



# Gobernanza 2025



# Gobernanza 2025



# Índice

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>Pág. 7</b>
<b>2. PUNTO DE PARTIDA</b>	<b>Pág. 13</b>
<b>3. MODELO DE GOBERNANZA</b>	<b>Pág. 39</b>
3.1. Visión estratégica e implementación. Creación de la Comisión Técnica de Seguimiento Málaga DTI	Pág. 42
3.2. Eficiencia en la Gestión. Planificación Estratégica de la Sostenibilidad Turística. Elaboración del PESTO e impulso a los Proyectos clave del Destino	Pág. 55
3.3. Responsabilidad y Control. Los responsables y socios de investigación para realizar el seguimiento de la consecución de los objetivos marcados por el destino en base a las fuentes de datos existentes y los indicadores turísticos destacados	Pág. 62
3.4. Transparencia y participación. Difusión y transparencia de conocimiento generado por sistemas de inteligencia del destino. Participación de todos los stakeholders del sector turístico	Pág. 63
<b>4. LÍNEAS DE ACCIÓN EN LA GOBERNANZA DEL DESTINO EN MÁLAGA</b>	<b>Pág. 77</b>
<b>5. REFLEXIONES FINALES</b>	<b>Pág. 83</b>
<b>6. ANEXOS</b>	<b>Pág. 89</b>
<b>7. BIBLIOGRAFIA</b>	<b>Pág. 93</b>

# Introducción

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), gobernanza representa la máxima cooperación público-público y público privada para garantizar la gestión eficiente, transparente y participativa.

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

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

- El reconocimiento de Málaga como Capital Europea del Turismo Inteligente 2020, que fue otorgado por la Comisión Europea, dado que es un destino turístico consolidado en los cuatro ejes principales que aborda este galardón: Sostenibilidad, Accesibilidad, Innovación y Patrimonio Cultural.
- Málaga es destino miembro de la Red de Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) desde 2020 por superar más del 80% de los requisitos establecidos y por defender un modelo turístico sostenible a largo plazo y en todas sus vertientes (socio-cultural, medio ambiental y económica). La Red de Destinos Turísticos Inteligentes (Red DTI) pretende promover que los destinos se configuren como espacios turísticos innovadores, consolidados sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantice el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesible para todos, facilitando la interacción y la integración del visitante con el entorno e incrementando la calidad de su experiencia en el destino y la mejora de la calidad de vida de los residentes de cada uno de ellos.

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

Los ejes de acción del modelo DTI son los siguientes:

- **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.

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 datos 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.





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 ODS 17: *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).

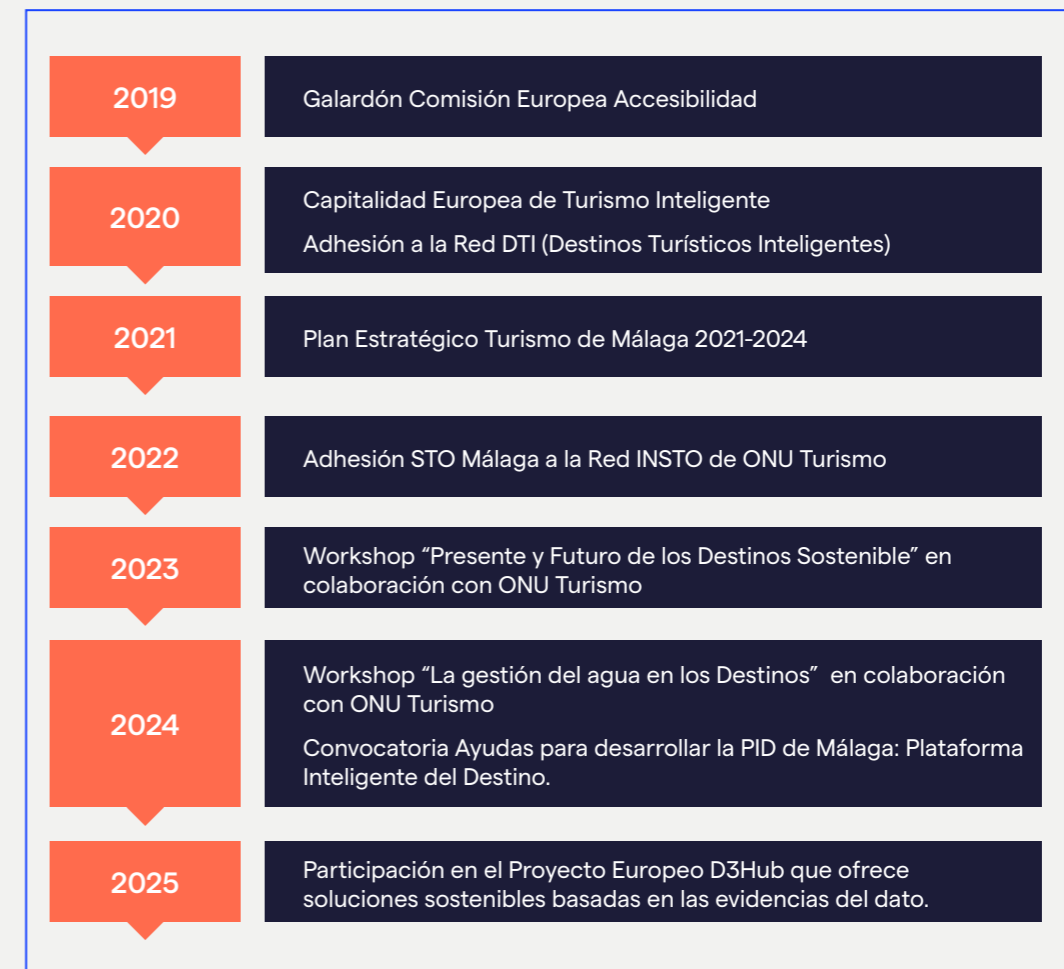
Figura 1: ODS aplicados al Turismo



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

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



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



Málaga como DTI ha impulsado las actuaciones y las actividades de mucha importancia que han consolidado las relaciones a todos los niveles desde el nivel interno – las relaciones interdepartamentales hasta las internacionales durante los últimos años, sobre todo en 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 (City DNA, etc.).
- Patrocinios.
- Subvenciones concedidas.
- Plan de Sostenibilidad Turística en Destinos (PSTD): Descentralización Sostenible del Turismo en la Ciudad de Málaga.

## 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 3. 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.

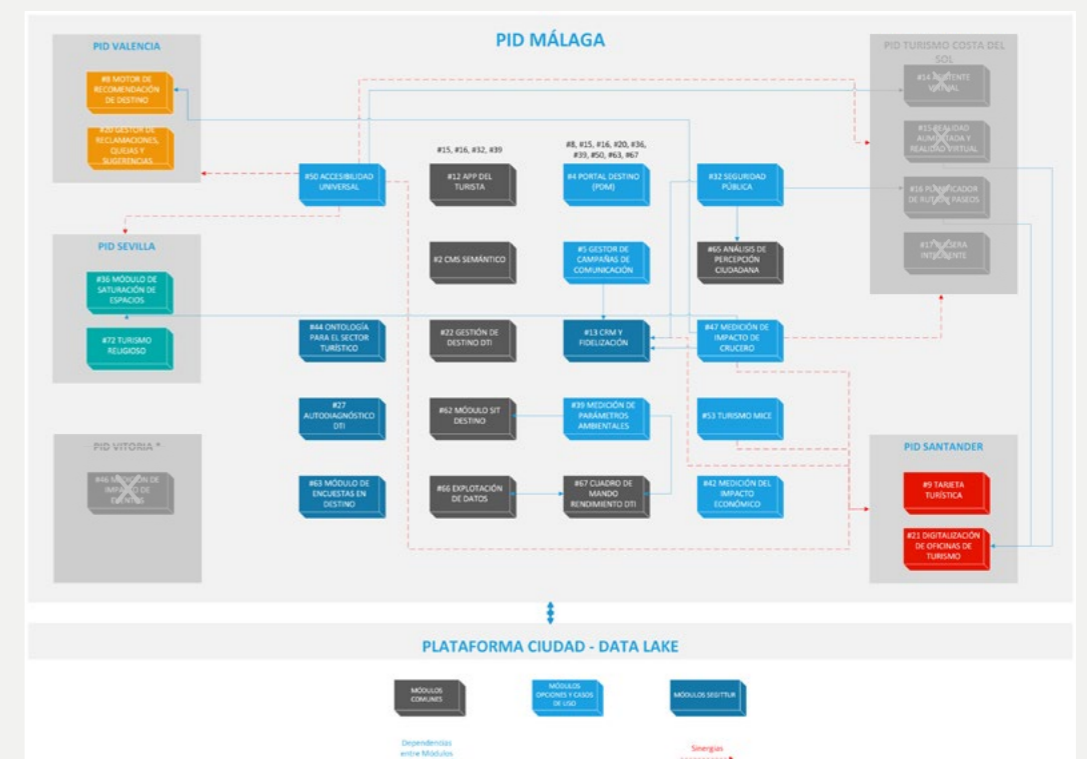


## Plataforma Inteligente del Destino PID

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 4. 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 5. 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.





## 03.

# Modelo de gobernanza Málaga DTI

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, nacional e internacional. 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 en Destino.

En base a los ámbitos del eje de Gobernanza del modelo DTI que son:

- Visión estratégica e implementación,
- Eficiencia en la gestión,
- Responsabilidad y control,
- Transparencia y participación,

Se ha diseñado el modelo de gestión de Gobernanza en Málaga donde en el centro de todo el sistema está STO Málaga (Sustainable Tourism Observatory of Málaga) - el Observatorio de Turismo Sostenible de Málaga.

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



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

Además, para conseguir el desarrollo continuo del modelo de Gobernanza se ha de cumplir con los objetivos marcados a corto medio y largo plazo:

- Visión Estratégica e Implementación – Crear y fomentar la Comisión Técnica de Seguimiento Málaga DTI;
- Eficiencia en la Gestión – Garantizar una Planificación Estratégica de la Sostenibilidad Turística. Elaboración del PESTO de Málaga (Plan Estratégico del Observatorio de Turismo Sostenible de Málaga) e impulso a los proyectos clave;
- Responsabilidad y Control – Nombrar los responsables y socios de investigación para realizar el seguimiento de la consecución de los objetivos marcados por el destino en base a las fuentes de datos existentes y los indicadores turísticos destacados;
- Transparencia y participación – Asegurar la difusión y transparencia de conocimiento generado por sistemas de inteligencia del destino (web STO-Málaga <https://sto.malaga.eu/> ), además, de garantizar la participación de todo los stakeholders del sector turístico.



### 3.1. Visión estratégica e implementación Creación de la Comisión Técnica de Seguimiento Málaga DTI

La creación de la Comisión Técnica de Seguimiento Málaga DTI es un avance muy importante en la Gobernanza de Málaga como Destino Turístico Inteligente. La Comisión Técnica es una comisión interdepartamental que es uno de los requisitos de la Red DTI para que los miembros titulares permanezcan en el Nivel II. Se trata de una herramienta de coordinación que permite a la Ciudad de Málaga una recogida más efectiva y rápida de toda la información solicitada para cualquier diagnóstico o estudio DTI y futuros informes periódicos, además, sirve de apoyo en la planificación estratégica sostenible del destino.

#### Objetivo y finalidad

La creación de la Comisión Técnica de Seguimiento Málaga DTI es un avance muy importante en la Gobernanza de Málaga como Destino Turístico Inteligente. La Comisión Técnica es una comisión interdepartamental que es uno de los requisitos de la Red DTI para que los miembros titulares permanezcan en el Nivel II. Se trata de una herramienta de coordinación que permite a la Ciudad de Málaga una recogida más efectiva y rápida de toda la información solicitada para cualquier diagnóstico o estudio DTI y futuros informes periódicos, además, sirve de apoyo en la planificación estratégica sostenible del destino.

#### Miembros de la Comisión Técnica

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 3: Presidencia, Coordinación interna y 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:

- **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.

## 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.

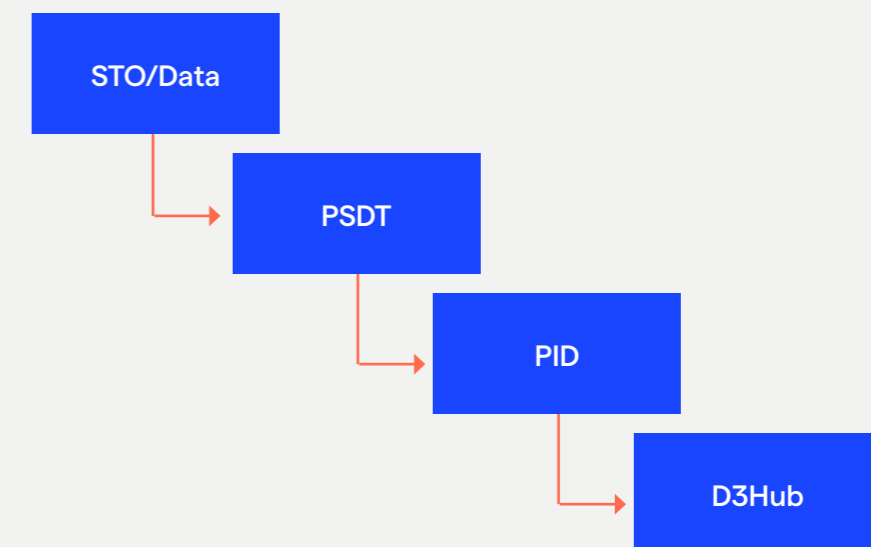


### 3.2. Eficiencia en la Gestión. Planificación Estratégica de la Sostenibilidad Turística. Elaboración del PESTO e impulso a los Proyectos clave del Destino

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 7: 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 plataforma 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.

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

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

## 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 desigualdades que existen. Dicho Clúster tiene como objetivo proporcionar estrategias para gestionar los flujos turísticos, mejorar la eficiencia y promover un crecimiento turístico equilibrado en Destino. Se resaltan los retos como la estacionalidad y la presión territorial que se afrontarán a través de las siguientes líneas de trabajo propuestas:

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



### 3.3. Responsabilidad y Control – Los responsables y socios de investigación para realizar el seguimiento de la consecución de los objetivos marcados por el destino en base a las fuentes de datos existentes y los indicadores turísticos destacados

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

- **Universidad de Málaga (UMA).** La Universidad de Málaga es un colaborador fundamental en la gestión del conocimiento. El Ayuntamiento de Málaga colabora con la Universidad de Málaga en todos aquellos proyectos en los que es necesario fomentar la generación y el avance significativo del conocimiento científico y la investigación de calidad contrastada como progresar hacia la búsqueda de soluciones a los desafíos de la sociedad.
- **Instituto Andaluz de Investigación e Innovación en Turismo (IATUR).** El Instituto que tiene sede en Málaga, se constituye como un Centro Andaluz de Conocimiento de las Universidades de Málaga, Granada y Sevilla. Cuenta con un equipo científico multidisciplinar de más de 200 miembros, y asume el papel de interlocutor entre el sector turístico y los avances en el conocimiento, con el fin principal de mostrar y transferir la I+D en este campo.

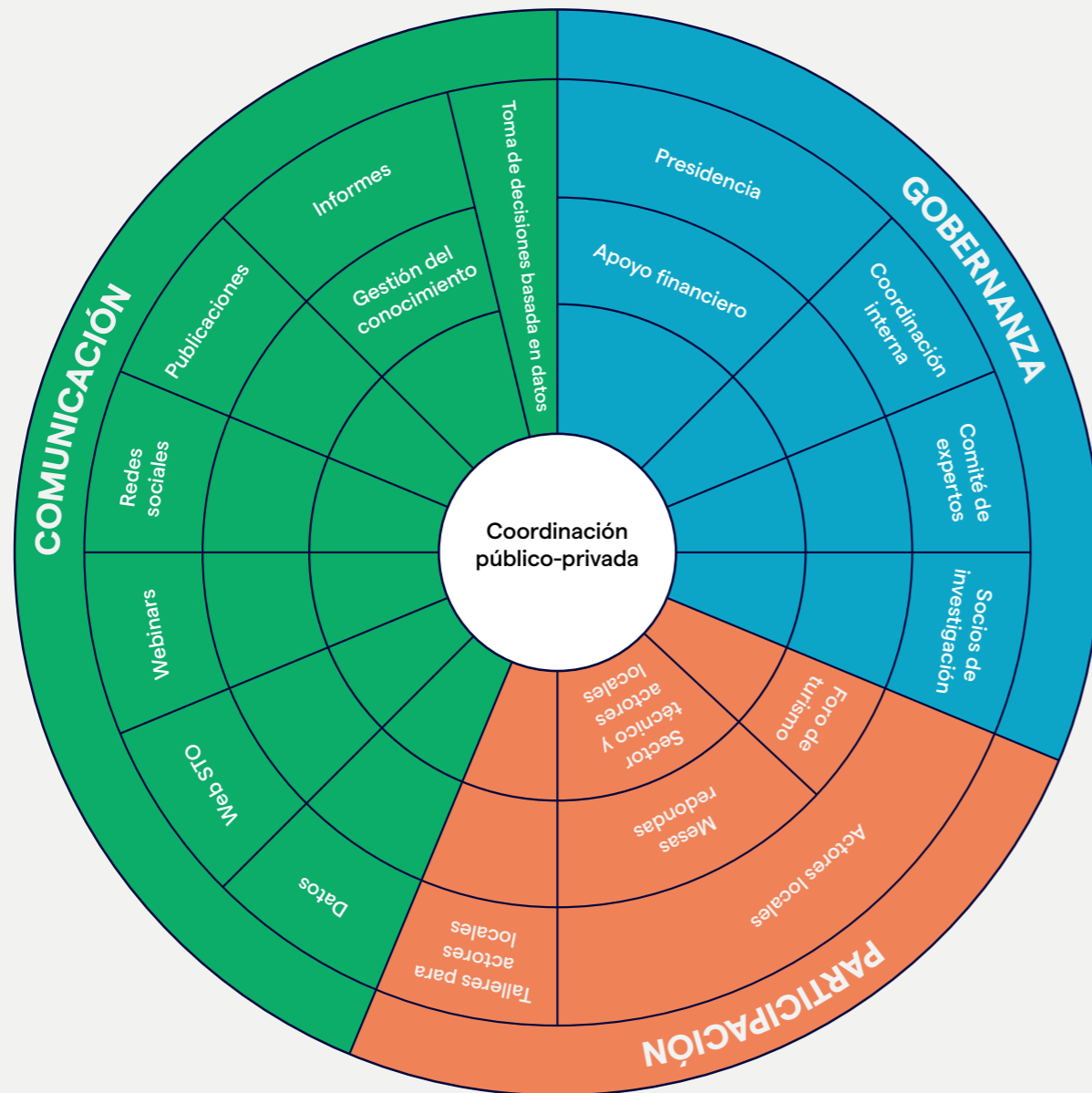
Cabe mencionar también las instituciones y los organismos como INE, SEGITTUR, Turismo Andaluz, Turismo y Planificación Costa del Sol, Fundación CIEDES, City DNA, D3Hub, etc., que junto con ONU Turismo juegan un papel muy importante en la gobernanza turística de la ciudad de Málaga, colaborando en el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

### 3.4. Transparencia –Difusión y transparencia de conocimiento generado por sistemas de inteligencia del destino. Participación de todos los stakeholders del sector turístico

En la administración pública se identifican los factores clave para la toma de decisiones basada en evidencia del dato, incluida la participación de las partes interesadas, la medición fiable de sistemas de gestión, el liderazgo ejemplar, la asignación correcta de los recursos y la gestión competente de una cultura innovadora organizacional. Además, el nivel alto de calidad de los datos, una infraestructura tecnológica sólida y objetivos claros en cuanto a la visión del Observatorio también desempeñan un papel importante en la consecución exitosa de los fines previamente establecidos acorde a la estrategia marcada por el destino, como la motivación de los stakeholders.

En la figura 5 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:** 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.

En el apartado de Grupo de Actores Locales se verán con más detalle las partes interesadas, entre las que se encuentra el Foro de Turismo de Málaga que representa la principal red de stakeholders de la ciudad.

- **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.

STO Málaga cuenta con diversos canales de comunicación que se expondrán en el apartado de la Transparencia y Comunicación del presente informe. Entre los mismos está la página web <https://sto.malaga.eu/> que es el principal canal de acceso a la información del Observatorio.

## 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). (ver figura 9)

Figura 9: Miembros del Foro de Turismo de Málaga

Áreas del Ayuntamiento de Málaga: Turismo, Cultura y Deporte	Federación de Comercio de Málaga (FECOMA)
Puerto	Aeropuerto
Málaga Convention Bureau	Cámara del Comercio
Confederación de Empresarios de Málaga (CEM)	Asociación Empresarial de Agentes de Viajes (AEDAV)
Asociación de Escuelas de Español	Asociación de Empresas de Alquiler de Vehículos
Asociación de Empresarios Hosteleros de Málaga (MAHOS)	Asociación de Empresarios Hoteleros de la Costa del Sol (AEHCOS)
Universidad de Málaga	Palacio de Ferias y Congresos de Málaga o FYCMA
Turismo y Planificación Costa del Sol	Asociación Profesional de Informadores Turísticos (APIT)
Asociación del Centro Histórico	

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

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.** 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

—> **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.

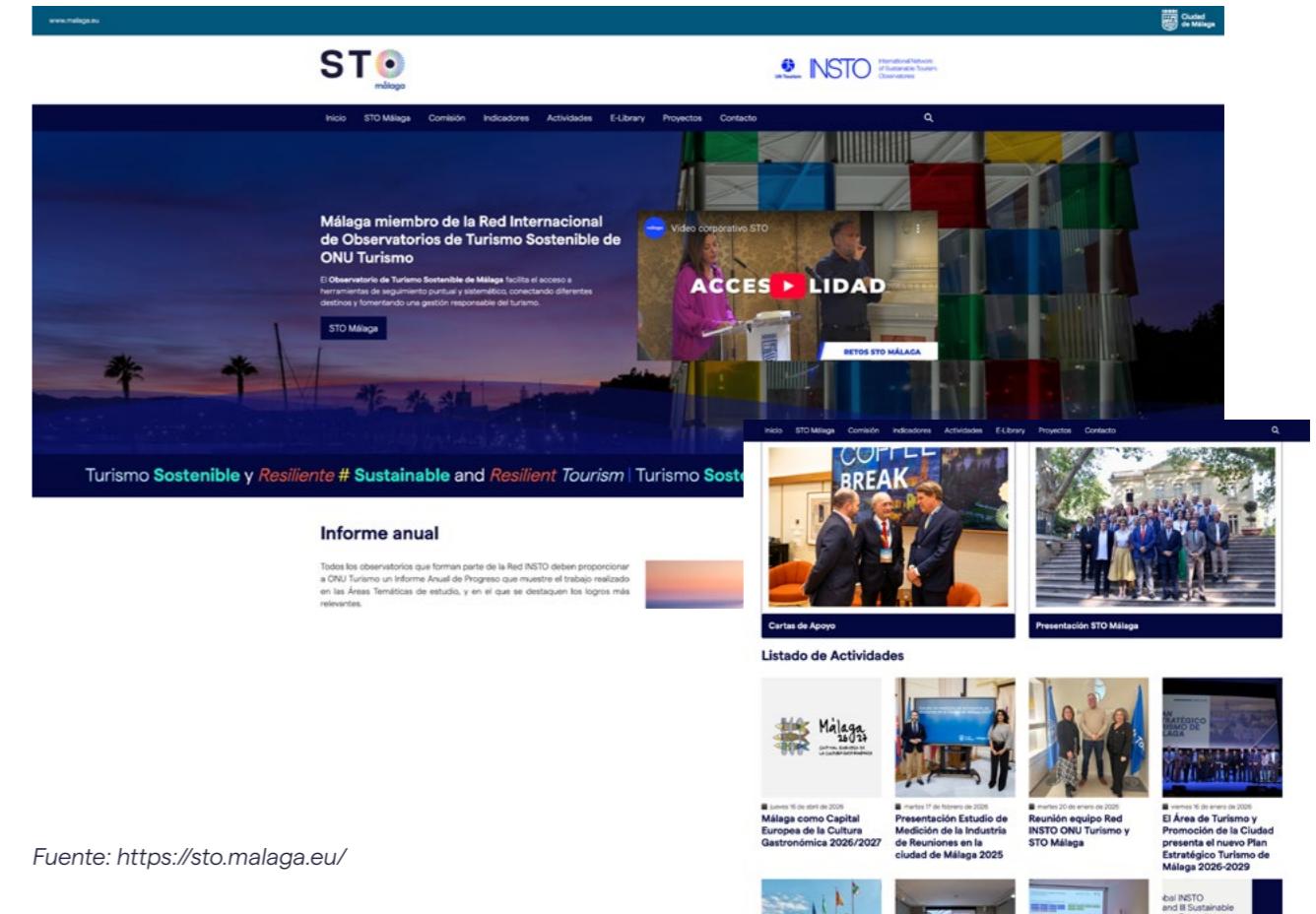
## Transparencia / comunicación

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

Todos los recursos de la página del Observatorio están organizados en secciones más importantes del STO Málaga que son la Comisión Técnica STO Málaga, los principales Indicadores, las actividades del Observatorio y las iniciativas sostenibles que se están llevando a cabo. Con este portal se consigue dotar de mayor transparencia a la gestión municipal y hacer más fluido el diálogo entre el gobierno y la ciudadanía. Además, STO Málaga pone a disposición de los usuarios un correo electrónico ([stomalaga@malaga.eu](mailto:stomalaga@malaga.eu)) para atender consultas, sugerencias y colaboraciones relacionadas con la sostenibilidad turística. A través de un número de teléfono de atención al público (658 995 442), se ofrece un servicio más inmediato para responder dudas o gestionar solicitudes.

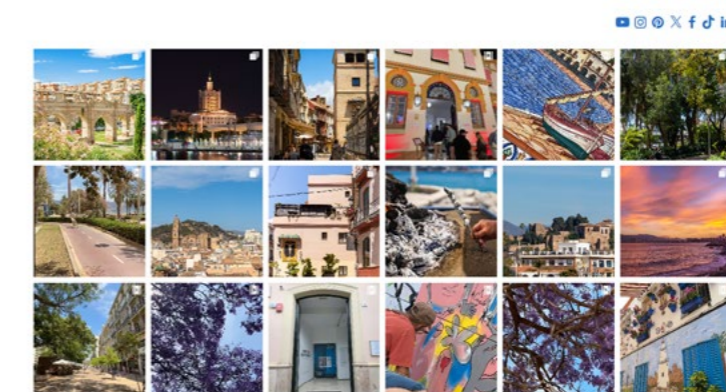
Sin olvidar, la página oficial del Área de Turismo y Promoción de la Ciudad, donde el usuario puede acceder a toda la información actualizada del turismo en la Ciudad de Málaga: <https://visita.malaga.eu/es/>

Figura 10: Página web STO Málaga



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

Figura 11: Página web del Destino Málaga



CONOCE MÁLAGA | PLANIFICA | QUÉ VER Y HACER | LA CIUDAD NATAL DE PICASSO



Fuente: <https://visita.malaga.eu/es/>



## 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

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.

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, que son: PSTD que ha desplegado el Proyecto de Descentralización Sostenible del Turismo en la ciudad de Málaga, la PID: Plataforma Inteligente de Destino y D3Hub que es el Proyecto liderado por la Comisión Europea donde Málaga participa dentro del Clúster de Flujos Turísticos.

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 de la ciudad: PID, 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 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. A través del PESTO (Plan Estratégico del STO Málaga), se busca desarrollar iniciativas basadas en la participación activa de ciudadanos, empresas y organismos públicos, impulsando el desarrollo sostenible que mantenga el bienestar social y económico.

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 de la Sostenibilidad turística, es importante impulsar la creación de la PID y su integración en el Nodo Central a nivel nacional con tal de conseguir que Málaga sea un destino turístico inteligente, resiliente, sostenible e inclusivo, mediante la transformación digital integral.





# 06.

## Anexo II. Miembros del Comité Técnico

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

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

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



## Bibliografía

1. SEGITTUR, 2024, mayo. Manual de Gestión de la Metodología DTI.
2. 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/>
3. InterNations. (2023). Best cities for expats 2023. Expat Insider. <https://www.internations.org/expat-insider/2023/best-cities-for-expats-40421>
4. UN Tourism or UNWTO, 2023. Tourism for SDGS. <https://tourism4sdgs.org/>
5. Área de Turismo y Promoción de la Ciudad, Ayuntamiento de Málaga (2024). STO Málaga. <https://sto.malaga.eu/>
6. Área de Turismo y Promoción de la Ciudad, Ayuntamiento de Málaga, 2024. STO Málaga. <https://sto.malaga.eu/>



[sto.malaga.eu](http://sto.malaga.eu)