Observatorio de Turismo Sostenible de Málaga

Gobernanza

Ciudad de Málaga | STO málaga | UN Tourism INSTO International Network of Sustainable Tourism Observatories | UNIVERSIDAD DE MÁLAGA | IATUR INSTITUTO ANDALUZ DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN EN TURISMO

Financiado por:

Financiado por la Unión Europea | Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia | GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE INDUSTRIA Y TURISMO

Índice

Pg. 7

01. Contexto

Pg. 11

02. Objetivos

Pg. 13

03. Resultados

03.1. Estructura de gobernanza en Málaga pg. 13

- Foro de Turismo de Málaga pg. 16
- Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos pg. 18
- Observatorio Turístico de la ciudad de Málaga pg. 20
- Centro de Investigaciones Estratégicas y Desarrollo Económico y Social pg. 20
- Grupo de Estrategia Internacional Conjunta (GEIC) pg. 22
- Universidad de Málaga pg. 25
- Turismo y sostenibilidad pg. 25

Pg. 29

04. Conclusiones

01.

Contexto

Buscando una gestión integral del destino turístico, la gobernanza se centra no solo en el progreso económico, sino que se fundamenta en el desarrollo social y el fortalecimiento de las instituciones.

La regeneración urbana de centros urbanos y de algunos barrios periféricos en los destinos turísticos, busca entre sus objetivos mejorar espacios para captar una mayor demanda de visitantes de alto valor añadido, así como beneficiar a la población local. Sin embargo, los residentes de estos espacios turísticos no perciben tan claramente los beneficios del crecimiento turístico, lo que influye en su calidad de vida.

Los retos para disminuir los impactos negativos y maximizar los positivos implica relacionar el turismo con la presión territorial, la ordenación de la oferta y demanda turística, el uso del suelo, la salud, la calidad ambiental, entre otros. Cuando los destinos turísticos son gestionados con los principios sostenibles, se avanza en la concertación con la sociedad local, se generan más beneficios económicos, se conserva más la identidad, se generan sinergias con otros sectores, etc. Por ello, la gobernanza es la clave para el desarrollo sostenible de cualquier destino, siempre que se asuma que la sostenibilidad tiene límites en el crecimiento, creciendo más bien en calidad y no tanto en cantidad.

Consciente de eso, Málaga posee una política centrada en la búsqueda de soluciones, utilizando distintos recursos para posicionarse como una ciudad preocupada con su gestión territorial y social.

“Málaga cuenta con múltiples organismos que le facilitan fuentes de información para una mejor gestión del destino y toma de decisiones.”

De hecho, fue por medio de la gobernanza lo que le trajo el éxito como destino turístico, no por el flujo creciente de visitantes o posicionamiento frente a tantos otros destinos de España y Unión Europea, pero sí, por sus logros internacionales de gestión y resultados que reflejan en la calidad de vida de la ciudad.

A ejemplo de eso, es el reciente reconocimiento como la mejor ciudad del mundo para trabajar y vivir (según encuesta realizada por la revista Forbes con 12.000 personas alrededor del mundo), logro este, proveniente de los distintos esfuerzos de gestión y de una gobernanza satisfactoria.

Málaga destaca también por sus innumerables instituciones y canales de gestión. Los distintos organismos que articulan el funcionamiento y la proyección hacia el futuro cuentan con diversas fuentes de información las cuales ayudan a la gestión del destino con datos, información y ahora con un mayor conocimiento para la toma de decisiones.

02.

Objetivos

- Avanzar en la mejora de la gobernanza de la ciudad con los principios de la economía circular y la sostenibilidad.
- Generar información sobre zonas y momentos de percepción de la masificación en lugares de interés.
- Transparencia en la monitorización de objetivos establecidos con indicadores de seguimiento y control.
- Difusión y transparencia de conocimiento generado por sistemas de inteligencia del destino (web STO-Málaga).

03.

Resultados

Estructura de gobernanza en Málaga

Con más de 586.000 habitantes[1], Málaga es la sexta ciudad más importante de España y capital económica de Andalucía. Su conectividad es destacada con enlaces a más de 35 países[2], un amplio sistema de ferrocarriles y vías terrestres conectadas con el resto del país.

Con más de 586.000 habitantes , Málaga es la sexta ciudad más importante de España y capital económica de Andalucía. Su conectividad es destacada con enlaces a más de 35 países , un amplio sistema de ferrocarriles y vías terrestres conectadas con el resto del país. El municipio tiene un elevado ritmo de crecimiento, de hecho, uno de los más grandes del país, y ello implica desafíos constantes.

Los gobiernos públicos son claves para la coordinación del sector turístico, por ello la gobernanza figura como uno de los cuatro pilares clave para impulsar la sostenibilidad[3]. Para gestionar los retos turísticos, el municipio de Málaga posee distintos medios de coordinación e intercambio con los agentes privados y con las demás autoridades turísticas y territoriales provinciales, regionales y nacionales.

Málaga cuenta con un área específica de turismo encargada de la coordinación del sector turístico: Área de Turismo y Promoción de la Ciudad. No posee un departamento responsable exclusivamente de la sostenibilidad integral, pero si hay un Área de Sostenibilidad Medioambiental en el Ayuntamiento, y este cuenta con profesionales responsables que brindan un correcto asesoramiento a todas las empresas, donde se incluyen las empresas turísticas.

①Ayuntamiento de Málaga. Organismo de Gestión tributaria (GESTRISAM). https://gestrisam.malaga.eu/export/sites/gestrisam/.galleries/Poblacion-2023/1.-Poblacion-por-Distritos-Municipales.pdf
②https://www.flightconnections.com/es/vuelos-desde-m%C3%A1laga-agp
③ UNEP & UNWTO (2005), Making Tourism More Sustainable - A Guide for Policy Makers, https://doi.org/10.18111/9789284408214.

"El Ayuntamiento de Málaga cuenta con un área específica destinada a la coordinación del sector turístico: ***Área de Turismo y Promoción de la Ciudad y con el Área de Sostenibilidad Medioambiental."***

Es importante para avanzar en sostenibilidad, tener una estrategia clara, y en este caso, Málaga no solamente tiene claro una estrategia turística definida, sino que se apoya en otros planes sectoriales y territoriales que son de interés para la gobernanza turística. El Plan Estratégico de Turismo Málaga (2021-2024) es uno de los principales medios de coordinación del sector. El plan impulsa un modelo DTI – Destino Turístico Inteligente de planificación basado en la gobernanza, la innovación, la tecnología, la sostenibilidad y la accesibilidad, donde sus objetivos y acciones se relacionan con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Asimismo, existe en la actualidad el Plan de Turismo Accesible de Málaga. Este plan es un ejemplo de la transversalidad del turismo, el cual fue desarrollado a través de una estrecha cooperación entre el sector público y privado. En lo que corresponde a las áreas municipales, cuentan con la participación del Área de Turismo y Promoción de la Ciudad, el Área de Derechos Sociales, Igualdad, Accesibilidad y Políticas Inclusivas. Por parte del sector privado, se contó con la participación de la empresa Ilunion Accesibilidad, perteneciente al Grupo Social Once, demostrando una gestión mixta eficaz en el desarrollo de objetivos de interés común.

Como estrategias territoriales y sectoriales encontramos el Plan Estratégico de Málaga 2030, elaborado por CIEDES, el Plan General de Ordenación Urbana, el Plan Alicia, el Plan del Clima de Málaga, el Plan de Movilidad Urbana Sostenible o el Plan Municipal Málaga Ciudad Saludable (2016-2020), dentro del marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 (ODS), se estableció el Plan de Acción Local de la Agenda 2030.

"El Plan Estratégico de Turismo Málaga (2021-2024) es uno de los principales medios de coordinación del sector."

Asimismo, se estableció el Plan de Reactivación Málaga 2021-2025, como respuesta a las medidas adoptadas por la COVID-19, organizando 10 foros de debates y propuestas con la ciudadanía, con el objetivo de establecer acciones correspondientes a la reactivación económica y social.

Entre todos ellos destacamos los planes que se dedican a la reducción de riesgos, a la gestión de crisis y respuesta de emergencia, gestionados por la Protección Civil de Málaga. Si hay que destacar en esta abundancia de planes, que se precisa una mayor coordinación y transparencia para poder evaluar estas estrategias en conjunto para el destino turístico, y, por lo tanto, avanzar en los criterios de sostenibilidad a medio y largo plazo.

Un aspecto primordial para la sostenibilidad es la participación de los ciudadanos, y para ello se han creado diversos canales de comunicación. Distintas herramientas y aplicaciones han sido desarrolladas destinadas a gestionar y mejorar la experiencia de residentes y visitantes. Entre ellas se ofrece información del transporte y movilidad (CityGO y aplicación de la EMT), se facilita el contacto directo con la policía (aplicación AlertCops) o información sobre playas (aplicación aforo Costa del Sol e InfoMedusa). También cabe destacar algunos protocolos como el aviso a los establecimientos y a las autoridades de la llegada de cruceros, así como estar disponible en la página web del puerto de Málaga la consulta sobre la previsión de llegada de cruceros a la ciudad.

Por otro lado, cabe mencionar Málaga cuenta con el distintivo de Destino Turístico Inteligente tras ser evaluado por SEGITTUR con la metodología DTI de la Secretaría de Estado de Turismo, habiendo obtenido un grado de cumplimiento que supera el 80%. Se pone de manifiesto el gran trabajo ejecutado en turismo por la capital malagueña, que ya contaba con la experiencia de ser Smart City.

*"Málaga cuen ta con el distintivo de **Destino Turístico Inteligente** tras ser evaluado por SEGITTUR."*

La obtención del distintivo es el resultado de haber superado el análisis realizado por el equipo de SEGITTUR, que durante varios meses ha trabajado con distintas áreas del ayuntamiento para evaluar más de 400 requisitos vinculados con los cinco ejes del modelo de destino turístico inteligente (gobernanza, innovación, tecnología, accesibilidad, sostenibilidad y accesibilidad).

De los ámbitos analizados, la innovación es donde Málaga ha conseguido un mayor cumplimiento, con el 93,3%, seguido de la sostenibilidad (82,6%), gobernanza (82,5%), tecnología (80,5%) y accesibilidad (61,7%) (Figura 1).

Si observamos con mayor detalle la evaluación de la gobernanza, ésta ha sido evaluada según la visión estratégica e implementación (89,2%), eficiencia en la gestión (80%), transparencia y participación (83,1%) y Responsabilidad y Control (71,4%).

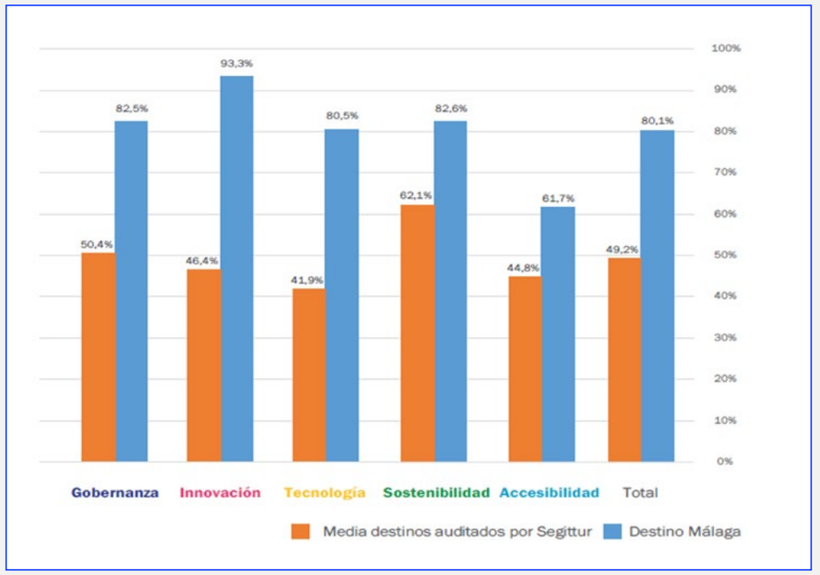
Una de las claves del éxito turístico de Málaga son distintos órganos de gestión y consulta que se involucran en la gobernanza del destino Málaga.

Foro de Turismo de Málaga

El Foro de Turismo, órgano asesor con más de diez años de actividad, tiene un carácter consultivo en todas las temáticas relacionadas con el turismo tales como el calendario de eventos, las nuevos proyectos, la movilidad y conectividad, la gestión de flujos, la coordinación pública-privada, entre otras, es decir temáticas relacionadas directa o indirectamente con la sostenibilidad. Las reuniones son mensuales y sus miembros son:

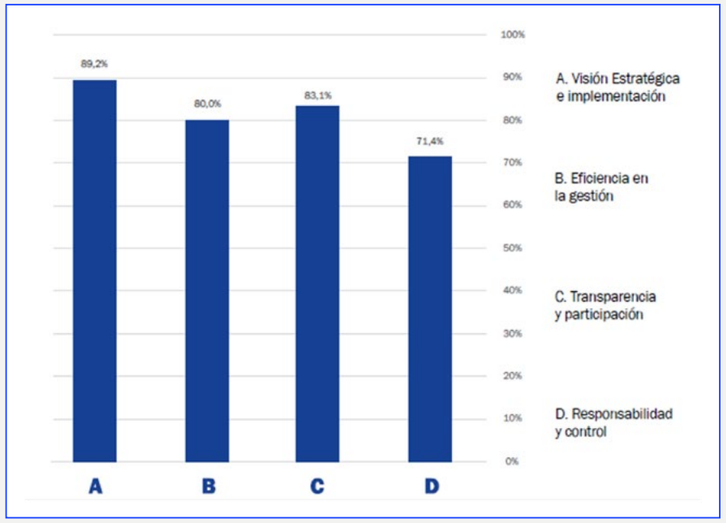
- Área de Turismo y Promoción de la Ciudad de Málaga
- Área de Cultura del Ayuntamiento de Málaga
- Área de Comunicación del Ayuntamiento de Málaga
- Área de Deportes del Ayuntamiento de Málaga
- Málaga Convention Bureau del Ayuntamiento de Málaga
- Empresa Municipal Málaga Deportes y Eventos, S.A.
- Málagaport S.L. – empresa asociada a la autoridad portuaria de Málaga

Figura 1: Grado cumplimiento Destino Turístico Inteligente Málaga vs destinos auditados por SEGITTUR



Fuente: Plan Estratégico Turismo de Málaga (2021-2024)

Figura 2: Evaluación Gobernanza según DTI



Fuente: Plan Estratégico Turismo de Málaga (2021-2024)

- Aeropuerto de Málaga
- Asociación profesional de Guías Turísticos Oficiales e Intérpretes del Patrimonio Histórico – Artístico Andaluz; APIT - Málaga
- Asociación de Empresarios hoteleros de la Costa del Sol (AEHCOS)
- Cámara de Comercio
- Confederación de Empresarios de Málaga (CEM)
- Asociación Empresarial de Agencias de Viajes – AEDAV
- Asociación Hosteleros de Málaga (MAHOS)
- Universidad de Málaga
- Asociación de Comerciantes del Centro Histórico
- FYCMA - Palacio de Ferias y Congresos
- Turismo y Planificación Costa del Sol
- Asociación Málaga Comercio

Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos

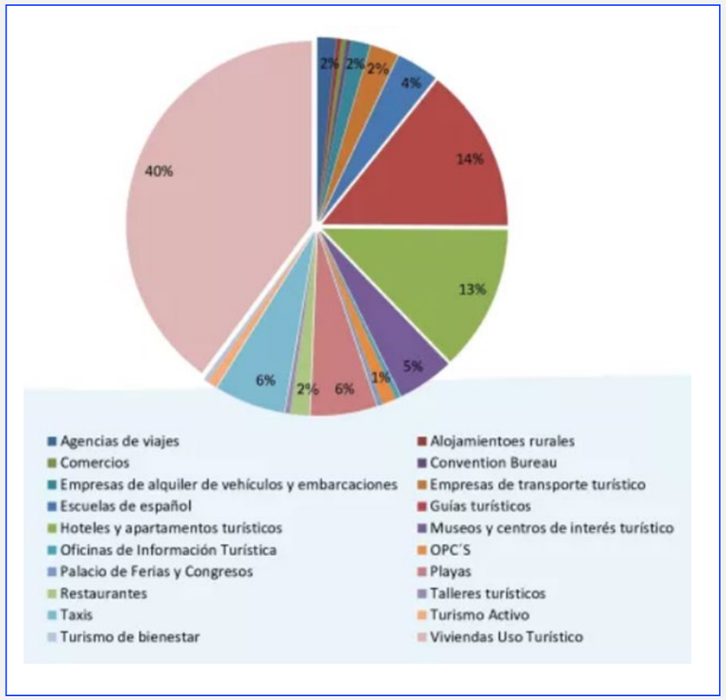
*"En 2022, la ciudad de Málaga registró **243 empresas** en el SICTED."*

El Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos (SICTED) es un proyecto de la Secretaría de Estado de Turismo, con el apoyo de la Federación Española de Municipios y Provincias, actúa como un marco para la mejora continua y la certificación de la calidad turística.

En lo que a sostenibilidad se refiere, por un lado, se comunica los aspectos obligatorios que se deben cumplir para obtener la certificación y en ocasiones también se comunica aspectos extra más relacionados con la formación y orientación, como, por ejemplo, elaborando manuales de buenas prácticas alineados con los ODS.

En el año 2022 se encontraban registradas 243 empresas. Este sistema es reconocido por su enfoque integral y su aplicación en una amplia gama de servicios, asegurando que los estándares del nivel de calidad sean homogéneos en los servicios ofrecidos al turista dentro de ese destino, por lo que engloba tanto a los servicios turísticos (alojamiento, restaurantes, puntos de información turística...) como a aquéllos que contribuyen a la formación de la experiencia turística en un destino (taxis, comercio, seguridad...) beneficiando tanto a visitantes como a residentes (figura 3).

Figura 3: empresas certificadas SICTED 2022 por tipología



Fuente: https://visita.malaga.eu/profesional/es/sicted

Es importante destacar la apuesta que hace el SICTED por modelos de empresas basadas en la sostenibilidad, estrategias de dispersión de las concentraciones turísticas o la apuesta por la captación de una tipología de turistas de mayor capacidad de gasto. Dichas acciones, se encuentran establecidas dentro de los programas: Marca Q de Calidad Turística, SICTED - Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos y Programa de Anfitriones de Turismo; los cuales, promueven una gestión integral en la calidad de los servicios, tanto de empresas como de los destinos turísticos.

Observatorio Turístico de la ciudad de Málaga

Auspiciado por Área de Turismo del Ayuntamiento de Málaga, en el año de 2008 se pone en marcha el primer observatorio turístico de la ciudad, con la finalidad de estudiar la oferta y la demanda turística[4], conocer la evolución y las características del sector, además de ayudar a los entes públicos y privados en la toma de decisiones, ofreciendo datos basados en la realidad de un sector cambiante que evoluciona cada día. Desde su inauguración el Observatorio se ha basado en informes anuales con el clásico análisis de oferta y demanda, que pasa los "datos" a "información" por medio del análisis de dichos datos con la evolución de distintos indicadores. Se ofrece acceso a datos periódicos y análisis en los ámbitos económico. En la actualidad, el observatorio entra en una nueva fase, al pasar la "información" a "conocimiento" para la toma de decisión, es decir, un sistema integral de inteligencia aplicado al turismo que proporcionaría datos a tiempo real sería capaz de proporcionar modelos de predicciones y de anticipar escenarios posibles.

Centro de Investigaciones Estratégicas y Desarrollo Económico y Social

Creada en 1994, la Fundación Centro de Investigaciones para el Desarrollo Económico y Social (CIEDES)[5], es una fundación privada sin ánimo de lucro que integra las principales instituciones y entidades de la ciudad. En su momento, supuso un hito a nivel nacional por ser la primera vez que todas las instituciones y los principales agentes económicos y sociales de una ciudad, aunaban sus fuerzas para trabajar conjuntamente por el futuro.

④ Acceso a informes Observatorio Turístico de la ciudad de Málaga: https://visita.malaga.eu/profesional/es/observatorio-turistico/informes
⑤ Acceso a la página de CIEDES: https://ciedes.es/la-fundacion/quienes-somos.html.

Entre sus objetivos está la realización y seguimiento de los planes estratégicos de la ciudad; el diseño y el intercambio de experiencias y buenas prácticas; la gestión de proyectos de cooperación internacional a través de fondos europeos e internacionales; y la promoción activa de Málaga en redes de ciudades a nivel nacional e internacional.

CIEDES ha colaborado en el desarrollo de Málaga y el diseño de su modelo de ciudad de forma plural, participativa y consensuada, en base a la herramienta de la Planificación Estratégica.

El Patronato de la Fundación CIEDES lo componen las siguientes instituciones y entidades:

- Ayuntamiento de Málaga
- Diputación Provincial
- Junta de Andalucía
- Cámara de Comercio, Industria y Navegación
- Comisiones Obreras
- Confederación de Empresarios
- Parque Tecnológico de Andalucía
- Subdelegación del Gobierno
- Unión General de Trabajadores
- Unicaja Banco
- Universidad de Málaga
- Fundación Unicaja
- Puerto de Málaga
- Premo
- TROPS
- FYM

Grupo de Estrategia Internacional Conjunta (GEIC)

El grupo se crea a partir de la firma del convenio suscrito en 2010 y en virtud del cual el Ayuntamiento, Cámara de Comercio de Andalucía, Confederación de Empresarios de Málaga, Parque Tecnológico de Andalucía y la Universidad de Málaga se comprometían a crear un foro estratégico conjunto, bajo el nombre de "*Málaga Open for Business*"[6] con el objetivo de impulsar la internacionalización, no sólo de las empresas malagueñas, sino también de la ciudad y de la provincia, situando Málaga en el mundo y facilitando el acceso fuera de nuestras fronteras. Actualmente forman parte 15 miembros.

⑥ Acceso a la página de Open for Business: www.OpenForBusiness.Malaga.eu.

Universidad de Málaga

La Universidad de Málaga, además de ofrecer una investigación y formación de calidad, tiene el reconocimiento de Campus de Excelencia Internacional con la Universidad de Sevilla y es un importante aliado en la gestión de Málaga como destino turístico. La UMA participa activamente de una larga cooperación institucional en distintos grupos e instituciones dedicados a la planificación turística y territorial de Málaga.
Además de estos órganos e instituciones que hacen parte del sistema de la gobernanza turística de Málaga, la ciudad también está integrada con distintos proyectos internacionales, tales como Centro Iberoamericano para el desarrollo Estratégico Urbano (CIDEU), América y Europa de Ciudades y Regiones (AERYC) o Red Andaluza para el Desarrollo Estratégico Urbano y Territorial (RADEUT), Mitomed+, también participa de fondos europeos e internacionales, como Ecos Ouverture, Urb-al, Interreg o Poctefex.

Turismo y sostenibilidad

*"La necesidad de una **mayor promoción** de lo local y lo auténtico."*

Además de tener estrategias de futuro y de organismos responsables de la sostenibilidad, para avanzar hacia una gobernanza de excelencia se precisa conocer las conductas de los agentes con avales como los códigos de buenas prácticas y certificación, tener una comunicación fluida y analizar y medir los avances en la sostenibilidad del destino turístico.

El área del Medio Ambiente es responsable de las certificaciones ambientales, así como el apoyo y asesoramiento a las empresas, contabilizándose un total de 1.069 empresas. En los Planes Generales de Ordenación Urbana, normativa de obligado cumplimiento, si existen criterios específicos para el control del desarrollo turístico como el suelo y edificabilidad de las parcelas para uso hotelero, normas de densidad, controles de diseño con carácter flexible. Sin embargo, hay mecanismos para cambiar el plan (el convenio urbanístico) y planes especiales que transforman el diseño inicial de ciudad expresada en el plan urbanístico. En síntesis, no hay aún limitaciones para el desarrollo turístico, pero si se cuenta Código de Conducta y Principios Éticos[7]. En el caso de las viviendas con fines turísticos, sí se proyecta en el futuro cercano un cambio de requisitos de instalaciones necesarias para el funcionamiento.

⑦ Disponible en: https://edusi.malaga.eu/opencms/export/sites/feder/.content/galerias/documentos/Codigo-de-conducta-y-principios-eticos.pdfeu.

*“Se necesitan planes y normativas que promuevan una **gestión de la actividad turística** de manera controlada.”*

Respecto a la medición de la sostenibilidad, el municipio ya posee un largo histórico y una buena reputación en la gestión, monitoreo y presentación de datos y resultados, que se presentan de manera mensual y anual en el Observatorio Turístico, aunque la visión economicista está muy presente y no se contemplan otros indicadores socioeconómicos, culturales y medioambientales, que ahora el actual Observatorio Sostenible, va a poner en práctica.

Por otro lado, no existen programas de Ciudad hospitalaria y formación en turismo para residentes locales. El reconocimiento por ser una ciudad hospitalera con sus visitantes, es una identidad inherente de su comunidad, característica esta que se le considera cuando recibe el título de la mejor ciudad para vivir y trabajar en el mundo. A la vez, el municipio también reconoce que necesita avanzar en un tipo de promoción que haga mayor hincapié en la identificación de lo local y lo auténtico. Para ello, el Observatorio del Medio Ambiente Urbano en colaboración con la Funda ción Ciedes y el gobierno municipal, han puesto en marcha el proyecto “Descubre Málaga”[8], cuatro rutas turísticas urbanas localizadas en distintos barrios, con el objetivo de descentralización sostenible del centro de la ciudad de Málaga, incentivando al turista a visitar el Soho, Barrio de las artes; Malagueta, Málaga señorial y portuaria; El Palo-Pedregalejo, Barrios marineros; y Tabacalera, Patrimonio industrial e Innovación.

Además, en 2023 fue desarrollado el plan de protección para impulsar el comercio tradicional a medio y largo plazo. Con una metodología participativa, se llega a la definición de diez líneas estratégicas que pretende conseguir la modernización del comercio tradicional, utilizándose de nuevas fórmulas de atracción, retención y dinamización comercial, además de combatir la pérdida de competitividad y lograr la incorporación plena al mundo digital.

Málaga se preocupa por su comunidad, en especial a los niños, protegiéndolos contra la explotación sexual en la industria de los viajes y el turismo. Para eso, el municipio se rige por las leyes españolas, una vez que estas son las normativas existentes y que obligan a cualquier ciudadano a su cumplimiento.

[8] https://visita.malaga.eu/profesional/es/prensa/noticias/malaga-disena-cuatro-rutas-turisticas-con-el-fin-de-poner-en-valor-nuevas-zonas-de-la-ciudad-p689

04.

Conclusiones

El turismo es una actividad tan significativa que se destaca por su capacidad de impactar en el aspecto territorial y social de un destino, y a la vez, permite concertar acciones conjuntas en distintos sectores que antes no lograban trabajar juntos

"El uso de herramientas tecnológicas e innovadoras pueden ***permitir valorar y conducir el impacto del turismo en la ciudad****, y que este conocimiento ayude a la toma de decisiones."*

El turismo conlleva logros en el destino, pero también desafíos. Y de ahí la importancia en la participación en el Observatorio de Turismo Sostenible de la Organización Mundial del Turismo, ya que puede proporcionar la unificación de los esfuerzos y que las acciones hacia la sostenibilidad no se queden a cargo de áreas aisladas, sino que se beneficie el destino turístico.

Málaga ha avanzado en su estructura de gobernanza turística. Y fue posible por medio por el esfuerzo de distintos órganos e instituciones comprometidos en su gestión: Ayuntamiento, Foro de Turismo, CIEDES, GEIC, Universidad de Málaga, además la participación en diversos proyectos y fondos internacionales.

Es cierto que los desafíos son aún mayores. Los retos de Málaga para el desarrollo de un turismo sostenible están, primeramente, en coordinar planes, agentes, esfuerzos y áreas, posibilitando una gestión integral. El uso de herramientas tecnológicas e innovadoras pueden permitir valorar y conducir el impacto del turismo en la ciudad, y que este conocimiento ayude a la toma de decisiones. Al mismo tiempo, se necesitan planes y normativas que promuevan una gestión de la actividad turística de manera controlada, zonificando espacios, limitando el crecimiento en espacios de la ciudad central, para permitir redirigir los flujos turísticos hacia otras zonas, evitando la concentración y monoespecialización turística de algunos barrios, una estacionalidad acusada, además de ofrecer medidas necesarias para generar experiencias tanto para el turista como para el residente, basadas en una mayor promoción en la identificación de lo local y lo auténtico malagueño. Si competimos con los valores territoriales, el destino Málaga será único.

https://sto.malaga.eu/indicadores/gobernanza

Financiado por: