabo un número importante de actuaciones que cumplen con las recomendaciones elaboradas por SEGITTUR en el último Informe Diagnóstico Málaga Destino Turístico Inteligente 2024 (ver Anexo.) Más adelante se verán en detalle las actuaciones y todas las actividades realizadas durante el año 2024.

Figura 17. Nivel de cumplimiento de cada ámbito del Eje Sostenibilidad



Fuente: Informe Diagnóstico Málaga Destino Turístico Inteligente, SEGITTUR, 2024.

Figura 18. Resultado por Ámbitos y desglosado por requisitos

SOSTENIBILIDAD			
ÁMBITO	CÓD	REQUISITOS	VALORACIÓN
GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	SOS01_01	Planificación y gestión de la sostenibilidad turística del destino acorde a los ODS	80%
	SOS01_02	Planeamiento u ordenación urbanística del destino/territorio adaptado a los principios de sostenibilidad	90%
	SOS01_03	Fomento de una movilidad más ordenada y sostenible	56%
	SOS01_04	Gestión sostenible de recursos turísticos	60%
	SOS01_05	Medición de la capacidad de carga del turismo	PENDIENTE
	SOS01_06	Aplicación de un sistema de indicadores de sostenibilidad al destino	100%
	SOS01_07	Contribución del gasto turístico a la sostenibilidad	PENDIENTE
	SOS01_08	Gestión de la estacionalidad del destino	100%
	SOS01_09	Marketing para un turismo sostenible	100%
	SOS01_10	Legislación específica para el patrimonio natural y cultural	100%
	SOS01_11	Apoyo económico a la sostenibilidad en el sector privado	70%
	SOS01_12	Implicación de los visitantes en lo relativo a esfuerzos en materia de sostenibilidad	100%
	SOS01_13	Promover la interacción entre el visitante y el residente	100%
	SOS01_14	Concienciación sobre la sostenibilidad turística entre residentes y visitantes	100%
CONSERVACIÓN, MEJORA Y RECUPERACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	SOS02_15	Existencia de la figura de protección para el patrimonio cultural	100%
	SOS02_16	Diseño, construcción y protección del patrimonio y del paisaje	100%
	SOS02_17	Inventario y plan de actuación para la conservación del patrimonio histórico-artístico	100%
	SOS02_18	Programas de recuperación del patrimonio cultural	100%
	SOS02_19	Fomento y protección de los recursos culturales locales	100%



SOSTENIBILIDAD			
ÁMBITO	CÓD	REQUISITOS	VALORACIÓN
CONSERVACIÓN Y MEJORA DEL MEDIOAMBIENTE	SOS03_20	Protección del entorno natural local y su biodiversidad	100%
	SOS03_21	Gestión del Ciclo del Agua (Gestión, abastecimiento, depuración y reutilización de aguas).	79%
	SOS03_22	Gestión de la Calidad del Aire	100%
	SOS03_23	Valoración de mecanismos de minimización del ruido	100%
	SOS03_24	Adaptación al cambio climático	100%
	SOS03_25	Fomento de la eficiencia energética	65%
	SOS03_26	Recogida selectiva y tratamiento de residuos	60%
	SOS04_27	Protección de la economía, productos KM 0 y turismo local	60%
DESARROLLO SOCIOECONÓMICO Y ECONOMÍA CIRCULAR	SOS04_28	Política de compras responsables y de apoyo a KM 0	PENDIENTE
	SOS04_29	Fomento de los proveedores de productos, servicios y experiencias turísticas locales de kilómetro 0	50%
	SOS04_30	Impulso de programas/medidas de redistribución de beneficios y cargas producidos por el turismo	100%
	SOS04_31	Política de diversificación y segmentación	100%
	SOS04_32	Lucha contra la estacionalidad del empleo	PENDIENTE
	SOS04_33	Acciones formativas en materia de sostenibilidad	PENDIENTE
	SOS04_34	Oportunidades de empleo justas	75%
	SOS04_35	Colaboración del ente gestor con escuelas y centros de turismo en actividades o programas de desarrollo sostenible	100%
	SOS04_36	Garantizar la seguridad turística y gestión de crisis en el destino	80%
	SOS04_37	Garantizar la salubridad del destino y el cumplimiento en materia de salud, higiene y seguridad alimentaria	50%
	SOS04_38	Monitorización y atención sanitaria a visitantes	75%

Fuente: Elaboración propia Área de Turismo y Promoción de la Ciudad, Ayuntamiento de Málaga. Basado en el Informe Diagnóstico Málaga Destino Turístico Inteligente, SEGITTUR, 2024.

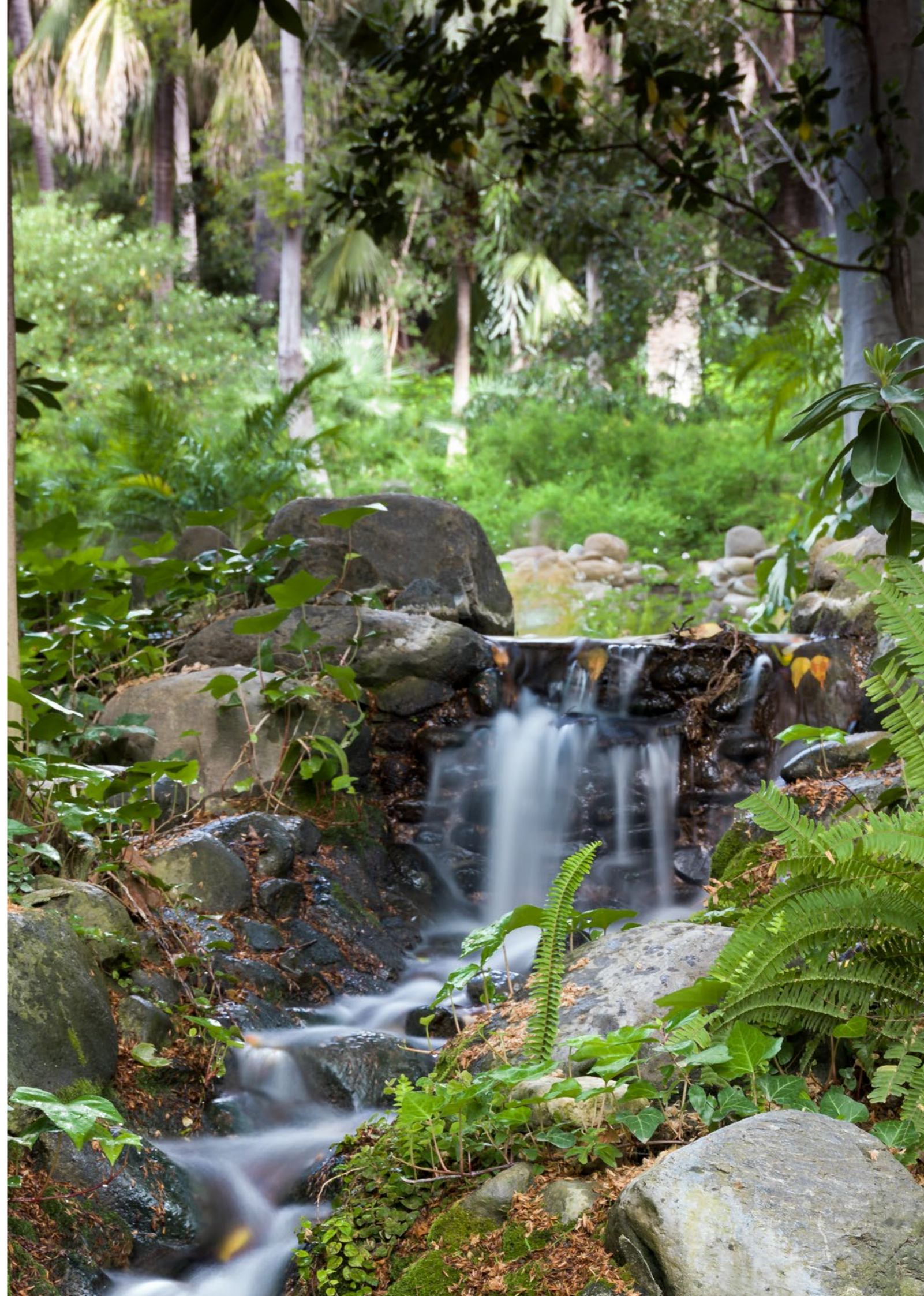
Figura 19. Recomendaciones Málaga como DTI

CÓD. ACCIÓN	DESCRIPCIÓN RECOMENDACIONES
SOS01_01_03_R03	Difusión mediante canales telemáticos del Plan de Turismo Sostenible
SOS01_01_04_R02	Caracterización técnica de las instalaciones y edificios públicos vinculados al turismo
SOS01_01_05_R04	Implementación del plan operativo anual en sostenibilidad
SOS01_02_04_R01	Elaboración de estudio de paisaje a nivel municipal
SOS01_03_04_R02	Adecuada infraestructura de Carril Bici
SOS01_03_05_R02	Renovación del 50% de la flota de autobuses públicos
SOS01_03_06_R02	Puntos de recarga eléctrica en vías principales en localizaciones estratégicas
SOS01_03_07_R01	Fomento del alquiler de bicicletas
SOS01_04_03_R01	Estudio ambiental de los recursos con más presión turística
SOS01_04_04_R02	Recursos turísticos con certificación de sostenibilidad o calidad
SOS01_05_01_R01	Redacción de un estudio de capacidad de carga sobre los atractivos turísticos más relevantes del destino
SOS01_05_02_R01	Cálculo de la presión humana máxima en el destino
SOS01_05_03_R01	Estimación de la población flotante mensual
SOS01_07_01_R01	Diseño de mecanismos para destinar parte de los beneficios económicos del turismo a la sostenibilidad del destino
SOS01_07_02_R01	Mejora de la aportación del beneficio turístico al desarrollo sostenible del destino
SOS01_11_03_R01	Impulso a las certificaciones en sostenibilidad turística
SOS03_21_03_R02	Implantación de un Sistema de control de fugas en la red de abastecimiento con el objetivo de eficiencia hídrica entre el 75% y 80%
SOS03_21_09_R02	Programa para la utilización de las aguas residuales ya depuradas en el riego de parques y jardines y limpieza viaria: objetivo reutilizar entre el 65% y el 75%
SOS03_21_10_R01	Mejora del sistema de riego y canalización



CÓD. ACCIÓN	DESCRIPCIÓN RECOMENDACIONES
SOS03_25_01_R01	Eficiencia energética
SOS03_25_04_R01	Certificados de sistema de gestión energética en edificios públicos
SOS03_26_04_R01	Consecución de un porcentaje de residuos reciclados superior al 45%
SOS03_26_05_R01	Programas/medidas de control de vertederos irregulares
SOS03_26_06_R02	Disponibilidad de puntos limpios fijos y móviles
SOS04_27_02_R02	Impulso al plan de ayuda a las PYMES del sector turístico
SOS04_27_03_R01	Fomento de la adhesión del sector turístico al programa de apoyo a las PYMEs
SOS04_28_01_R01	Compras a proveedores que sigan buenas prácticas en sostenibilidad
SOS04_28_02_R01	Fomento de las compras a proveedores locales con denominaciones de origen y al comercio justo
SOS04_29_02_R01	Impulso a experiencias turísticas propias
SOS04_32_01_R01	Gestión de la estacionalidad en el empleo turístico
SOS04_33_01_R01	Formación en sostenibilidad turística
SOS04_34_04_R01	Fomento de la conciliación laboral y familiar de las empresas del sector turístico
SOS04_36_02_R02	Minimización de la tasa de criminalidad
SOS04_36_03_R02	Disposición de suficientes efectivos policiales
SOS04_37_01_R01	Protocolo de actuación y coordinación con autoridades sanitarias ante pandemias
SOS04_38_02_R01	Recogida y monitorización del número de visitantes anual que reciben atención sanitaria en el destino

Fuente: Propuesta Plan de Acción DTI para seguimiento 2024-2026, SEGITTUR.





## 05.5.

Modelo DTI

# Accesibilidad

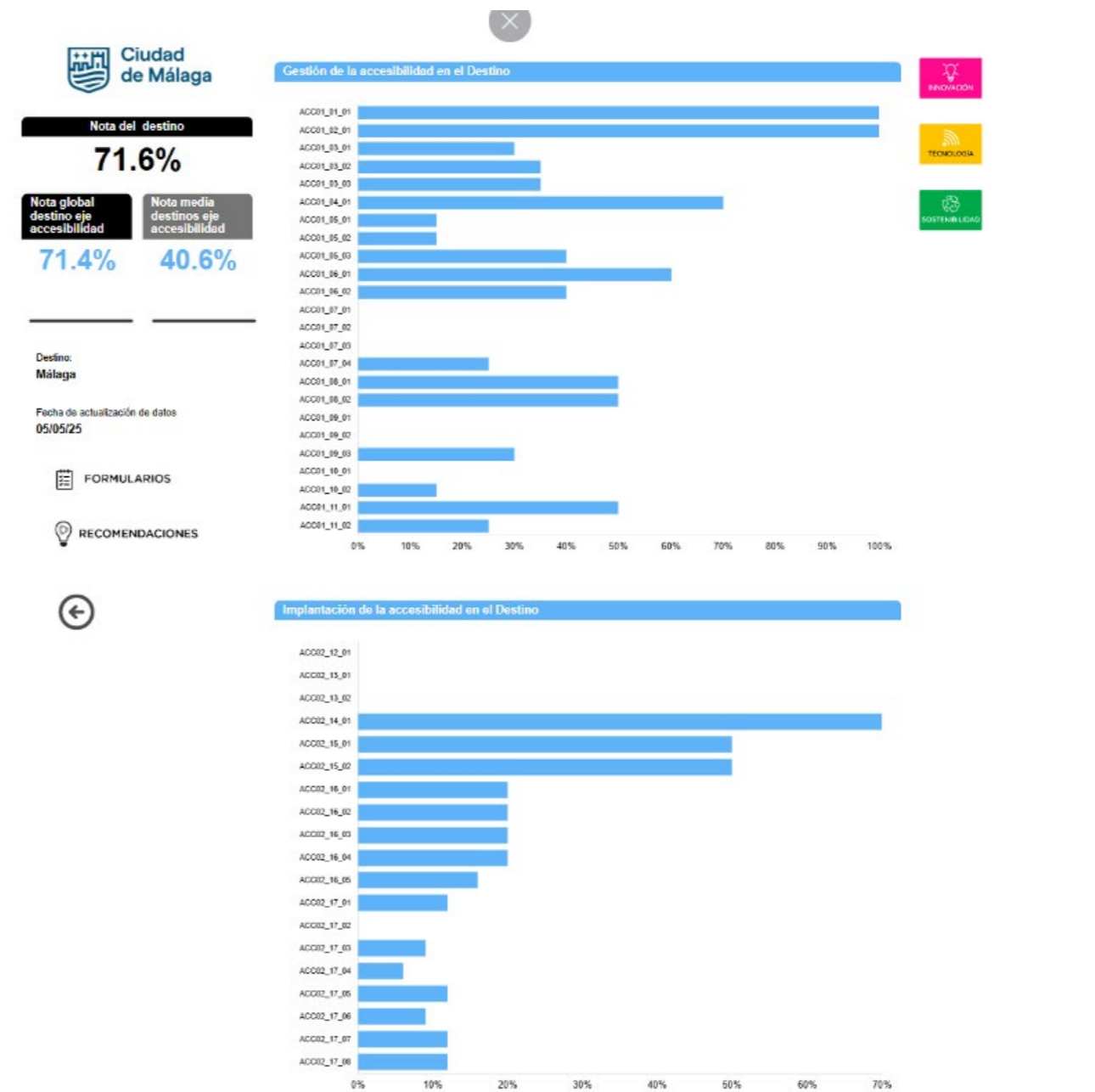
Dado que Málaga es Destino Turístico Inteligente, la innovación debe ser prioridad en la gobernanza de la ciudad e impulsarse desde dentro – la organización hacia fuera – la población residente y los visitantes. Como el turismo es el motor de la economía local, es importante contar con una planificación de las actuaciones innovadoras y una estructura interna que permita coordinarlas y ponerlas al servicio de los objetivos estratégicos de la ciudad.

Con el objetivo promover la competitividad económica del territorio, facilitando el desarrollo eficiente de proyectos de innovación por parte de empresas, emprendedores, organizaciones y demás stakeholders, es necesario impulsar las condiciones propias para transformar el conocimiento en innovación.

En este sentido, es necesario dedicar todos los recursos disponibles al desarrollo y la gestión de la innovación social y de productos y servicios turísticos, tanto a nivel interno como externo, a través de actuaciones que contribuyan al fomento de un entorno innovador abierto que maximice los beneficios de este eje DTI en Destino.

Para 2025 Málaga ya cumplía un 72,7% de los requisitos que SEGITTUR para el eje Innovación en el proceso del Diagnóstico DTI (ver figura 8).

Figura 20. Nota global Accesibilidad Málaga DTI y el nivel de avance de cada indicador

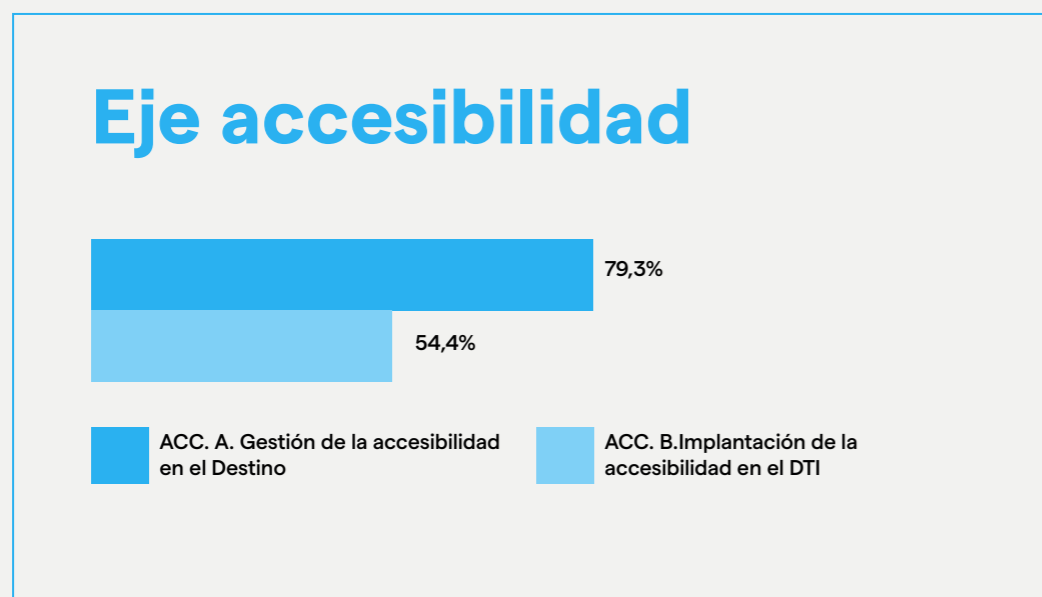


Fuente: APP SmartSheet Málaga DTI, SEGITTUR, 2025.



En las figuras que se muestran a continuación se aprecia el porcentaje de cumplimiento de cada requisito junto con el porcentaje del ámbito correspondiente del Eje Accesibilidad. Málaga como Destino Turístico Inteligente está llevando a cabo un número importante de actuaciones que cumplen con las recomendaciones elaboradas por SEGITTUR en el último Informe Diagnóstico Málaga Destino Turístico Inteligente 2024 (ver Anexo.) Más adelante se verán en detalle las actuaciones y todas las actividades realizadas durante el año 2024.

Figura 21. Nivel de cumplimiento de cada ámbito del Eje Accesibilidad



Fuente: Informe Diagnóstico Málaga Destino Turístico Inteligente, SEGITTUR, 2024.

Figura 22. Resultado por Ámbitos y desglosado por requisitos

ACCESIBILIDAD			
ÁMBITO	CÓD	REQUISITOS	VALORACIÓN
GESTIÓN DE LA ACCESIBILIDAD	ACC01_01	Normativa técnica de accesibilidad	100%
	ACC01_02	Planificación en materia de accesibilidad	100%
	ACC01_03	El EG dispone de medios suficientes para la gestión de la accesibilidad	100%
	ACC01_04	Formación del personal en accesibilidad	70%
	ACC01_05	Conocimiento suficiente sobre la accesibilidad del destino	70%
	ACC01_06	Mecanismos para la gestión, el desarrollo y el seguimiento de las acciones de accesibilidad	100%
	ACC01_07	Accesibilidad en Seguridad y Emergencias	25%
	ACC01_08	Fomento de la participación de los usuarios en la mejora de la Accesibilidad	100%
	ACC01_09	El EG incentiva la accesibilidad en el sector turístico privado	30%
	ACC01_10	Promoción de la accesibilidad en el destino	15%
	ACC01_11	Impulso al desarrollo de la accesibilidad mediante soluciones tecnológicas/ innovadoras	75%
IMPLANTACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD	ACC02_12	Accesibilidad de la página web y de la app de turismo	PENDIENTE
	ACC02_13	Información-planificación previa para usuarios con distintas necesidades)	PENDIENTE
	ACC02_14	La información en destino es accesible	70%
	ACC02_15	Conectividad del transporte interurbano con servicios/recursos del destino	100%
	ACC02_16	Transporte local accesible	96%
	ACC02_17	Valoración de la accesibilidad recursos, servicios y actividades turísticas	72%

Fuente: Elaboración propia Área de Turismo y Promoción de la Ciudad, Ayuntamiento de Málaga. Basado en el Informe Diagnóstico Málaga Destino Turístico Inteligente, SEGITTUR, 2024.



Figura 23. Recomendaciones Málaga como DTI

CÓD. ACCIÓN	DESCRIPCIÓN RECOMENDACIONES
ACC01_04_01_R04	Impulso a la formación de calidad en materia de accesibilidad
ACC01_05_01_R03	Ampliación del diagnóstico de accesibilidad a la mayoría de los puntos de interés turístico
ACC01_05_02_R03	Ampliación del inventario de accesibilidad a la mayoría de los puntos de interés turístico
ACC01_07_01_R01	Identificación de infraestructuras de emergencias accesibles
ACC01_07_02_R01	Inclusión de la accesibilidad en los protocolos de Accesibilidad en la evacuación
ACC01_07_03_R01	Elaboración de protocolos de accesibilidad ante situaciones excepcionales para no residentes
ACC01_09_01_R01	Impulso a programas de ayuda e incentivos para la mejora de la accesibilidad de establecimientos y recursos turísticos
ACC01_09_02_R01	Elaboración de campañas de apoyo y difusión de establecimientos y recursos accesibles
ACC01_10_01_R01	Realización de campañas de sensibilización en materia de accesibilidad
ACC01_10_02_R02	Impulso a la promoción de la oferta turística accesible a través de diferentes canales
ACC01_10_02_R03	Implementación de la oferta promovida de recursos con servicios y actividades accesibles
ACC01_11_02_R02	Actualización e implementación de iniciativas tecnológicas de accesibilidad para la movilidad, desarrolladas en el destino
ACC02_12_01_R01	Mejoras en la Accesibilidad Web
ACC02_12_01_R02	Mejoras de Accesibilidad en la app de turismo
ACC02_13_01_R01	Implantación de mejoras en la información de la Web sobre la accesibilidad del destino
ACC02_13_01_R02	Implantación de mejoras en la información facilitada a través de la aplicación móvil en materia de accesibilidad
ACC02_13_02_R01	Implementación de mejoras para facilitar la interacción accesible en las reservas, compras e información
ACC02_14_01_R04	Mejora de la información de soluciones ante diferentes necesidades imprevistas de accesibilidad
ACC02_16_05_R02	Mejora de la dotación de plazas de aparcamiento para PMR

CÓD. ACCIÓN	DESCRIPCIÓN RECOMENDACIONES
ACC02_17_02_R01	Mejora general de la accesibilidad existente en los entornos naturales de interés turístico del destino
ACC02_17_03_R03	Mejora de la señalización peatonal urbana
ACC02_17_04_R01	Mejora de la Accesibilidad en el Mobiliario Urbano
ACC02_17_04_R02	Mejora de la facilidad de uso e interacción con los elementos urbanos
ACC02_17_05_R05	Mejoras de accesibilidad en la zona de espera de la Oficina de Turismo
ACC02_17_07_R02	Posibilidad de visita en puntos de interés turístico para personas con dificultades de visión

Fuente: Propuesta Plan de Acción DTI para seguimiento 2024-2026, SEGITTUR.







## 06.

# Tendencias mundiales en el ámbito de turismo sostenible (ONU Turismo)

### Viajes a destinos más cercanos

Debido a los últimos acontecimientos internacionales y la incertidumbre causada por las tensiones geopolíticas y comerciales, la confianza en los viajes lejanos se ha visto tambalear.

Según la última encuesta del Grupo de Expertos en Turismo, se ponen de relieve factores económicos: el crecimiento económico más débil, los elevados costos de los viajes y el aumento de los aranceles, ya que son los principales retos que podrían tener un impacto en el turismo internacional en los próximos años.

Entre otros factores que condicionarán la elección de los destinos están la menor confianza de los consumidores, la marcada relación calidad-precio y los riesgos geopolíticos.

En este contexto, se prevé que los turistas tratarán de sacar el máximo partido al dinero invertido y viajarán a destinos más cercanos y, además, intentarán hacer viajes más cortos.

Por lo tanto, se prevé una creciente demanda en las prácticas sostenibles y la adaptabilidad durante los viajes que desempeñarán un papel importante en las decisiones de los consumidores.



## Turismo rural en auge

Con la iniciativa *Best Tourism Villages* de ONU Turismo que consiste en hacer un homenaje a los destinos rurales en los que el turismo sirve de instrumento para la creación de oportunidades y la promoción de la preservación cultural y el crecimiento sostenible, se pone de manifiesto que el Turismo rural es el motor del desarrollo sostenible y la inclusión, ya que los pueblos participantes aprovechan sus ventajas únicas para el fomento del crecimiento económico, la salvaguarda de las tradiciones locales y la mejora de la calidad de vida de las comunidades.

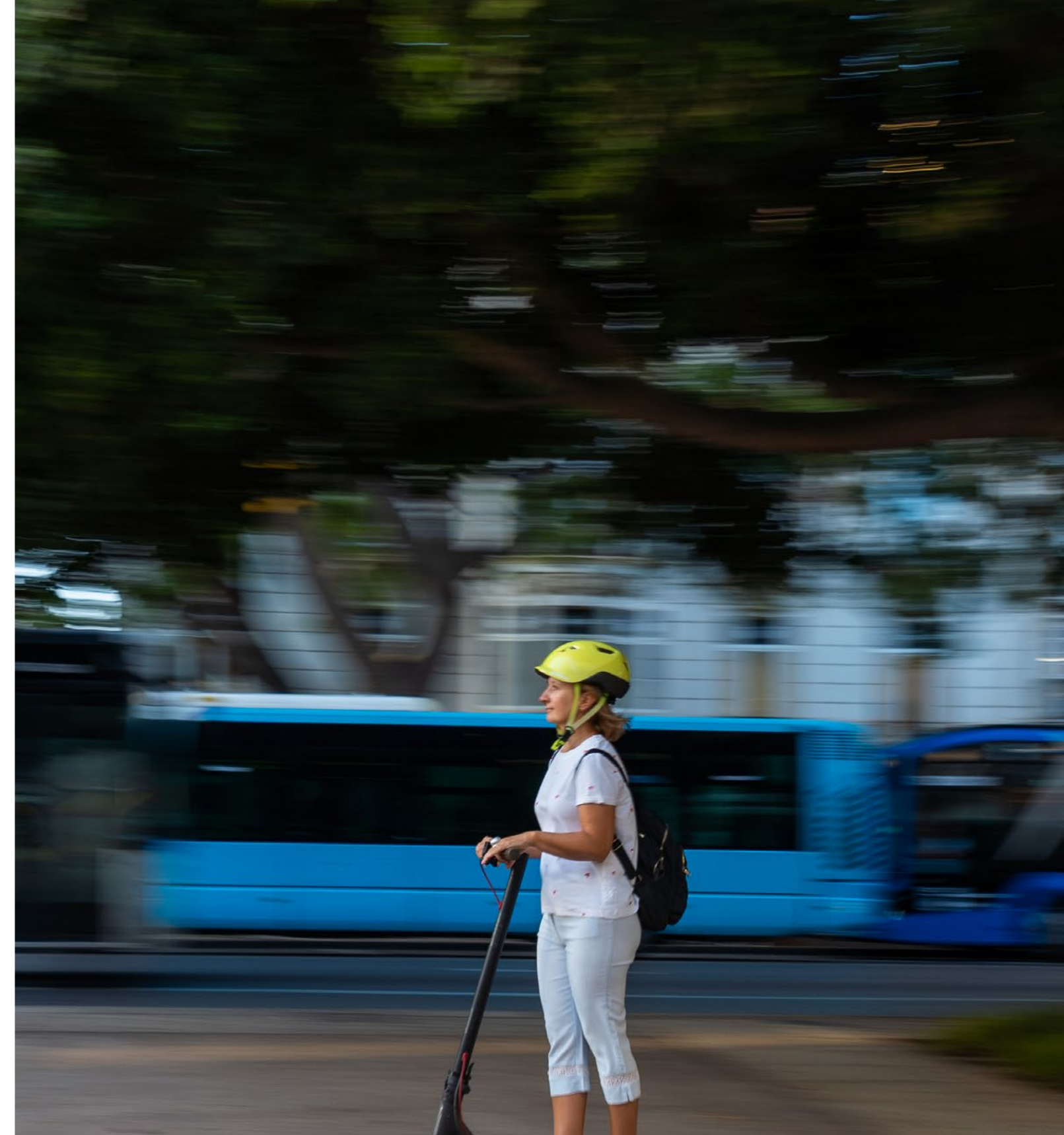
Dado que el turismo rural juega un papel muy importante como instrumento para impulsar el desarrollo rural y favorecer el bienestar y la resiliencia, preservando los paisajes rurales, la diversidad cultural y los sistemas de conocimiento, y promoviendo las estrategias turísticas innovadoras, en consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la preservación del patrimonio cultural y natural, los valores sustentados en la comunidad y las prácticas de sostenibilidad son las variables que marcan un antes y un después en el camino hacia la Sostenibilidad del destino DTI.

## Por un turismo más accesible

Como la inclusión social tanto para empresas como personas es primordial en los destinos inteligentes, el turismo accesible destaca la importancia del desarrollo sostenido y sostenible de la infraestructura turística y el empleo de la innovación para estimular la accesibilidad en todos los niveles de la ciudad, sobre todo en la accesibilidad de datos para fomentar una mejor planificación del destino y la toma de decisiones informada basada en la evidencia de datos cuantitativos.

## Por un turismo más accesible

Siguiendo las directrices de ONU Turismo que es la encargada de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos, y, teniendo en cuenta los desafíos actuales y factores adversos de cara a futuro, se ha visto necesidad de contribuir en la configuración del turismo mundial, asegurando el apoyo a las ideas y las tecnologías nuevas y en el estímulo a las inversiones en el sector, tendiendo puentes entre los



sectores público y privado, fomentando el diálogo y la cooperación y promoviendo las prioridades comunes en torno a la innovación, la sostenibilidad y la resiliencia, con el objetivo de lograr que el destino se posicione como un destino turístico sostenible, resiliente e inclusivo.





FABRICA DE TABACOS

museo  
automovilístico  
Málaga



## Herramientas de gestión del Destino Turístico Inteligente (DTI)

Como se ha mencionado anteriormente, y siguiendo el modelo DTI se ha llevado a cabo un número considerado de las actuaciones y las actividades durante el año 2024 en base a la metodología de gestión estratégica impulsada por la Secretaría de Estado de Turismo.

A continuación, se detallan las actuaciones más destacadas en la gestión del Destino Turístico Inteligente del 2024 bajo el marco de la Sostenibilidad que están especificadas en el Anexo MEMORIA 2024. Sección de Programas Singulares, Desarrollo de Negocio Turístico y Relación con Órganos de Gobierno y Colegiados. Área de Turismo y Promoción de la Ciudad. Ayuntamiento de Málaga.

Dada la participación de Málaga en el desarrollo del Programa de Digitalización e Inteligencia para Destinos y Sector Turístico, PRTR – NEXT GENERATION, convocatoria 2024, impulsado por SEGITTUR, se han desarrollado las siguientes herramientas de gestión de Málaga como DTI:

- Convenios de colaboración
- Protocolos generales de actuación
- Membresías
- Patrocinios
- Subvenciones concedidas
- Plan de Sostenibilidad Turística en Destinos (PSTD): Descentralización Sostenible del Turismo en la Ciudad de Málaga
- STO Málaga como miembro de la Red Insto
- Málaga como miembro de la Red DTI
- Plataforma Inteligente del Destino \_PID
- Plan del Turismo Accesible
- Acciones de marketing y desarrollo turístico
- Acciones de calidad
- Acciones Málaga Convention Bureau



## Plan de Sostenibilidad Turística en Destinos (PSTD): Descentralización Sostenible del Turismo en la Ciudad de Málaga

En 2024 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones PSTD:

### Eje 1: Transición verde y sostenible:

Contratación de asistencias técnicas para el estudio, diseño de necesidades, y requisitos para:

- > Equipamiento de la Ruta Medioambiental.
- > Distintivo Sello Ambiental.
- > Puesta en marcha de los Centros BTT.
- > Refugios Urbanos.

### Eje 2: Mejora de la eficiencia energética:

Contratación de asistencias técnicas para el estudio, diseño de necesidades y requisitos para:

- > Análisis de la Huella del Turista.
- > Plan de Transición a un Sistema de Energías Renovables.

### Eje 3: Transición digital:

Contratación de asistencias técnicas para el estudio, diseño de necesidades y requisitos para:

- > Transformación de 2 Oficinas Municipales de Información al Turista en Sostenibles, Inteligentes y Accesibles.

Además de la elaboración de expedientes para:

- > Digitalización de las Rutas.
- > Contenido y Storytelling de la Puesta en Valor de las Rutas.

### Eje 4: Ámbito de la competitividad:

Contratación de asistencias técnicas para el estudio, diseño de necesidades y requisitos para:

- > Mejora de equipamiento de la ruta.

Además de la elaboración de expedientes para:

- > Oficina Técnica del proyecto.
- > Ampliación Establecimientos Adheridos SICTED.

## STO Málaga como miembro de la Red Insto

Puesta en marcha e impulso STO Málaga dentro del Programa de Ayudas para la Transformación Digital y Modernización de las Entidades Locales que forman parte de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes.

Dado que las actividades STO Málaga tienen que estar alineadas con los requisitos establecidos por ONU Turismo desde el Área de Turismo y Promoción de la Ciudad se ha llevado a cabo una serie de actuaciones y acciones que se detallan en cada uno de los hitos que dan respuesta a dichos requisitos de ONU Turismo (ver figura 24).

Figura 24. Actividades STO Málaga en función de los requisitos ONU Turismo

Requisitos ONU Turismo	Actividades financiables por las ayudas	Hitos del proyecto STO Málaga	Actividades realizadas STO Málaga
<b>Participación partes interesadas (Talleres)</b>	Talleres Sesiones formativas Material necesario (técnico, ...) Ponentes Alquiler de espacios, equipos y material	<b>HITO 1:</b> Definición del modelo de gestión del STO Málaga	Se han llevado a cabo actividades y talleres de las partes interesadas tanto internas (grupos gestores) como externas (partes interesadas).
<b>Desarrollo de las áreas temáticas e indicadores</b>	Plataforma web Base de datos Herramientas digitales	<b>HITO 2:</b> Desarrollo de los soportes tecnológicos del STO Málaga	Creación web específica STO Málaga: sto.malaga.eu  Herramientas digitales de soporte (cuadros de mando específicos de cada área e integración de los mismos en la web).
<b>Supervisión y elaboración de informes</b>	Encuestas de satisfacción Informes Análisis de datos	<b>HITO 3:</b> Gestión del conocimiento	Se han realizado informes como: - Reportes anuales - Informes de las áreas temáticas de obligado cumplimiento y las de especial interés para Málaga Informes específicos como: - La gestión del agua en el turismo - La adaptación de señales a lectura fácil - Encuestas de satisfacción de usuarios, como por ejemplo de aerolíneas. - Plan Estratégico STO Málaga.
<b>Comunicación y uso compartido de la información</b>	Planes de marketing y promoción Material promocional digital y adaptado	<b>HITO 4:</b> Plan de Comunicación y Marketing	Incluido dentro de los planes de comunicación y marketing del destino Málaga, se han llevado a cabo actividades relacionadas con la difusión del STO Málaga: logotipos, vídeos, merchandising...

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



A continuación, se detallan las actividades realizadas, en cada uno de los hitos y en función de los requisitos establecidos por ONU Turismo.

### HITO 1: DENIFICIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN DEL STO MÁLAGA. NORMATIVO, DE FUNCIONAMIENTO Y ESTRUCTURAL.

Tal y como establece ONU Turismo, todos los Observatorios de Turismo Sostenible nuevos, deben organizar un taller para las partes interesadas del destino en el primer año de establecimiento, en el que se favorezca que todas las partes obtengan una mejor comprensión de las necesidades del Observatorio, su visión y su valor, el enfoque y la metodología y se favorezca un conocimiento en común para garantizar su acuerdo y compromiso con la Red INSTO. Y a partir del segundo año, debe organizar al menos un taller anual.

Dentro de las actividades financiadas con las ayudas, se han realizado reuniones con las partes interesadas tanto internas (grupos gestores), como externas (partes interesadas). Entre 2023 y 2024 se han realizado las siguientes actividades:

#### 2023:

**Mesas de expertos STO Málaga.** Para la Red, uno de los pilares fundamentales es la participación de todo el sector en la toma de decisiones. Por lo que, 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.

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 Turística:**

- Movilidad (incluyendo cruceros)
- Oferta turística
- Gobernanza

**Organización del primer Taller de las partes interesadas** 'Presente y Futuro de los Destinos Turísticos Sostenibles'.

#### 2024:

- Organización del Taller anual de las partes interesadas: 'La Gestión del Agua en los Destinos'.
- Colaboración en la organización de la consulta internacional a los miembros de la Red INSTO on-line sobre 'La Gestión del Agua en los Destinos'.
- Organización del evento de presentación del Informe 'La Gestión del Agua en el Turismo'.



## HITO 2: DESARROLLO DE LOS SOPORTES TECNOLÓGICOS DEL STO MÁLAGA

Al entrar a formar parte de la Red INSTO, los miembros tienen la obligación de crear y mantener un sitio web del Observatorio, que sea accesible para el público e incluya al menos un resumen en inglés.

La web debe actualizarse con regularidad, y proporcionar información reciente, analizar los resultados de la supervisión, así como indicar información relacionada con las fuentes de los datos y la metodología utilizadas.

Con cargo a las ayudas se ha creado la web específica de STO Málaga: <https://sto.malaga.eu/>, (contenido, diseño de la web dando homogeneidad a la identidad visual y corporativa, ...).

Destacar que el diseño de la arquitectura de la web para la integración de los datos, y sus cuadros de mandos correspondientes junto con la búsqueda de fuentes de datos, etc., se ha realizado en colaboración con el antiguo Centro Municipal de Informática (CEMI) y la Universidad de Málaga (UMA).

## HITO 3: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Otro de los requisitos establecidos por la Red INSTO es que cada Observatorio debe facilitar informes anuales sobre el progreso en cada área temática tanto de obligado cumplimiento como la específica. Por lo que, para mejorar la comprensión de los vínculos del turismo con otros sectores, su impacto en el destino y para tomar decisiones eficientes basadas en evidencias, es necesario analizar e interpretar los datos.

En este sentido indicar, que, en materia de gestión de conocimiento, el principal socio de investigación ha sido la Universidad de Málaga (UMA) mediante el equipo de IATUR - Instituto Andaluz de Investigación e Innovación en Turismo. Y concretamente, con cargo a las ayudas, han realizado los siguientes informes:

### 2023:

- Reporte anual de 2023. Primer reporte anual tras la adhesión del STO Málaga a la Red INSTO en 2022.

- Informes de las áreas temáticas de obligado cumplimiento y las de especial interés para Málaga.

Las 11 áreas temáticas de obligado cumplimiento para todos los miembros de la red son:

- 1) Estacionalidad Turística
- 2) Empleo
- 3) Gestión de la energía
- 4) Gestión del agua
- 5) Gestión de las aguas residuales
- 6) Manejo de residuos sólidos
- 7) Cambio climático
- 8) Beneficios económicos
- 9) Satisfacción local
- 10) Accesibilidad
- 11) Gobernanza

Y las 6 áreas específicas para el destino Málaga son las siguientes:

- 1) Movilidad
- 2) Producción sostenible
- 3) Eventos sostenibles
- 4) Educación y formación en sostenibilidad
- 5) Información relacionada con la salud
- 6) Oferta turística

### 2024:

- Informe final anual
- Investigación y estudios de las áreas temáticas de obligado cumplimiento
- Elaboración de los Informes sobre todo relacionados con los retos planteados por el STO Málaga como asuntos de alta prioridad:
  - La gestión del agua en los destinos.
  - Informe específico sobre la adaptación de señales turísticas a lectura fácil, por ser la accesibilidad uno de los retos, dado que la ciudad se posiciona como destino inclusivo.
  - Plan Estratégico específico para STO Málaga: PESTO 2025-2029.
- Elaboración de la infografía con los principales indicadores turísticos sostenibles de la ciudad de Málaga 2023.



#### HITO 4: PLAN DE COMUNICACIÓN Y MARKETING

El objetivo principal de este hito es dar a conocer STO Málaga, es decir, facilitar la comunicación y el acceso a la información a todos los usuarios, tanto colaboradores, como residentes y turistas, y los stakeholders.

Por lo que las actividades que se han llevado a cabo son:

- Creación de una imagen corporativa de STO Málaga y papelería corporativa (base de presentaciones, memorias, plantillas, etc..) en línea con la imagen de publicidad y marca corporativa del Ayuntamiento de Málaga.
- Difusión de las fotografías y vídeos de los eventos principales en la web STO Málaga.
- Comunicación de la labor de STO Málaga a todas las partes interesadas mediante el vídeo corporativo del Observatorio Sostenible de Málaga.
- Preparación y la difusión del material promocional (merchandising).
- Participación en el 2024 Global INSTO Meeting y el III Sustainable Destinations Summit, celebrados en Mallorca entre los días 16 de octubre, 17 y 18 de octubre respectivamente.

## Málaga como miembro de la Red DTI

Como miembros de la Red DTI, además de la participación en los diferentes webinars, y la realización de cursos de gestores DTI básico y avanzado, se destacan las siguientes tareas llevadas a cabo en 2024:

- Renovación del destino adherido a la Red DTI, en la que se ha obtenido un Informe Diagnóstico con las principales recomendaciones de SEGITTUR en los diferentes ejes, que servirán como hoja de ruta para continuar los pasos como Destino Turístico Inteligente.
- Elaboración de las normas de funcionamiento de la Comisión Técnica de Seguimiento Málaga DTI.

El pasado 21 de junio de 2024, se llevó a cabo la Constitución de la Comisión de Seguimiento Málaga DTI, donde entre otros se informó sobre:

1. Resumen de las acciones llevadas a cabo por el destino como Miembro de la Red DTI, para la renovación del distintivo.
2. Protocolo firmado con SEGITTUR.
3. Presentación de los miembros de la Comisión de Seguimiento.
4. Aprobación de las Normas de Funcionamiento de la Comisión Técnica de Seguimiento Málaga DTI.
5. Constitución de la Comisión.





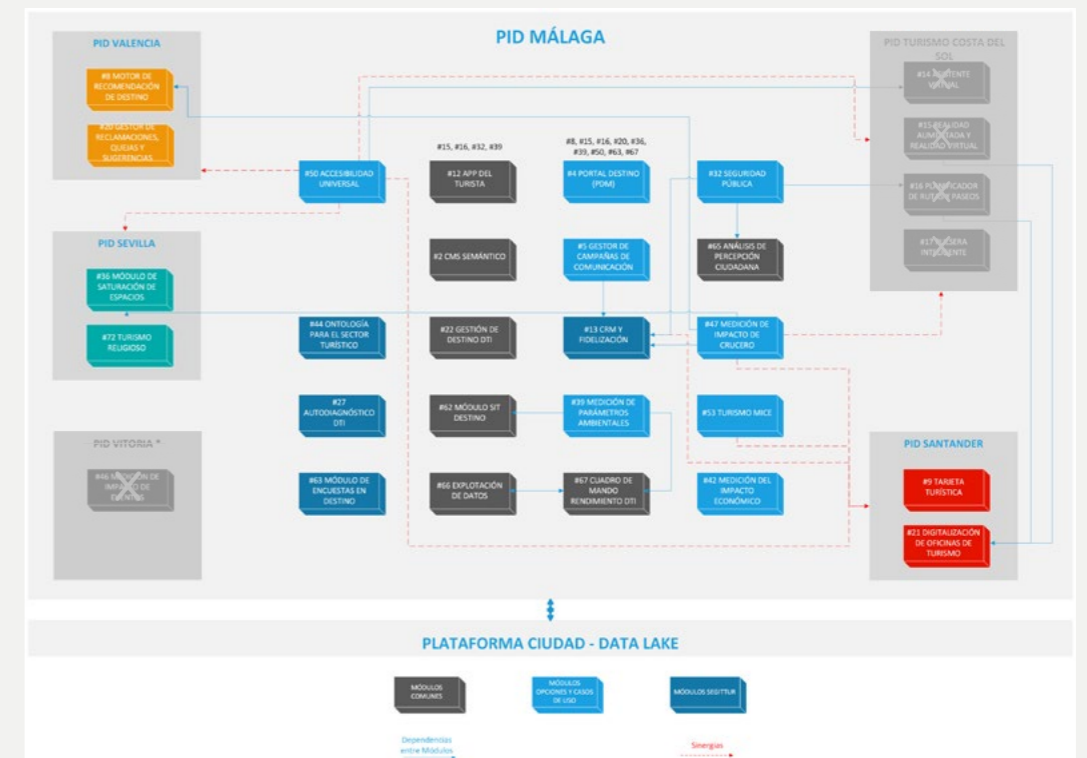


## Plataforma Inteligente del Destino PID

En julio de 2024, se ha realizado la solicitud de ayudas para la implantación de una Plataforma Inteligente del Destino. La memoria presentada se ha llevado a cabo por un equipo compuesto entre 3 áreas municipales: Área de Turismo y Promoción de la Ciudad, Innovación y Nuevas Tecnologías y Fondos Europeos.

La finalidad de estas ayudas es financiar el desarrollo e implantación de módulos inteligentes de destino y/o módulos de referencia opcionales dentro de las plataformas ya existentes, por parte de las entidades potencialmente beneficiarias previstas en el artículo 6 de la orden de bases, así como la interconexión e integración de las diferentes plataformas y soluciones con la plataforma estatal que conformará el nodo central de la Plataforma Inteligente de Destino (PID).

Figura 25. Los módulos comunes y opcionales de la PID de Málaga, creando sinergias con otros destinos



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



## Plan de Turismo Accesible

El pasado 20 de junio de 2024, se celebró la Mesa de Turismo Accesible en el que participaron asistentes por parte del Área de Turismo y Promoción de la Ciudad, el Área de Accesibilidad, y la Agrupación de Desarrollo, para realizar una revisión de las acciones prioritarias relacionadas con el Plan de Turismo Accesible, y aquellas vinculadas a otros proyectos como PSTD y PID.

**Figura 26. La Mesa de Turismo Accesible impulsa las acciones estratégicas y de prioridad**



- Incrementar el conocimiento de la oferta turística accesible
- Formación en accesibilidad turística: técnicos municipales
- Acciones formativas y de sensibilización para el sector privado
- Integrar accesibilidad en las herramientas tecnológicas

### ACCIONES DE PRIORIDAD ALTA

- Mayor conocimiento de la demanda turística
- Supervisión del cumplimiento de la normativa
- Mejora de la accesibilidad en vías, espacios públicos, fiestas populares, eventos...
- Promoción y difusión de la oferta turística

### ACCIONES ESTRATÉGICAS

- Mesa de Turismo Accesible en el seno del Foro de Turismo
- Inclusión de criterios de accesibilidad en la estadística turística
- Visibilización internacional del destino Málaga

### ACCIONES DE MEJORA CONTINUA

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

## Acciones de marketing y desarrollo turístico

Con la visión de Málaga de evolucionar hacia un turismo más sostenible, diversificado y de alta calidad, con el objetivo de fortalecer su atractivo mejorando la calidad de vida local poniendo en valor la autenticidad del destino, se busca convertir a Málaga en un destino DTI premium, atrayendo a un turismo de calidad que apuesta por el lujo y las experiencias auténticas.

A lo largo del 2024 se ha llevado a cabo un elevado número de acciones de marketing y desarrollo turístico que potencian la evolución del Destino hacia el modelo DTI Premium tales como:

- **Marketing Digital:**
  - Contenidos
  - Redes Sociales
  - Web visita.malaga.eu.
- **Promoción:**
  - Acciones en Origen;
  - Acciones en Destino.
- **Eventos de Promoción del Destino.**
- **Elaboración de la Infografía Anual con BIG NUMBERS y los Principales Indicadores Turísticos (Ver Anexo).**
- **Convocatoria de las Mesas Técnicas de Segmentos.**
- **Comunicación. Emisión de las Notas de Prensa.**

Dado que El Área de Turismo y Promoción de la Ciudad del Ayuntamiento de Málaga está apostando más que nunca por la promoción del destino en los mercados de Asia, Oriente Medio, Estados Unidos y otros mercados de interés especial para Málaga, en línea con distintas acciones de importancia enmarcadas en el Plan Estratégico Turismo de Málaga vigente y persiguiendo el principal objetivo de consolidar la atracción del turismo de alto poder adquisitivo, el turismo premium y de lujo junto con el compromiso de desarrollar segmentos asociados a los visitantes de alto valor añadido, se han impulsado las acciones de marketing y desarrollo turístico como, por ejemplo, entre otros:

- **JORNADAS DIRECTAS DE TURESPAÑA EN LOS MERCADOS DE JAPÓN, REPÚBLICA DE COREA Y TAIWÁN - Tokio, Seúl, Taiwán, 11-14 de marzo 2024;**



- CENTRO MCARTHURGLEN DE PARNDORF (AUSTRIA). Parndorf (Austria), 13 de marzo ;2024
- SEATRADE MIAMI. Miami, Florida - 8-11 de abril 2024;
- JORNADAS DIRECTAS DE APOYO A LA COMERCIALIZACIÓN DEL TURISMO ESPAÑOL EN LOS MERCADOS DE ESTADOS UNIDOS Y CANADÁ 2024 - Monterey, California, 15 de abril de 2024 - 18 de abril 2024;
- JORNADAS TURESPAÑA GOLFO PÉRSICO - Abu Dhabi, 2-5 de mayo 2024;
- ROADSHOW ORIENTE MEDIO - Doha, Abu Dhabi, Riad y Bahrein, 13 - 16 de mayo 2024;
- PROMOCIÓN DE MÁLAGA EN SEÚL. MURAL MÁLAGA LOVES SEOUL - Seúl, 9 de julio 2024.
- MÁLAGA IS HERE...LONDON 2024. Londres, 11 de diciembre de 2024, etc.

## Acciones de calidad

En 2024 Málaga se convierte por cuarto año consecutivo en ciudad líder por número de servicios turísticos con el distintivo de calidad del SICTED. Durante el 2024 se han desarrollado las acciones de Calidad en Destino que mejoran el posicionamiento de Málaga como destino DTI dentro del marco de la Sostenibilidad y cumplen con los objetivos fundamentales dentro del SICTED como:

- Establecer una estructura de gestión permanente que vele por el incremento de la competitividad de los servicios turísticos del destino,
- Ofrecer un nivel de calidad homogéneo en todos los servicios turísticos,
- Incrementar la satisfacción de los turistas y fomentar la fidelización de los mismos.

Las acciones que se han llevado a cabo durante el 2024 son:

- Acto protocolario de la XV edición de entrega de diplomas y reconocimientos SICTED.
- XVI foro SICTED.
- Taller de mejora SICTED: el turismo del futuro.
- Acciones formativas SICTED-destino Málaga:
  - El futuro del turismo con la Inteligencia Artificial.
  - Fundamentos de customer success y herramientas NoCode para PYMES turísticas.
  - Aplicando NoCode para mejorar el customer success de 2024.







## Acciones de Málaga Convention Bureau

Dado que el turismo MICE en Málaga no solo tiene un impacto económico relevante, sino que también contribuye al desarrollo profesional, al intercambio de conocimiento, a la innovación tecnológica y a la cohesión social de la ciudad, dejando el legado, es importante destacar que, durante el año 2024, la ciudad de Málaga ha confirmado su posicionamiento como destino DTI de referencia en el turismo de reuniones a nivel nacional e internacional. Según los datos del informe elaborado para el Málaga Convention Bureau, se celebraron en la ciudad un total de 2.190 reuniones, con una participación acumulada de 323.100 asistentes.

Durante este ejercicio, se han desarrollado un total de 94 acciones distribuidas en distintas líneas estratégicas:

- Participación en ferias y congresos especializados,
- Organización de jornadas inversas y directas,
- Reuniones institucionales,
- Visitas de inspección,
- Campañas de marketing y promoción,
- Fam trips,
- Press trips,
- Formación técnica para mejorar la competitividad del destino.

Por lo tanto, el año 2024 ha representado un periodo de intensa actividad para el Málaga Convention Bureau, marcado por la consolidación de Málaga como destino competitivo en el sector MICE (Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions).

La presencia en eventos de referencia como IBTM World, IMEX América o el ICCA Congress, así como la colaboración con entidades clave como el Spain Convention Bureau, Turismo Andaluz, la Oficina Española de Turismo en el exterior o la EMA, ha reforzado el posicionamiento internacional de Málaga y ha permitido presentar su oferta MICE a los principales prescriptores y organizadores de eventos del mundo.

A nivel local, se han impulsado iniciativas para fortalecer las alianzas con los socios del Convention Bureau, consolidar la estructura del tejido empresarial del sector y fomentar el conocimiento de las capacidades de la ciudad como sede de congresos y eventos.

Además, destacar que Málaga ha sido seleccionada como destino piloto dentro del proyecto de la FEMP / Spain Convention Bureau para diseñar e implementar una Guía de Acciones ESG (Environmental, Social, and Governance) aplicadas al sector MICE. Se trata una iniciativa promovida por la FEMP a través del Spain Convention Bureau. Su finalidad es impulsar la sostenibilidad y la generación de legado positivo en el sector MICE



(reuniones, incentivos, congresos y exposiciones) en los destinos turísticos españoles.

Durante una sesión de trabajo celebrada el 7 de octubre de 2024, se reunió el equipo del Málaga Convention Bureau con representantes del Ayuntamiento de Málaga (áreas de derechos sociales, participación ciudadana, bienestar social) y entidades sociales locales. También participaron consultores especializados del proyecto. Los reunidos compartieron el objetivo local: Diseñar un catálogo práctico de iniciativas sociales y sostenibles que los organizadores de eventos profesionales puedan incorporar en sus programas, dejando un legado positivo en la comunidad malagueña.

En el marco del proyecto de la FEMP se impulsaron las siguientes acciones clave:

- Mapeo de entidades sociales locales con potencial para colaborar con eventos (Cruz Roja, comedores sociales, asociaciones de diversidad, salud, etc.).
- Diseño de un Canvas de gestión de proyectos para estructurar objetivos, stakeholders, recursos, tareas, y riesgos.
- Definición de un Project Plan con fases claras: criterios de selección, identificación y contacto con asociaciones, formación mutua, desarrollo del directorio, y plan de comunicación.
- Creación de una guía digital de ESG que se publicará en la web del
- Convention Bureau, con recursos visuales, directorio de asociaciones y sistema de evaluación de impacto.

Con las acciones realizadas se pretende lograr los objetivos como se especifican a continuación:

- Favorecer la colaboración entre el sector MICE y las asociaciones locales.
- Visibilizar el compromiso social de los eventos organizados en Málaga.
- Posicionar a Málaga como un destino MICE responsable y referente en sostenibilidad.
- Establecer una metodología replicable en otros destinos SCB.

Por lo tanto, Málaga seguirá apostando por la sostenibilidad, la descentralización y la diversificación de la oferta, así como por la comunicación de los beneficios reales que esta industria genera para la ciudad. Málaga no solo ha logrado posicionarse como una alternativa competitiva frente a grandes destinos nacionales como Madrid y Barcelona, sino que su reconocimiento internacional en cuanto a la generación de legado positivo en el destino continúa creciendo.









## 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 los retos del STO Málaga:

### 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.

### Gobernanza

Una 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 exista 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).

Esto incluye información de gran relevancia para la ciudad como la satisfacción local, la gestión de la energía y el agua, el cambio climático, la accesibilidad, entre otros.

La Comisión Técnica de Seguimiento Málaga DTI se crea precisamente para impulsar la gestión eficiente de la estrategia turística y ser capaz de generar la información de forma regular y hacerla fácilmente accesible para todas las partes interesadas que permitirá a la ciudad apoyar tanto al sector público como al privado en sus procesos de toma de decisiones.

Por lo tanto, los procesos participativos son la clave en la gobernanza turística del destino. 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;
- > Mesa de Turismo Accesible.

## 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, así como del Plan Alicia, 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.

## 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.



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.

STO Málaga aprovechará el proyecto PSTD "Descentralización Sostenible del Turismo en la ciudad de Málaga" 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.

## 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 la temperatura y a la reducción de días de lluvia, el riesgo de incendios forestales 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.

## Impacto de los cruceros

La llegada de pasajeros por el Puerto de Málaga se ha incrementado significativamente durante los últimos años. Incluso antes de la pandemia del COVID-19, en 2019 llegaron a la ciudad un total de 288 cruceros, trayendo a Málaga alrededor de 476.085 pasajeros. El número de cruceristas ha aumentado un 20%, pasando de 19.858,656 pasajeros en 2019 a 24.923,774 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 debido 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 ya se han integrado en el trabajo del Observatorio de Turismo Sostenible de Málaga.







# Determinación de los retos a futuros del STO Málaga

STO 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:

## Cómo mejorar la calidad y accesibilidad de los datos

Para una mejor planificación y toma de decisiones informada, basada en la evidencia de datos cuantitativos es importante garantizar la recopilación de datos integrales, que vayan más allá de los datos cualitativos tradicionales. 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.

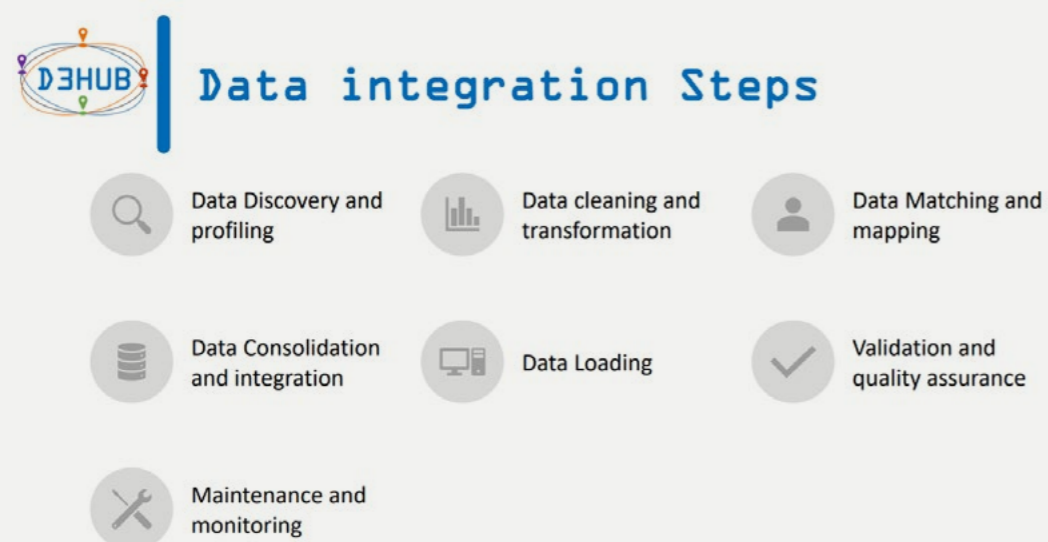
Teniendo en cuenta el marco estratégico de referencia a nivel internacional *Statistical Framework for Measuring the Sustainability of Tourism (SF-MST)*, cuyo objeto consiste en proporcionar una estructura sólida para organizar datos y estadísticas utilizando conceptos, definiciones, clasificaciones 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, apren-



der 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 27):

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 27: Pasos de la integración de datos en la Plataforma Inteligente del Destino



Fuente: D3Hub Cross-Cluster Session, 2025.

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

La gobernanza turística 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), la 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 exista un Área específica dedicada exclusivamente a la sostenibilidad del destino, el Ayuntamiento de Málaga fomenta una relación estrecha entre las Áreas como la de Turismo y Promoción de la Ciudad, Área de Sostenibilidad Medioambiental, Área de Innovación y Digitalización, entre otros, además el Ayuntamiento cuenta con STO Málaga que busca apoyar a las partes interesadas del turismo en la ciudad 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.

El Foro de Turismo de Málaga es un 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.

## 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.

## 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.

## Fomento del turismo regenerativo

La ciudad debe avanzar en aspectos como la mejora de las infraestructuras, zonas verdes, refugios climáticos y la movilidad sostenible, áreas en las que aún se puede continuar trabajando, y 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.



## 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 y el Área de Sostenibilidad Medioambiental, están llevando a cabo varias actuaciones dentro del proyecto PSTD que tratan de mitigar las consecuencias de la crisis climática: Refugios Urbanos en Parques Urbanos, Equipamiento Ruta Medioambiental, Análisis de la Evolución de la Huella del Turista, Plan para la Transición e Implantación de Sistemas de Producción de Energías Renovables, entre otras.

## Flujos y densidades

El Área de Turismo y Promoción de la Ciudad está desarrollando el proyecto "Descentralización sostenible del Turismo en la ciudad de Málaga", que tiene como objetivo 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 de Barrios Marineros: Palo-Pedregalejo
- Ruta de Málaga Señorial y Porturaria: Malagueta
- Ruta de Barrios de las Artes: SOHO
- Ruta de Producción y Patrimonio Industrial
- Ruta de Itinerarios de Naturaleza
- Ruta de Barrios Históricos
- Ruta de los Lagares

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

## Transporte Sostenible

Destacar que, a nivel europeo, y según los 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.







## Lineas de acción STO Málaga

Dado que el objetivo principal del STO Málaga consiste en convertir el destino en un centro de transferencia de conocimiento e información en el ámbito turístico y sostenible, la visión de Málaga radica en transformarse en referente de ciudad sostenible para inspirar a otros destinos a seguir el modelo de Gobernanza basado en la gestión del dato y la toma de decisiones inspirada en las evidencias.

Por lo tanto, es importante desarrollar iniciativas con el enfoque a la participación activa de ciudadanos, empresas y organismos públicos, fomentando un desarrollo sostenible que mantenga el bienestar social y económico.

De las líneas de acción que se detallan a continuación se desprende que para promover y reforzar la colaboración entre stakeholders, la participación ciudadana y la satisfacción tanto de la población local como de los visitantes, además, de desplegar la estrategia de turismo de Málaga en base a la Gobernanza del dato y la sostenibilidad, son necesarias las herramientas adecuadas de planificación y gestión turística sostenible.

### 1. Mejorar la participación de todos los stakeholders del sector turístico a nivel local e internacional y aumentar la colaboración entre los actores más relevantes en Turismo.

- Mejorar la comunicación público-privada.
- Asegurar la 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.
- Garantizar el intercambio regular de experiencias con otros destinos a nivel internacional.





## 2. Identificar nuevas fuentes de información y la mejor recopilación y tratamiento de datos en tiempo real.

- Revisión continua, ajuste y mejora del conocimiento de datos de fuentes internas y externas.
- Revisión continua de indicadores por área temática, así como diseño de nuevas propuestas de temas a ser monitoreados.
- Puesta en común de las evidencias, basadas en dato, generadas para los diferentes actores del destino.
- Fortalecimiento continuo y ampliación de alianzas para la investigación y el análisis de datos.
- Integración de datos en la PID, asegurando su correcto almacenamiento, el tratamiento y el análisis para la toma de decisiones basada en la evidencia.

## 3. Fortalecer la participación ciudadana en los procesos de planificación turística.

- Organizar encuentros periódicos entre los 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 (PID).

## 4. Evaluar y mejorar la percepción y satisfacción de los ciudadanos y agentes del sector turístico.

- Realizar encuestas para identificar la satisfacción de los vecinos con respecto al turismo (la definición de las preguntas, el enfoque, la continuidad y los indicadores clave).

## 5. Apoyo a la Ciudad de Málaga en su objetivo de Turismo sostenible.

- 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 y otros temas de sostenibilidad ambiental, social y económica.
- Apoyo en el desarrollo de prácticas que permitan el turismo regenerativo.

Las líneas de acción y las iniciativas que se han expuesto aquí están en continuo progreso, por lo que se encuentran en constante revisión y adaptación a las necesidades y circunstancias del Destino teniendo en cuenta los posibles cambios que puedan sufrir las acciones a desarrollar a corto, medio y largo plazo.





reflexiones del día



Ayuntamiento de Málaga

málaga  
TOURISM BOARD



málaga  
TOURISM BOARD



málaga  
TOURISM BOARD



málaga  
TOURISM BOARD



málaga  
TOURISM BOARD



Plan de  
Recuperación,  
Transformación  
y Resiliencia



## Reflexiones finales

STO Málaga tiene el propósito de convertir a la ciudad de Málaga en referente de ciudad inteligente y sostenible, sobre todo en los ámbitos relacionados con la gestión del dato y la gobernanza.

En el ámbito de la recopilación de datos turísticos y su monitoreo, la ciudad de Málaga se apoya en plataformas de referencia tanto a nivel estatal como regional. Entre ellas destacan instrumentos como DATAESTUR y SIT (Sistema de Inteligencia Turística), impulsados por la Secretaría de Estado de Turismo, y SMART TOURIST DATA, promovida por la Junta de Andalucía a través de Turismo Andaluz. Estas plataformas permiten acceder a una amplia gama de indicadores clave sobre la oferta turística, demanda o movilidad, entre otros.

La ciudad de Málaga está avanzando hacia el camino de contar con su propia plataforma digital turística: PID (Plataforma Inteligente de Destino), que tiene como objetivo 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 que está avanzando en su transformación digital.

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.



Málaga consolida un modelo de gobernanza turística avanzado, donde la planificación estratégica, el uso intensivo de datos y la implicación de todos los actores del ecosistema turístico permiten construir un destino más resiliente, competitivo y alineado con los principios del desarrollo sostenible.

La creación de la Comisión Técnica de Seguimiento Málaga DTI, la colaboración estrecha con los socios de Investigación: IATUR y UMA, entre otros, el impulso a la participación de los actores más importantes del sector turístico como el Foro de Turismo de Málaga, entre otros, es la mejor prueba de la evolución histórica y positiva de la gobernanza en el destino inteligente de Málaga.

La apuesta por la calidad, la innovación y la cooperación multisectorial sitúa a la ciudad como un referente en la gestión inteligente del turismo, comprometido con el bienestar de sus residentes y la experiencia de quienes la visitan.

Dado que el objetivo principal del Observatorio consiste en convertir a Málaga en un centro de transferencia de conocimiento e información en el ámbito de la Sostenibilidad turística, la creación de la PID: Plataforma Inteligente de Destino, marca un antes y un después en la gestión estratégica del Destino Málaga como DTI. La integración de la PID de la ciudad en el Nodo Central a nivel nacional con el objetivo de conseguir que Málaga sea un destino turístico inteligente, resiliente, sostenible e inclusivo, mediante la transformación digital integral.







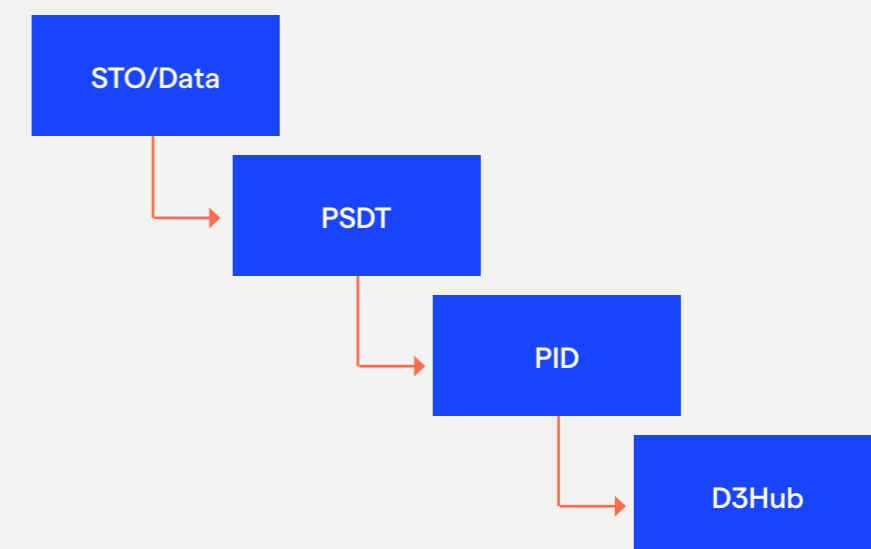


# Proyectos a futuro STO Málaga

El Plan Estratégico Turismo de Málaga 2021-2024 ha sido una base sólida para impulsar iniciativas de planificación estratégica actual, el seguimiento y control de la actividad turística, representando un conjunto de herramientas importantes diseñadas desde una profunda reflexión con el objetivo de garantizar el futuro de la industria clave para Málaga que es turismo, adaptando un modelo de gestión, gobernanza, y promoción turística que promueve la Red DTI.

Actualmente, además del Plan Estratégico del STO Málaga, se están impulsando varios Proyectos clave no solamente a nivel de la ciudad, sino a nivel internacional (Ver figura 28).

Figura 28: Proyectos clave en la planificación y gestión estratégica de la sostenibilidad turística en destino Málaga basada en la evidencia del dato



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



## PESTO

El Plan Estratégico del Observatorio de Turismo Sostenible de Málaga (PESTO Málaga) 2025-2029 se elabora con el objetivo de establecer 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.

Recordar que 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 gestores 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.

Este plan 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 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 platafor-

ma de intercambio de conocimiento y buenas prácticas a nivel local e internacional.

PESTO Málaga 2025-2029 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. Sin duda, con el esfuerzo conjunto de todos los actores implicados, este documento de Planificación Estratégica de la Sostenibilidad Turística será un pilar fundamental para guiar hacia la transformación digital sostenible del turismo en Málaga, beneficiando tanto a sus residentes como a los visitantes.

## PSTD

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 en la ciudad de Málaga" con el objetivo de promover experiencias alternativas de turismo, incentivando a los visitantes a explorar otros espacios con potencialidad turística.

El proyecto PSTD servirá de base para STO Málaga en el proceso de recopilación de datos y su tratamiento 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.

## PID

Plataforma Inteligente de Destino (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 mejoras 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 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.

## D3HUB

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. Además, se pone de manifiesto la importancia de aprender cómo lo hacen otros destinos en la misma situación para ser más efectivos, minimizar recursos y maximizar resultados, seleccionando diferentes herramientas y metodologías en base al análisis de benchmarking de buenas prácticas.

Dado que Málaga está impulsando el Proyecto “Descentralización Sostenible del Turismo de Málaga” enmarcado en PSTD, la ciudad participa en uno de los Clústeres: 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 des-



igualdades 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 la 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.









## 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. UN Tourism, 2025. ONU Turismo en FITUR 2025: Un hito en la cooperación de todo el sector. <https://www.unwto.org/es/news/onu-turismo-en-fitur-2025-un-hito-en-la-cooperacion-de-todo-el-sector>
8. UN Tourism, 2025. Las llegadas de turistas internacionales aumentaron un 5% en el primer trimestre de 2025. <https://www.unwto.org/es/news/las-llegadas-de-turistas-internacionales-aumentaron-un-5-en-el-primer-trimestre-de-2025>
9. SICTED, 2025. <https://www.calidadendestino.es/Default.aspx>
10. Área de Turismo y Promoción de la Ciudad, Ayuntamiento de Málaga, 2024. STO Málaga. <https://sto.malaga.eu/>





sto.malaga.eu



Financiado por:

