



**COSTA DEL SOL MÁLAGA**

**MEMORIA DE ACTIVIDADES  
TURISMO Y PLANIFICACIÓN COSTA DEL  
SOL, S.L.U.  
EJERCICIO 2019**



**COSTA DEL SOL MÁLAGA**

## ÍNDICE

1. Introducción.....	3
2. Plan de Acción .....	4
3. Gestión de Marketing Turístico .....	5
4. Gestión Comunicación y Marca.....	11
5. Gestión de Planificación Turística y Territorial .....	14
6. Gestión de Desarrollo Turístico y Empresarial .....	16
7. Gestión de Nuevas Tecnologías y Modernización Turística .....	18



**COSTA DEL SOL MÁLAGA**

## 1. INTRODUCCIÓN

Durante el año 2019, hemos desarrollado el objeto social de Turismo y Planificación Costa del Sol basándonos en dos líneas fundamentales de trabajo. Por una parte, la intensa promoción turística a nivel nacional e internacional de la provincia de Málaga a través de su marca COSTA DEL SOL, focalizándonos en el objetivo de generar riqueza y empleo en el territorio malagueño. Y por la otra, el desarrollo de una planificación sostenible, tanto territorial como urbanística de la provincia, además de incidir en el desarrollo tecnológico y de programas de apoyo al autoempleo, en la creación de empresas en nuestra provincia, en la realización de estudios económicos y análisis socio-territoriales que han supuesto oportunidades de negocio para inversores extranjeros construyendo una línea de actuación acorde a los objetivos marcados por nuestros Órganos de Administración, que son el desarrollo sostenible de la provincia de Málaga y su Costa del Sol, orientada a la planificación estratégica, desarrollo empresarial, implementación tecnológica de nuevos productos, así como el marketing de éstos por medio de la marca Costa del Sol, apoyando al sector privado y colaborando con las entidades públicas.

También hemos trabajado para convertirnos en una entidad pública local de referencia en España en materia de desarrollo de destinos y para hacer de la marca Costa del Sol una de las mejor posicionadas a nivel nacional e internacional.

A nivel provincial, nuestro esfuerzo se ha basado en trabajar para obtener un reconocimiento por nuestra aportación a la Comunidad, por una gestión profesional, sostenible económicamente, que desarrolla su labor con eficiencia, conocimiento y experiencia. Somos una entidad transparente, que defiende la igualdad entre hombres y mujeres con máximo respeto con el medio ambiente y la protección de la salud de nuestros trabajadores/as.

Entre nuestros valores, hemos querido destacar por ser un servicio público eficiente, eficaz, consolidado y sostenible económicamente. Disponemos de relaciones institucionales muy estables, tanto con el sector público como con el privado, y hemos prestado servicios de calidad, adaptables a las necesidades de nuestros clientes, con un alto nivel de conocimientos, experiencia, innovación y ser cercanos a las distintas partes interesadas.

Nuestros objetivos primordiales durante al año 2019 ha sido optimizar la gestión de los recursos económicos, los humanos, la gestión de calidad, ambiental y de seguridad en el trabajo, así como haber garantizado en todo momento la estabilidad presupuestaria.

Turismo y Planificación Costa del Sol cuenta con diferentes líneas de trabajo segmentándose en total en 8 departamentos que, trabajando en equipo, han desarrollado durante el año 2019 el Plan de Acción que le detallamos a continuación.



## COSTA DEL SOL MÁLAGA

### 2.- PLAN DE ACCIÓN 2019

En materia de Marketing Turístico, nuestras acciones fueron diseñadas para su cumplimiento en un contexto general que han arrojado datos que confirman haber vivido el mejor año turístico de la historia de la provincia de Málaga con la llegada de 13.093.000 turistas, lo que supone un incremento del +4,2% respecto al año 2018.

Lo que es más importante, este nuevo aluvión de turistas ha tenido su reflejo en la generación de empleo y de riqueza en toda la provincia: el impacto económico de nuestra principal industria en 2019 ha ascendido a 14.442 millones de euros, lo que supone un +1,92% más que en 2018, año en el que los ingresos se situaron en 13.830 millones.

El número de personas empleadas en el sector ha subido un 2,95% en el último año, con 179.000 trabajadores afiliados a la Seguridad Social.

La entidad ha trabajado en el convencimiento de insistir la necesidad de hacer puesta en común entre todos los agentes, el desarrollo turístico y económico de la provincia para marcar cuál debe ser el eje de las líneas de crecimiento de la Costa del Sol en los próximos años.

Nuestro trabajo ha buscado, en todo momento, mantener la prosperidad turística, económica y social del destino sin agotarla en sus múltiples facetas. Esto nos ha marcado una ruta que como destino estamos obligados a tomar: ofrecer servicios cada vez más interesantes y sostenibles.

Turismo y Planificación Costa del Sol ha desarrollado su labor un año más con el objetivo de liderar un compromiso común, cohesionando las instituciones públicas junto al sector privado, para implantar la sostenibilidad como base de la reconversión de la economía hacia un modelo de gestión más eficiente y responsable.

Como ya hiciéramos el pasado año y al objeto de hacer este plan de acción lo más flexible y adecuado a la realidad de unos mercados en continua evolución, hemos trabajado en un permanente proceso de adaptación para responder ante circunstancias coyunturales o cambios previsto en el comportamiento de la demanda, circunstancias que han sido examinadas de forma permanente por parte de los directivos de Turismo Costa del Sol.

También hemos trabajado para convertirnos en un instrumento técnico para las diferentes delegaciones de la Diputación y de los municipios, mancomunidades, asociaciones y otros organismos públicos o privados, relacionados con el desarrollo de la provincia de Málaga. Con capacidad de adaptarnos a las nuevas líneas de negocio y necesidades de nuestros clientes gracias a nuestro equipo multidisciplinar.

Por ello, el plan de acción que se presenta es continuista con el trabajo realizado en los últimos años, ya que como no puede ser de otra forma, en promoción turística la rentabilidad se obtiene al desarrollar una estrategia de marketing a medio y largo plazo, y eso es precisamente en lo que



## **COSTA DEL SOL MÁLAGA**

estamos trabajando, incidiendo en un proceso de transformación digital de todas las herramientas de marketing mix de la empresa.

Qué duda cabe que corresponsabilidad público-privada y la colaboración entre instituciones ha vuelto a ser la seña de identidad de Turismo y Planificación Costa del Sol.

### **3.- GESTIÓN DE MARKETING TURÍSTICO 2019**

#### **OBJETIVO DE LAS DIRECCIONES ESTRATÉGICAS DE NEGOCIO**

El equipo que conforma Turismo ha trabajado convencido de que la estrategia de especialización y segmentación turística, que inició en el año 2011, ha contribuido a una mejor comercialización de los segmentos turísticos de la provincia de Málaga. De la misma forma que ha sido firme en dar continuidad al trabajo que sus diferentes áreas de negocio venían desarrollando.

Las iniciativas promocionales del 2019 y los proyectos llevados a cabo por Turismo han contribuido a consolidar una marca que ya goza de gran prestigio a nivel nacional e internacional.

La citada estrategia cuenta con once segmentos: Vacacional y Ocio, Cultural, Idiomático, Golf, Élite, Convention Bureau, Cruceros, Verde e Interior y Turismo Activo, así como Health & Wellness, la marca propia para promocionar el Turismo de Salud y Bienestar, Turismo Náutico y Sport Destination.

Durante todo el año hemos asistido a las ferias turísticas más importantes del mundo, participado en jornadas y foros profesionales, atendido viajes de familiarización de canales comerciales y periodistas, realizado acciones puerta a puerta, fomentado alianzas comerciales y acciones de marketing online, siempre junto a los profesionales del sector turístico, fidelizando a nuestros visitantes con un producto a medida.

El objetivo ha sido posicionar a la Costa del Sol como destino caracterizado por productos de media y alta gama, un destino de calidad, y respaldar esta labor de promoción con una continua formación de los profesionales del sector turístico para seguir siendo líderes en calidad.

Entre las claves que no hemos querido perder de vista ha figurado la necesidad de seguir recualificando la oferta Costa del Sol para incrementar gasto en destino por parte de los visitantes; Seguir trabajando para mejorar la conectividad; Continuar impulsando la promoción del destino durante los meses de otoño invierno (desestacionalización).

En el ámbito de nuestra estrategia digital y de marketing online, y siendo conocedores de la importancia de construir un ecosistema digital que nos permita vender nuestro destino por los atributos, valores y bondades establecidos en nuestro plan general, hemos apostado por una estrategia que nos permita hacer cada vez una promoción más personalizada y con mayor retorno.



## **COSTA DEL SOL MÁLAGA**

Así, un año más, las Direcciones de Negocio, y el equipo de Promoción, han seguido trabajando en una promoción segmentada de la oferta turística de la provincia de Málaga consolidando la marca Costa del Sol tanto en el territorio nacional como en el internacional con el fin de llegar a los turistas de una manera más eficaz, directa e individualizada. También se ha trabajado para captar a un turismo más cosmopolita, con mayor capacidad de gasto, cambiando calidad por cantidad para, de esta manera, lograr un turismo más sostenible.

Seguidamente detallamos las acciones llevadas a cabo durante 2019 por el Departamento de Marketing Turístico de Turismo y Planificación Costa del Sol.

### **ACCIONES REALIZADAS**

#### **FERIAS**

Un total de 28 ferias entre las que hay que destacar nuestra presencia en las principales ferias turísticas como FITUR, ITB, IMEX, IBTM World o WTM donde, por segundo año consecutivo, la Costa del Sol dispuso de un stand propio que fue magníficamente acogido por los miembros del Foro del Turismo.

Asimismo, este año acudimos por primera vez a la feria MATKA celebrada en Helsinki donde también dispusimos de un stand propio que pusimos a disposición de los miembros del Foro.

- Multisegmento: 10
- Golf: 2
- MICE: 4
- Élite: 1
- VITA: 3
- Segmentos en posicionamiento: 4  
(Cruceros, Cultural, Idiomático, Náutico, H&W, Sport)
- Mercados Emergentes: 4

#### **JORNADAS PROFESIONALES**

En este apartado se atendieron 22 Jornadas Profesionales, organizadas bien por Turismo Andaluz o bien por Turespaña, aunque tenemos que hacer especial mención en aquellas organizadas por Turismo Costa del Sol: Costa del Sol Ambassador Cup, Costa del Sol en India (Nueva Delhi y Bombay), Costa del Sol en Arabia Saudí (Dammam, Riad y Jeddah), Jornadas Profesionales Sudeste Asiático (Manila, Yakarta y Bangkok) o Presentación Costa del Sol en Japón y Taiwán (Tokio y Taipei) por citar algunas.

- Multisegmento: 9
- Vacacional & Ocio: 1
- Golf: 2
- MICE: 2



## **COSTA DEL SOL MÁLAGA**

- Segmentos en posicionamiento: 1  
(Cruceros, Cultural, Idiográfico, Náutico, H&W, Sport)
- Mercados Emergentes: 7

### **FOROS PROFESIONALES**

Participamos en total de 19 Foros enfocados en nuestros principales segmentos como el Congreso Anual Traveller Made (celebrado en Marbella), Andalucía Costa del Sol Open España, Andalucía Costa del Sol Matchplay 9, Spain DMC (celebrado en Marbella) o Connections Wellness.

- Multisegmento: 1
- Golf: 9
- MICE: 5
- Élite: 3
- Segmentos en posicionamiento: 1  
(Cruceros, Cultural, Idiográfico, Náutico, H&W, Sport)

### **PUERTA A PUERTA**

Un total de 3 acciones Puerta a Puerta en el segmento MICE que se llevaron a cabo en Barcelona, Sevilla y París.

- MICE: 3

### **ACCIONES INVERSAS**

Un total de 36 fam trips atendidos donde destacaremos el fam trip Made For Spain de agentes de viajes norteamericanos; agentes de viajes especializados en golf; fam trip Post FEDELE y numerosas presentaciones del destino a grupos de estudiantes procedentes de toda Europa; fam trip de agentes de viajes procedentes de India, Arabia Saudí y Meadle East; Fam Trip ASPM especializado en MICE y un largo etc.

- Vacacional & Ocio: 2
- Golf: 2
- MICE: 10
- Élite: 6
- VITA: 2
- Segmentos en posicionamiento: 11  
(Cruceros, Cultural, Idiográfico, Náutico, H&W, Sport)
- Mercados Emergentes: 3



## **COSTA DEL SOL MÁLAGA**

### **ALIANZAS COMERCIALES**

El acuerdo de patrocinio entre la PGA de Alemania y Turismo Costa del Sol se centra en el uso del logo de la PGA de Alemania y su designación, de uso exclusivo, del título de “Official Golf Destination of PGA Germany in Continental Europe” (Destino de Golf Oficial de PGA Alemania en Europa Continental). También incluye la participación en su congreso anual.

También haremos mención a la membresía a IAGTO que nos permite, entre otras cosas, tener presencia en el portal más importante del turismo de golf a nivel mundial.

- Golf: 2

### **CAMPAÑAS DE MARKETING**

Un total de 4 campañas: Campaña Hole 19 Comunidad Online de Golf (Europa y Norteamérica), Radio Marca “Bajo Par”, Travel Counsellors Promoción y Publicidad y Soporte Publicitario María Zambrano.

- Vacacional & Ocio: 1
- Golf: 2
- VITA: 1

### **COLABORACIONES Y PATROCINIOS**

Durante 2019 se ha llevado a cabo una serie de colaboraciones o patrocinios con diversos actos que se han llevado a cabo en Costa del Sol-Málaga: VIII Copa de España de Golf Sector Ferroviario, Congreso Derecho de Sociedades, Congreso de Cirugía Taurina, Regata 24 Horas Náuticas de Benalmádena, X Encuentro ECELE....

- Golf: 3
- Idiomático: 1
- MICE: 9
- Náutico: 1

### **MERCADOS**

Las acciones antes enumeradas se llevarán a cabo en los siguientes mercados:

- España
- Gran Bretaña
- Alemania
- Oriente Medio
- Oriente Próximo
- Rusia





## **COSTA DEL SOL MÁLAGA**

- Túnez
- Sudeste Asiático
- Marruecos
- Francia
- Portugal
- Irlanda
- Israel
- Polonia
- Italia
- Escandinavia
- Suiza
- Suecia
- Bélgica
- EE. UU.
- Canadá
- Japón
- India
- China
- México
- Brasil
- Filipinas
- Taiwán

### **ANÁLISIS E INTELIGENCIA TURÍSTICA**

Desde el área de Análisis e Inteligencia Turística se ha seguido incrementado el nivel de inteligencia competitiva del destino Costa del Sol-Málaga para conseguir que la labor de promoción de la propia empresa, así como la de empresarios y responsable públicos, se haya llevado a cabo con la máxima información posible y para que, de esta manera, sus decisiones hayan sido lo más eficiente posibles con el objetivo conseguir la mejora de la competitividad turística de la Costa del Sol.

Los objetivos fundamentales de esta área han sido:

- Articular el mayor centro de inteligencia turística de un destino a nivel nacional
- Mejorar la oferta de estudios e informes para optimizar la información que necesitan los responsables de las administraciones públicas y empresas turísticas
- Uso de los estudios por el sector turístico malagueño (tanto público como privado)
- Mejora de la eficiencia de las decisiones de responsables del sector público y privado debido al conocimiento obtenido al respecto
- Ser lo más eficientes en las gestiones administrativas



**COSTA DEL SOL MÁLAGA**

**Bloques de trabajos realizados:**





**COSTA DEL SOL MÁLAGA**

#### **4.- GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y MARCA 2019**

El departamento de Comunicación y Marca ha trabajado convencido de la necesidad de reforzar el intenso trabajo de promoción y comercialización de los diferentes departamentos y áreas de negocio de Turismo y Planificación Costa del Sol con el respaldo de una eficiente acción de comunicación y de estrategia de marca, que se une, de este modo, a las estrategias del ente promocional.

El objetivo ha sido claro: lograr una amplia presencia en los medios nacionales e internacionales, tratando que la misma sea positiva y logrando respuesta de los líderes de opinión más importantes del mundo con el objetivo de incidir en el fortalecimiento de la marca.

En este sentido durante el año 2019 se han contemplado dos grupos de acciones principales:

**Atención a medios de comunicación**, tanto en origen, potenciando las relaciones con los medios en apoyo a las acciones organizadas por otros departamentos pues en prácticamente la totalidad de las acciones de promoción se contempla la presencia de medios especializados, como en destino.

En este sentido, una de las acciones más importantes han sido los viajes de familiarización de medios de comunicación a nuestra provincia, bien de diseño propio, especializados en diferentes segmentos o mercados, o en respuesta a las peticiones de colaboración de otras instituciones pues Turismo Costa del Sol potencia los press trips como una de las acciones más rentables para el destino.

Los press trip se han convertido en una herramienta indispensable para promocionar Málaga y la Costa del Sol a prestigiosos medios de comunicación, de primera línea en sus países de origen.

Con estos press trip, hemos asegurado un impacto promocional, a través del trabajo periodístico llevado a cabo por estos profesionales, muy importante, sobre todo por el valor añadido que tiene una información real (pieza documental en audiovisual, reportaje en prensa escrita o en medios online, etc.) respecto de un anuncio publicitario. Y, además, hemos ahorrado una importante cantidad de dinero ya que el coste de las inserciones publicitarias en estos medios oscila entre los 3.555 y los 93.250 euros, según mercado de origen y prestigio del medio.

Turismo Costa del Sol ha atendido a cerca de 150 periodistas a nivel nacional e internacional durante el año 2019, con la organización de numerosos press trips en los que líderes de opinión de prestigiosos medios de Comunicación, blogueros e influencers de todo el mundo han podido conocer la amplia oferta del destino Costa del Sol.

Periodistas y blogueros de España, Argentina, Brasil, Escandinavia, Italia, Bélgica, Singapur, Francia, China, entre otros, han podido descubrir en primera persona la amplia oferta segmentada que tiene la Costa del Sol. Entre los municipios más demandados por estos profesionales han destacado



## COSTA DEL SOL MÁLAGA

Málaga, Marbella y Puerto Banús, Antequera, Ronda, Frigiliana y Nerja, mientras que los segmentos más solicitados han sido el de Interior con la Gran Senda y el Caminito del Rey, Cultural, Gastronómico o Élite.

Así, el año comenzó con la visita de responsables del blog de viajes InfoViajera.com, un blog de viajes de Argentina con información para viajeros de destinos, gastronomía, alojamientos, relatos, tips, programas de pasajero frecuente, oportunidades y que visitó el Caminito del Rey, Ronda, Málaga, entre otros.

A éste le siguieron otros visitantes muy interesantes a nivel internacional, como fueron Falando de Viagem, uno de los principales portales de turismo de Brasil y responsable de la sección de viajes del site R7 que está entre los 10 principales portales de noticias de Brasil con más de 70 millones de visitantes únicos por mes.

Periodistas de la Televisión Nacional Italiana, con su programa de viajes “Kilimangiaro” y una audiencia media 3.100.000 personas, realizaron un documental sobre Málaga y Ronda.

Vanity Fair Roma, líder de las revistas femeninas en Italia también visitó nuestro destino con el objeto de publicar un reportaje de 4 páginas sobre Málaga para verano, destacándola como destino lifestyle, arte y gastronomía.

La revista Artsenkrant de Bélgica, Asian Traveler Magazine (Singapur), Le Monde du Camping Car (Paris, Francia) o la Editorial de Dios, de Buenos Aires, también participaron en distintos viajes de familiarización para conocer la provincia de Málaga y su Costa del Sol. Además, con motivo de la celebración del Sketching point, que este año ha celebrado su quinta edición consolidando el encuentro de dibujantes como una referencia nacional e internacional, y el Traveller Made, se ha invitado a distintos grupos de periodistas y bloggers para conocer las bondades del destino.

Destacan proyectos como el realizado junto con la televisión pública más importante del sur de China, Guangdong TV, que, con una audiencia superior a los 30 millones de espectadores, aprovechó su viaje de un mes de duración por diferentes países para conocer el destino.

A nivel nacional, Turismo Costa del Sol invitó a nueve reconocidos bloggers para mostrarles los productos más importantes de interior como es Antequera (Torcal y Dólmenes), Gran Senda, Caminito del Rey y Frigiliana, sin olvidarnos de Málaga capital. Por otro lado, con motivo de la creación del I Festival COSTA DEL SOUL, en el que la Diputación Provincial de Málaga ha sido patrocinadora y Turismo Costa del Sol colaborador, la entidad atendió a un grupo de prensa especializada en música durante tres días. Costa del Soul es un festival internacional de música que ha recorrido los municipios de la Senda Litoral para dar la bienvenida al verano, y ha servido sin lugar a dudas para promocionar los municipios de Estepona, Benalmádena y Rincón de la Victoria.

Entre los medios que han visitado el destino con motivo de este evento ha figurado el RN3 Sonideros, Más Jazz OJO, 40 principales -PRISA, Cadena Dial- PRISA, y el músico de prestigio internacional Xantoné Blacq.



## COSTA DEL SOL MÁLAGA

Por otro lado, un periodista de “El Viajero”, suplemento especial de El País y el segundo diario con un mayor número de lectores por día con una media de 1.929 lectores diarios, fue invitado por la entidad al destino para hacer un reportaje de los beach clubs más destacados desde Torremolinos hasta Estepona.

Entre otros grupos de prensa que atendió Turismo Costa del Sol durante 2019 destacan el press trip El Giróscopo Viajero, una red de Guías turísticas y blogs de viajes con más de 35 páginas web turísticas (en español, francés e italiano) con destinos en todo el mundo; la Revista argentina Solo Líderes, una propuesta gráfica destinada a un público exigente, claramente enfocado a resaltar personajes que hacen historia, países exóticos, lugares de ensueño, universo gourmet, moda, arte y tradiciones.

En el mes de octubre, representantes de la entidad acompañaron a la periodista Sarah Gordon del “The Sunday Times” que se desplazó a nuestro destino para elaborar un artículo sobre el proyecto nuevo de la Senda Litoral. Sunday Times Travel es la guía de viajes más vendida del Reino Unido con una cuota de mercado del 50 por ciento del total de lectores de este tipo de publicaciones, que suelen viajar más de tres veces al año y de alto poder adquisitivo.

Ya en los últimos meses del año visitaron la Costa del Sol el periodista Igor Fabjan, en colaboración con la OET de Viena, con el objetivo de elaborar un reportaje especializado en hoteles de lujo y estilo de vida en destino populares y que fue publicado en el magazine POTOVANJA IN STIL TOURISM; y el programa de Canal Sur, Destino Andalucía, quienes realizaron un reportaje de los municipios de Comares, Almogía y Casabermeja especializado en verdiales.

Destacar la participación durante el mes de noviembre de un total 25 periodistas especializados en golf el pasado mes de noviembre en los Pro-Am previos al Open Femenino de España de Golf que tuvo lugar en el Aloha Golf Club. Entre los participantes destacó un nutrido grupo de periodistas nacionales y locales que participaron en un press trip entre los que destacaron Opengolf.com, Radio Marca, RTVE, Movistar Plus Golf, Revista Ladies in Golf, La Liga4 Sport, La Radio del Golf, Periodigolf y Tele5.

El segundo grupo de acciones prioritarias en materia de Comunicación ha sido el diseño de **campañas de publicidad**, para fortalecer la imagen del destino en medios locales, nacionales y extranjeros con los mismos objetivos anteriormente mencionados y su realización en los diferentes medios especializados.

Los **patrocinios** también han ocupado una parte importante de las acciones del Departamento de Comunicación Institucional y Marca.



**COSTA DEL SOL MÁLAGA**

## **5.- GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN TURÍSTICA Y TERRITORIAL 2019**

### **PROYECTOS TERRITORIALES TURÍSTICOS**

#### **Objetivos**

Los proyectos que se desarrollan en este apartado se corresponden con el PROYECTO PROVINCIAL de la SENDA LITORAL.

De marcado carácter territorial y turístico, va implementando proyecto a proyecto la oferta turística de la provincia.

#### **Finalidad Conseguida**

Estos Proyectos, redactados por el Departamento de Planificación Turística y Territorial, suponen un recorrido administrativo importante, en el que intervienen los propios Servicios de Diputación, (Área de Medio Ambiente y Promoción Territorial – Oficina de Supervisión de Proyectos – Oficina de Atención al Alcalde – Intervención); el Ayuntamiento correspondiente; y los Organismos Sectoriales de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio. Y, por tanto, conllevan una importante labor de seguimiento y colaboración entre administraciones, que se está consiguiendo no sin esfuerzos y superación de obstáculos.

- Senda Litoral Estepona T32 Veramar-Bermeja Beach
- Senda Litoral Estepona T15 Isdabe-Atalaya
- Senda Litoral Estepona T14 Dunas Matas Verdes
- Senda Litoral Vélez-Málaga límite con Torrox
- Senda Litoral Rincón de la Victoria Playa Los Rubios-Arroyo Santillán
- Senda Litoral Torrox desde antiguo Cuartel hasta Residencial Castillo Bajo
- Senda Litoral Marbella tramo Funny Beach

#### **Entregados a lo largo del año 2019**

### **PROYECTOS DE PLANEAMIENTO**

#### **Objetivos**

Tienen como objetivo esencial la planificación estratégica del territorio y de los municipios desde distintos enfoques, con el objetivo de crear un tejido de usos del suelo que favorezca la iniciativa local y bajo los parámetros de la sostenibilidad. Esto engloba toda clase de proyectos complementarios y necesarios para dicha planificación, incluidos los que consisten en recogida de información, y/o volcado de datos, siempre apoyándose en Sistemas de Información Geográfica y persiguiendo la mejora del modelo turístico provincial.



## **COSTA DEL SOL MÁLAGA**

Se exponen a continuación aquellos proyectos en los que no se intervino en anualidades pasadas y no formaron parte de la Memoria de Gestión anual.

### **Finalidad Conseguida.**

En este sentido es el grado de aceptación de las Corporaciones locales y el haber satisfecho el desarrollo de gestiones con todos los Organismos Sectoriales que participan en la toma de decisiones sobre el territorio en el marco de sus competencias, así como tener en consideración las iniciativas locales, sociales y económicas para el desarrollo sostenible del territorio y sus ciudades.

Los trabajos más relevantes han sido los siguientes:

- Redacción del texto refundido del PGOU de Benahavís
- Redacción del texto refundido del PGOU de Ardales
- Inventario de edificaciones de 11 municipios
- Inventarios de caminos de 12 municipios
- Documento de aprobación provisional PGOU Carratraca

### **Entregados durante el año 2019.**

#### **PROYECTOS BASADOS EN LA PROGRAMACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA**

##### **Objetivos**

Los determinados por los Estatutos de la Empresa Turismo y Planificación Costa del Sol SLU.

##### **Finalidad Conseguida**

La propia de los proyectos, que ha sido:

- Colaboración con OMAU en la puesta al día de la agenda urbana, objetivos de desarrollo sostenible y plan del clima
- Editor remoto de instalaciones deportiva
- Editor remoto de caminos
- Migración de visores a software libre
- Proyectos Smart Routes
- Inventarios Ruta del Vino y propuesta de nuevos recursos a primera fase: Miradores

#### **PROYECTOS DE VALORACIÓN DE BIENES INMUEBLES A EFECTOS DE ASEGURAMIENTO**

##### **Objetivos**

Los consustanciales a los esenciales determinados por los Estatutos de Constitución de la Empresa Turismo y Planificación Costa del Sol SLU.



## **COSTA DEL SOL MÁLAGA**

### **Finalidad Conseguida**

La valoración de 29 inmuebles propiedad de Diputación a efectos de aseguramiento.

### **PLANES ESTRATÉGICOS**

#### **Objetivos**

Elaboración de documentos de análisis y propuestas sobre diferentes temáticas y ámbitos territoriales que sirvan de base en la futura toma de decisiones para la consecución de un objetivo determinado.

#### **Finalidad Conseguida**

La propia de los proyectos, que ha sido:

- Continuación de estudios previos al Plan Estratégico Corredor Verde del Guadalhorce
- Estudio de suelos de atracción turística en La Axarquía
- Análisis de suelos para uso hotelero en litoral Este de la provincia de Málaga
- Primera fase del Plan Estratégico Municipios del entorno de la Sierra de las Nieves: encuadre territorial, oferta turística complementaria, accesibilidad a servicios básicos, análisis de población, estudios de potencialidad turística de los municipios del entorno de la Sierra de las Nieves Tolox

## **6.- GESTIÓN DE DESARROLLO TURÍSTICO Y EMPRESARIAL 2019**

El Departamento de Desarrollo Turístico y Empresarial, en 2019, ha tenido entre sus principales líneas de actuación las siguientes:

- La promoción económica de la Provincia de Málaga, de sus sectores productivos, y con especial relevancia el sector turístico.
- El desarrollo de diversos programas de apoyo a la creación y consolidación de empresas en la provincia de Málaga.
- La evaluación de las actividades promocionales realizadas por Sabor a Málaga.
- La realización de estudios económicos y análisis socio-territoriales.

### **PROMOCIÓN ECONÓMICA DE LA PROVINCIA DE MÁLAGA, DE SUS SECTORES PRODUCTIVOS, Y CON ESPECIAL RELEVANCIA EL SECTOR TURÍSTICO**

Se ha prestado servicios de asesoramiento a emprendedores y empresarios para la puesta en marcha y desarrollo de un total de 80 proyectos. Asimismo, se ha colaborado en diversas





## **COSTA DEL SOL MÁLAGA**

actuaciones de promoción de la Provincia de Málaga para posicionarla como un lugar idóneo para poner en marcha y desarrollar proyectos empresariales.

Hemos prestado apoyo a la marca Málaga de Moda impulsada por la Diputación de Málaga y organizado juntamente con La Térmica, a través de los Ciclos “La moda del arte” y “La Térmica Moda”, así como varios encuentros y conferencias. Asimismo, hemos colaborado en el Marbella Fashion Show y con la Pasarela Larios.

De igual forma, hemos tenido presencia en:

- Fitur Tech
- E Congress
- H&T
- Fibo
- Fiesta de la Vendimia

Se han realizado trabajos de:

- Apoyo a la planificación y diseño de la Ruta del Vino de Ronda y Málaga
- Diseño y planificación de la Senda Azul

### **DESARROLLO DE DIVERSOS PROGRAMAS DE APOYO A LA CREACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE EMPRESAS EN LA PROVINCIA DE MÁLAGA**

- III Edición de Costa del Sol Turismo Hub: Programa de aceleración y desarrollo de empresas turísticas innovadoras.
- II Edición Premio a la Iniciativa Turística Emprendedora: Este premio ha tenido como objetivo fomentar e incentivar la puesta en marcha de nuevas iniciativas empresariales turística en nuestra provincia.
- Programa 356 Wine Experiences: El objetivo de este programa ha sido apoyar el enoturismo en la provincia de Málaga, mejorar la capacitación y apoyar técnicamente la planificación y gestión del turismo en las bodegas participantes.
- Red Málaga Business Angels: A través de esta iniciativa, se ponen en contacto promotores de proyectos empresariales en búsqueda de financiación con potenciales inversores.

### **ESTUDIOS ECONÓMICOS Y ANÁLISIS SOCIO-TERRITORIALES**

- Análisis del coste efectivo de los servicios de los Ayuntamientos: Se ha realizado el análisis del coste efectivo de un conjunto de servicios públicos locales en los municipios menores de 20.000 habitantes.



## **COSTA DEL SOL MÁLAGA**

- Estudios Socioeconómicos para el PGOU de Vélez-Málaga: Se ha efectuado el análisis de las variables sociodemográficas que afectan al diseño del PGOU de este municipio.

### **EVALUACIÓN DE LAS ACTUACIONES DE PROMOCIÓN DE LA MARCA “SABOR A MÁLAGA”**

- Se ha realizado la evaluación de las principales actuaciones promocionales de “Sabor a Málaga”. En concreto hemos evaluado las ferias comarcales de Rincón de la Victoria, Nerja, Coín, Antequera, así como la gran feria de Málaga.

Respecto a las ferias profesionales, se ha evaluado la presencia de la marca en H&T, Salón de Gourmet en Madrid, así como Fenavin en Ciudad Real y Madrid Fusión.

### **7.- GESTIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS Y MODERNIZACIÓN TURÍSTICA 2019**

Uno de los principales objetivos del Departamento de Nuevas Tecnologías y Modernización Turística es el asesoramiento y desarrollo tecnológico de la provincia, así como la consultoría y apoyo en temas relacionados con Gobierno Abierto y la Transparencia.

Para conseguir este objetivo se ha continuado este año con el desarrollo de numerosas acciones destinadas a mejorar la promoción turística de la provincia y el apoyo tecnológico de instituciones, entidades, municipios y empresas.

#### **DESARROLLO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS**

En el Departamento de Nuevas Tecnologías y Modernización Turística hemos seguido un año más apoyando el asesoramiento y desarrollo de los portales de promoción Turística y de los principales productos turísticos de la Costa del Sol.

##### **Sistema de Gestión de Destino**

El portal Visitacostadelsol es una de las herramientas de promoción turística más importantes de la provincia, siendo el lugar de referencia utilizado por nuestros visitantes para estar obtener toda la información sobre la provincia de Málaga. Durante este año se han desarrollado nuevas funcionalidades para el Sistema de Gestión de Destino de la Costa del Sol, así como el alojamiento y mantenimiento de servicios que han mejorado tanto el funcionamiento como la usabilidad del portal.

##### **Portales de Productos Turísticos de la provincia de Málaga**

Para apoyar a la promoción de la provincia de Málaga, el Departamento de Nuevas Tecnologías y Modernización Turística ha sido otro año más el responsable de desarrollar y alojar los portales de los principales productos turísticos de la provincia, como la Gran Senda de Málaga, Senda Litoral, Caminito del Rey, Birding Málaga o Málaga Viva. En todos ellos se ha continuado desarrollando el



## **COSTA DEL SOL MÁLAGA**

desarrollo de nuevas herramientas que ayuden a los visitantes a consultar la información de estos productos.

### **Diseño de material gráfico para la Promoción Turística de la Costa del Sol**

Como complemento a las acciones anteriores, se han realizado también las creatividades y diseño de material gráfico para la promoción en diferentes ferias nacionales e internacionales. Esto incluye todo el material de promoción utilizado en las ferias, como catálogos, carteles, folletos, guías, etc. Igualmente se han diseñado creatividades digitales para la publicación en portales web y publicidad online.

### **DESARROLLO TECNOLÓGICO A LA DIPUTACIÓN DE MÁLAGA**

Uno de nuestros principales objetivos ha sido seguir ofreciendo a la ciudadanía portales institucionales que sean dinámicos, accesibles, con información provincial fácil de consultar de todos los servicios realizados por la institución. Como refuerzo a este trabajo, se han realizado desarrollos de soluciones informáticas específicas para dar solución a las necesidades de las Delegaciones y Servicios que componen la Diputación de Málaga.

### **Desarrollo y asistencia del Portal Institucional de la Diputación de Málaga**

Como en años anteriores, se han continuado el desarrollo y alojamiento del portal oficial de la Diputación de Málaga que incluye información del ente, sus delegaciones, servicio y proyectos realizados para la ciudadanía.

Como parte de este trabajo, se han incluido mejoras en el funcionamiento de los portales y del gestor de contenidos. Por otro lado, se han gestionado los usuarios del panel de gestión de contenidos, así como realizada la asistencia y formación en el uso de esta herramienta a todos los usuarios de la Diputación que lo han solicitado.

### **Consultoría de Transparencia y Gobierno Abierto de la Diputación de Málaga**

Se ha asistido a la Diputación en la consultoría de datos a publicar para el cumplimiento de la Ley de Transparencia, así como en las mejoras de la Plataforma Provincial de Gobierno Abierto y en la publicación de datos abiertos.

### **Carta de Servicios de la Diputación de Málaga**

Como complemento de la acción anterior, se ha realizado la asistencia a la Diputación de Málaga en el mantenimiento de su Carta de Servicios, que incluye tanto los servicios prestados directamente a la ciudadanía como los prestados a los ayuntamientos. De igual forma, se ha realizado un apoyo en la definición de los indicadores para medir el grado de cumplimiento.



## **COSTA DEL SOL MÁLAGA**

### **Sistema de Gestión de Calidad del servicio de Asistencia Económica y Cooperación a Entidades Locales y de la Unidad de Formación**

Se ha seguido prestando el servicio de mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad del Servicio de Asistencia Económica y Cooperación a Entidades Locales y de la Unidad de Formación de la Diputación Provincial de Málaga, realizando los siguientes servicios:

- Formación y sensibilización
- Seguimiento de objetivos de calidad
- Planificación, coordinación y seguimiento de no conformidades
- Auditoría interna
  
- Acompañamiento y correcciones derivadas de la auditoría externa de AENOR
- Informe de seguimiento anual

### **Adaptación de la herramienta de gestión del Plan de Asistencia y Cooperación**

Se ha actualizado y desarrollado nuevas funcionalidades en la aplicación utilizada por los ayuntamientos para solicitar a Diputación los programas ofrecidos en el Plan de Asistencia y Cooperación y desde la que el Servicio de Asistencia Económica y Cooperación centraliza la administración de toda su gestión.

### **APOYO EMPRESARIAL Y CERTIFICACIONES DE CALIDAD A EMPRESAS**

Otro de nuestros objetivos es apoyar a todos los sectores empresariales para avanzar conjuntamente en la innovación y la mejora de los modelos de negocio apoyados en el desarrollo tecnológico. Como fruto del trabajo realizado en los últimos años, se ha realizado el asesoramiento y asistencia para la mejora de las empresas y servicios turístico, incluyendo la implantación de estándares de calidad turística y sostenibilidad.

### **Desarrollo Portal Web Tourism Hub y premio Turismo Costa del Sol**

El portal Tourism Hub es una de las principales iniciativas en la provincia de apoyo a proyectos empresariales relacionados con el turismo. Durante este año se ha actualizado el portal web para el adaptarlo a una nueva edición que continua el apoyo a empresas realizados en años anteriores.

### **Certificaciones Calidad Turística Caminito del Rey**

Se ha asesorado y asistido a numerosas empresas del entorno de Caminito del Rey para conseguir los criterios de calidad y sostenibilidad que mejoren su organización y les permitan obtener la certificación en materia de calidad y sostenibilidad.



## **COSTA DEL SOL MÁLAGA**

### **APOYO TECNOLÓGICO A MUNICIPIOS**

Respecto a los municipios de la provincia, se realizarán un conjunto de acciones a más de 70 municipios de la provincia de menos de 20.000 habitantes

#### **Alojamiento, desarrollo y gestión de contenidos de portales municipales**

Como en años anteriores se ha realizado tanto el alojamiento, mejora de portales web y gestión de contenidos, como la asistencia a ayuntamientos para el cumplimiento de la legislación, asistiéndolos en el tratamiento de la información y su organización para dar respuesta a las necesidades de la ciudadanía en materia de transparencia y apertura de datos.

#### **Transparencia Municipal y Datos Abiertos de ayuntamientos**

Este proyecto se ha realizado dentro de los programas de Plan de Cooperación y Asistencia y ha consistido en la consultoría de más 66 ayuntamientos en la publicación necesaria para el cumplimiento de la Ley de Transparencia.

#### **Carta de Servicios de ayuntamientos**

Al igual que el proyecto anterior, esta acción forma parte de los servicios ofrecidos dentro del Plan de Asistencia y Cooperación, realizándose la consultoría en 7 ayuntamientos para la elaboración de su Carta de Servicios a la ciudadanía, así como el mantenimiento de 8 cartas de servicios elaboradas en el ejercicio anterior.

### **APOYO A ORGANIZACIONES**

En último lugar, se ha realizado también el apoyo a otras entidades e instituciones con el objetivo tanto de ayudarlas tecnológicamente como ofrecer una consultoría para el cumplimiento de la Ley de Transparencia.

#### **Omau**

Se ha desarrollado mejoras en el portal web del Observatorio de Medio Ambiente Urbano del Ayuntamiento de Málaga OMAU, adaptándolo a las necesidades del cliente, así como la edición de material audiovisual para su publicación en Internet.

También se ha prestado el servicio de gestión y mantenimiento de diversos portales web y servidores de correo electrónico.

Para los servidores web se da asistencia on-line y telefónica sobre el funcionamiento, la gestión de páginas y el uso de los gestores de contenidos.



## **COSTA DEL SOL MÁLAGA**

En el caso de los servidores de correo electrónico se les da asistencia en el uso de los gestores on-line para mantenimiento de buzones de un dominio, gestión de filtros antivirus y antispam, servicios de webmail.

### **Otros portales institucionales**

Los clientes a los que se les ha prestado este servicio son:

- Aguas y Saneamientos de la Axarquía, S.A. Axaragua [www.axaragua.es](http://www.axaragua.es)
- Asociación de Empresarios de Campamentos de Turismo Camping Costa del Sol [www.aecamping.es](http://www.aecamping.es)
- Iniciativa Urbana del Ayuntamiento de Málaga [www.programaseuropeos-malaga.com](http://www.programaseuropeos-malaga.com)
- Asociación para la promoción turística de la Axarquía APTA [www.axarquiastadelsol.es](http://www.axarquiastadelsol.es)

### **Consultoría de Transparencia**

El trabajo tecnológico se ha completado con la consultoría a empresas y consorcios dependientes de la Diputación en su portal de Transparencia dentro de la Plataforma Provincial para el cumplimiento de la Ley de Transparencia:

- Consorcio RSU
- Consorcio del Agua
- Consorcio Parque Maquinaria de la Zona Nororiental de Málaga
- Turismo y Planificación Costa del Sol