



COSTA DEL SOL MÁLAGA

**INFORME DE GESTIÓN
TURISMO Y PLANIFICACIÓN COSTA DEL
SOL, S.L.U.
EJERCICIO 2021**



COSTA DEL SOL MÁLAGA

ÍNDICE

1. Introducción.....	3
2. Gestión de Marketing Turístico	5
3. Gestión Comunicación y Marca.....	21
4. Gestión de Desarrollo Turístico y Empresarial	25
5. Gestión de Planificación Turística y Territorial	27
6. Gestión de Nuevas Tecnologías y Modernización Turística	29



COSTA DEL SOL MÁLAGA

INTRODUCCIÓN

Es verdad que el año 2021 ha supuesto una recuperación extraordinaria de la actividad turística aunque todavía lejos de llegar a las cifras obtenidas en el 2019. Y que el mercado nacional ha sido clave en esta reactivación. Estimamos que en el 2021 habrán llegado a la Costa del Sol 9, 2 millones de turistas (9.200.603 turistas) que han generado un impacto económico cercano a los 12.000 millones de euros (11.811 millones de euros).

Los 9,2 millones de turistas de 2021 han tenido una estancia media de casi 10 días, cuando la del 2019 fue de 8,38. El gasto diario de los turistas en la Costa del Sol en 2021 ha sido de 107 euros diarios cuando el del 2019 fue de 97. Es decir, que los turistas que han venido a nuestro destino han permanecido más días y han gastado más que en año 2019, que fue el mejor año turístico de la historia de la Costa del Sol. Ya lo veníamos haciendo, trabajamos para lograr un turista de más calidad, que tenga una estancia mayor y que gaste más y lo estamos consiguiendo.

Y por eso y basándonos en este hecho aspiramos a alcanzar en el 2022 los ingresos por turismo previos a la pandemia, unos 14.000 millones de euros, con más de dos millones de turistas menos, pues estimamos recibir en el próximo año 10,7 millones Pero insistimos en que hay que ser prudentes pues aunque ya vemos el inicio de la reactivación turística, los negativos efectos que sobre la economía de la provincia de Málaga, y especialmente al sector turístico, ha tenido y tiene la pandemia, con pérdidas en empleo y en ingresos, sigue presente.

Un año en el que tampoco hemos podido cumplir todos los objetivos que nos marcamos cuando lo iniciamos, nuevamente por la incertidumbre de la crisis sanitaria, pero a pesar de todo estamos muy satisfechos porque hemos trabajado juntos, los organismos públicos y el sector privado, en la línea de cooperación público-privada en la que Turismo Costa del Sol viene trabajando en los últimos años y estamos seguros de que el importante esfuerzo realizado en este período tan duro va a dar sus resultados.

En este sentido afrontamos el 2022 convencidos de que somos un destino seguro y podemos ofrecer unas absolutas garantías de seguridad a nuestros potenciales visitantes pero es verdad que resultaría absurdo negar las enormes dificultades a las que se enfrenta el sector y lo mucho que hemos sufrido. Quiero aplaudir, en este sentido, el enorme esfuerzo que los profesionales del sector turístico han realizado para tener todo a punto de cara al ansiado regreso de nuestros turistas, ya sin ningún tipo de restricciones. Y debemos tener esperanza en la recuperación y reactivación del sector, siempre desde la prudencia, porque las percepciones cualitativas que nos trasladan nuestros clientes acerca de nuestro destino son positivas.

La Costa del Sol está preparada para recibir a nuestros turistas y demostrarles que somos uno de los destinos más hospitalarios del mundo, en una recuperación que va a venir inicialmente de la mano del turismo nacional, nuestro principal mercado, sin olvidar a los nuestros vecinos europeos. Trabajaremos también con acciones de promoción encaminadas a evitar la excesiva dependencia del Reino Unido, en los mercados que mejor comportamiento han tenido en el 2021.



COSTA DEL SOL MÁLAGA

Trabajaremos sabiéndonos respaldados por nuestros increíbles recursos turísticos, nuestra excelente oferta, nuestra hospitalidad y el magnífico trabajo que realizan los profesionales del sector turístico.

Durante el año 2021, hemos desarrollado el objeto social de Turismo y Planificación Costa del Sol basándonos en dos líneas fundamentales de trabajo. Por una parte, la promoción turística a nivel nacional e internacional de la provincia de Málaga a través de su marca Costa del Sol, con acciones presenciales pero también y debido a la pandemia con numerosas acciones digitales.

Por otra parte, hemos trabajado en el desarrollo de una planificación sostenible, tanto territorial como urbanística de la provincia, y hemos incidido 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 Gobierno, 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. Mantenemos 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 2021 han 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.

Seguimos trabajando en el proyecto Destino Turístico Inteligente y hemos obtenido el Premio Andalucía Turismo a la Excelencia de las Instituciones.

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 2021 el Plan de Acción que le detallamos a continuación.



COSTA DEL SOL MÁLAGA

GESTIÓN DE MARKETING TURÍSTICO 2021

ACCIONES REALIZADAS

FERIAS

Un total de 17 ferias entre las que hay que destacar nuestra presencia en las principales ferias turísticas como FITUR, ITB, BIT Milán, Expovacaciones, IBTM World, ILTM Cannes, IGTM Links, Seatrade Cruise Globa, etc., algunas de ellas celebradas de forma presencial y otras virtuales.

- Multisegmento: 1
- MICE: 1
- Golf: 2
- Lujo: 1
- Cruceros: 1
- Idiomático: 1

JORNADAS PROFESIONALES

En este apartado se atendieron 19 Jornadas Profesionales, donde destacaremos el Webinar Live Virtual Arabia Saudí, Webinar Mercado Americano y las jornadas profesionales presenciales como las Jornadas Costa del Sol en Dubái organizada por Turismo Costa del Sol o las jornadas en Levante, Madrid, Jornadas de Andalucía en Andalucía, Jornadas Turespaña en Islandia, organizadas tanto por Turismo Andaluz como por Turespaña.

- Multisegmento: 12
- Mercados Emergentes: 4
- Lujo: 3

FOROS PROFESIONALES

Participamos en total de 9 Foros enfocados en nuestros principales segmentos como el XXII Pro-Am Costa del Golf Turismo, Presentación Destino Spain DMC, Forum Business Travel en Barcelona, Bilbao y Madrid o el Travel Made Virtual Event enfocado en Lujo.

- Multisegmento: 1
- MICE: 5
- Golf: 1
- Lujo: 2



COSTA DEL SOL MÁLAGA

PUERTA A PUERTA

3 acciones Puerta a Puerta enfocada en MICE y Lujo

- MICE: 1
- Lujo: 2

ACCIONES INVERSAS

Un total de 31 fam trips atendidos donde destacaremos el fam trip de Agentes de Viajes Dublín, Visita de Inspección DMC Barcelona, Fam Trip MICE Francia, Fam Trip Dolce Vita Lu&Bo o el Fam Amitour especializado en Lujo.

- Multisegmento: 12
- MICE: 9
- Golf: 2
- Lujo: 5
- Idiomático: 1
- Mercados Emergentes: 1
- Cruceros: 1

ALIANZAS COMERCIALES

Acuerdo firmado con la PGA de Alemania así como con Easy Jet de apoyo a la Conectividad.

CAMPAÑAS DE MARKETING

Un total de 6 campañas de Marketing: Eventplanner Spain, Acción Comunicación Social Event East, Estrategia Segmento Lujo o la puesta en marcha de la Web de Lujo por citar algunas.

COLABORACIONES Y PATROCINIOS

Durante 2020 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: I Foro Nacional de Hostelería, Econgess Málaga, Campeonato de España de Vóley Playa y Prueba Circuito Madison, European Cricket Network, I Open Andalucía Hickory Golf, Amateur Ladies Tour Challenge....

INBOUND MARKETING

El Inbound Marketing es una metodología que combina técnicas de marketing y publicidad no intrusivas con la finalidad de contactar con un usuario al principio de su proceso de compra de un producto determinado y acompañarle hasta la transacción final.



COSTA DEL SOL MÁLAGA

Durante 2021 se han desarrollado e implementado los siguientes ítems:

- Post para el blog
- Eventos de agenda
- E-books
- Vídeo recetas de platos típicos de la provincia de Málaga
- Infografías
- Newsletter Landings y Thank You Pages para descarga de contenidos
- Etc., etc.

CAMPAÑA DE REACTIVACIÓN DEL DESTINO

Ante la grave situación sanitaria provocada por el Covid-19, se estimó necesaria la necesidad de programar un plan de marketing extraordinario con el objetivo de recuperar la demanda turística lo antes posible, dado los incuestionables efectos negativos que la caída del sector turístico estaba teniendo en la economía malagueña.

Entre otros, los objetivos generales marcados para esta campaña fueron:

- Aumentar las reservas hacia el destino atrayendo a turistas de calidad
- Aumentar el tráfico a visitacostadelsol.com e incrementar el número de reservas en los alojamientos
- Dar visibilidad a los empresarios de la Costa del Sol
- Dar visibilidad a los municipios de menos de 20.000 habitantes
- Reactivación de la demanda de turismo en el destino para la segunda mitad del año
- Derivar el peso de sol y playa a la oferta de interior, gastronomía, cultura y golf
- Posicionar a la Costa del Sol como destino de interés los 365 días del año

CAMPAÑA PUBLICIDAD NAVIDAD

Turismo Costa del Sol llevó a cabo varias campañas de publicidad con el objetivo de estimular la demanda hacia la Costa del Sol y servir de inspiración a los viajeros y aumentar las reservas en nuestro destino.

A tal fin, utilizamos diferentes canales/medios para generar notoriedad y afinidad con los potenciales viajeros y cumplir con nuestro cometido:

- Minube. Líder en la revolución de la inspiración, la venta de experiencias turísticas y el contenido de viajes con recomendaciones personalizadas.
- Planes Cuatro. El programa más viajero de la televisión. Se trata de un espacio televisivo dedicado al sector de viajes donde se recomiendan destinos turísticos. Con periodicidad semanal, se emite los sábados a las 12.00 horas. Además, se llevó a cabo una campaña de spots (avances) en Telecinco, Cuatro y Mediamax.



COSTA DEL SOL MÁLAGA

- Esteriamedia. Empresa líder en publicidad exterior a través de la cual pusimos en marcha un circuito de pantallas urbanas. Turismo Costa del Sol tuvo a bien elegir estos soportes en las ciudades de Madrid, Barcelona y Bilbao. Se situaron en lugares de gran afluencia de gente con imágenes impactantes de nuestro destino capaces de despertar interés y que sirvieran de inspiración a los potenciales viajeros.
- Destinia. Principal prescriptor de viajes a nivel nacional. Se trataba de una campaña online a través de su web y sus perfiles en RRSS a contribuyeron a dar visibilidad al destino a atraer turistas en las fechas navideñas.

CREACIÓN VÍDEO DE NAVIDAD

Desde Turismo Costa del Sol se vio necesaria la creación de un vídeo institucional apto para diferentes canales promocionales en el que se feliciten las fiestas y se recuerden los atractivos de la provincia de Málaga como destino ideal para la temporada de invierno.

A tal fin, se contrató los servicios de preproducción, edición y producción de un spot de 60-90 segundos máximo para una campaña online con adaptación de 10-20 segundos para RRSS.

El spot incluyó un repaso a la oferta turística, cultural, gastronómica, etc. de la provincia de Málaga donde prácticamente todo se puede disfrutar como en el resto del año. Incluyó voz en off y una pequeña reseña al folclore de nuestra tierra.

CREACIÓN VÍDEO SIERRA BERMEJA

Tras los acontecimientos recientes sucedidos en la zona de Sierra Bermeja, pavoroso incendio que ha destruido una gran superficie de la Sierra se ha visto necesaria la creación de un vídeo institucional apto para diferentes canales promocionales que refleje lo que era la zona antes del incendio, en lo que se ha convertido y los recursos potenciales que tiene dicha zona.

Los objetivos que se persiguen son dar visibilidad a lo ocurrido y el potencial que tiene la zona de cara a la próxima primavera como reclamo para visitantes. A tal fin, se realiza un vídeo con material audiovisual de alta calidad por tierra y aire de Sierra Bermeja dentro del enclave del Valle del Genal y el Bosque de Cobre.

Asimismo, se realiza 50 fotografías de alta calidad de la Sierra donde se intercambian imágenes mixtas entre la belleza y la destrucción para usarlas como promoción turística o como mensaje de concienciación.

RRSS

Red de estrategias comerciales activas en:



COSTA DEL SOL MÁLAGA

- Facebook: cuatro perfiles activos para cada uno de los idiomas en los que se realizan comunicaciones en el entorno digital: español, inglés, francés y alemán.
- Twitter: cuatro perfiles activos en la red de microblogging, en cuatro idiomas diferentes: español, inglés, francés y alemán.
- Instagram: en esta red especializada para contenido en formato imagen, contamos con un perfil único en español.
- YouTube: tenemos dos canales en total. Uno dirigido al mercado nacional y otro para mercados internacionales.
- Google+: en la red social de Google también tenemos dos cuentas, una dirigida al mercado nacional y otra al mercado internacional.

MÁLAGA COCINA EN ORIGEN

Málaga Cocina en Origen es un proyecto que tiene como objetivo fundamental promocionar el turismo en la provincia de Málaga, originar tráfico de visitantes internacionales, nacionales y locales a nuestros pueblos y lugares de interés de nuestra provincia.

Es un “Canal de Cocina” itinerante, a la búsqueda del patrimonio cultural gastronómico de las ciudades y pueblos e Málaga Cota del Sol. El objetivo ha sido localizar el origen de recetas de cocina que representan en alguna forma a las poblaciones elegidas, respetando el origen de cada una de ellas y que a su vez muestra los tesoros de las cocinas de nuestros antepasados, dando a conocer la esencia de los productos de cercanía y temporalidad.

En principio se han elegido 12 municipios para realizar la primera temporada de esta serie documental: Ardales, Ronda, Rincón de la Victoria, Antequera, Estepona, Marbella, Fuengirola, Benalmádena, Torremolinos, Málaga, Frigiliana y Nerja.

CAMPAÑA DE PROMOCIÓN SIERRA DE LAS NIEVES

Presentación de la campaña de promoción de la Sierra de las Nieves, la mayor campaña de promoción y difusión de un parque nacional, que supone el reconocimiento a la riqueza ambiental de nuestra provincia y también a la capacidad de los malagueños de velar por la protección de un lugar tan extraordinario, una de las campañas más importantes y espectaculares que ha realizado Turismo Costa del Sol.

Se desarrolla tanto en medios de comunicación como en redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube e Instagram), e irá dirigida tanto al mercado nacional como a los mercados internacionales más importantes para la Costa del Sol: Alemania, Reino Unido y Francia.

CAMPAÑA PUENTE COLGANTE DEL SALTILLO

Turismo Costa del Sol ha grabado la ruta completa de del Saltillo incluyendo el puente con dron y cámara. Además, se ha producido fotografías en formato plano y 360, vídeos en formato plano y 360 tanto en formato plano y 360 tanto en 2D como en 3D.



COSTA DEL SOL MÁLAGA

Toda esta información servirá para hacer promoción turística tanto de esta etapa de la Gran Senda como de la comarca de la Axarquía. En unos meses, y a pesar de las restricciones de la pandemia, el puente colgante del Saltillo se ha convertido en una de las grandes atracciones de la Gran Senda, en uno de sus grandes iconos, como el puente de la desembocadura del Guadalhorce.

El vídeo también se va a promocionar en redes sociales para que sea aún más conocido y atraer más visitantes ya que desde Turismo Costa del Sol se sigue trabajando en la recuperación del sector, y también para que el turismo interior vuelva a los niveles que tenía antes de esta crisis.

AUDIOVISUAL CUEVAS DE LA PROVINCIA DE MÁLAGA

Realización de un vídeo de 90 segundos de duración para poner en valor las sensaciones de adentrarse en las profundidades de la tierra, descubriendo las maravillas de la naturaleza mostrando los atractivos de las 4 cuevas más emblemáticas de la provincia de Málaga.

Además, realización de un vídeo entre 40 y 60 segundos de duración que es una versión más concreta y reducida de la anterior, destinada a captar la atención de la audiencia de una manera más abstracta y breve. Esta versión tendrá como objetivo llamar la atención en las redes sociales.

Ambos vídeos irán acompañados de audio (sonido y música ambiental) y voz en off con locución en español y subtítulos en español, inglés, francés y alemán.

Las cuevas seleccionadas, en base a un criterio técnico, son las 4 cuevas más emblemáticas de Málaga y las que comercialmente son más visitables: Cueva de Nerja, Cueva del Tesoro, Cueva de La Pileta y Cueva de Ardales.

BANCO DE IMÁGENES LUJO

Turismo Costa del Sol ha puesto en marcha la contratación del servicio de renovación del banco de imágenes designadas al segmento lujo con el objetivo de dotar a la marca y al destino de una imagen más acorde a la oferta y a este segmento en concreto con el objetivo de poder transmitir la imagen actual y renovada tanto de la oferta como del destino.

Mejorar la imagen del destino y convertirlo en una referencia de lujo es nuestro reto, para ello hemos dedicado esfuerzos para definir la línea gráfica en la que queremos comunicar este segmento. Parte de esta trabajo ha sido definido en el estudio que se ha encargado a una empresa especializada en branding para identificar nuestra identidad visual y textual del segmento lujo de Málaga Costa del Sol. Este trabajo ha estado coordinado con el departamento de Comunicación. Las localizaciones se han definido en base al resultado del trabajo de identidad de marca lujo.



COSTA DEL SOL MÁLAGA

I JORNADAS DEL TEJIDO EMPRESARIAL DE LA COSTA DEL SOL “VISIÓN PARA LA RECUPERACIÓN”

Jornadas virtuales propias organizadas para el sector turístico de Málaga, el más afectado por la crisis del Covid-19, en las que de la mano de reconocidos expertos, abordamos cuáles serán las claves de futuro de cara al ansiado regreso de nuestros turistas.

El programa de las Jornadas se desarrolló como sigue:

- Bienvenida por parte de Francisco Salado, Presidente de Turismo y Planificación Costa del Sol
- Visión de la Situación Actual. Juan Molas, Presidente de la Mesa del Turismo
- Visión del Mercado Británico. Javier Piñanes, Director de la OET de Londres
- Innovación de Futuro para el Turismo. Marc Vidal, especialista en Transformación Digital
- Escucha Activa. Qué se está demandando y cómo. Àlex Villeyra, Chief Operating Officer-COO Head of Customer Success Mabrian Technologies (especialistas en plataformas de Inteligencia Turística para el sector turismo)
- La importancia del Tráfico Digital y cómo generarlo. Javier García, CEO del Instituto de Tráfico Online.

MERCADOS

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

- España
- Gran Bretaña
- Alemania
- Oriente Medio
- Oriente Próximo
- Rusia
- Túnez
- Sudeste Asiático
- Marruecos
- Francia
- Portugal
- Irlanda
- Israel
- Islandia
- Polonia
- Italia
- Escandinavia
- Suiza
- Suecia
- Bélgica



COSTA DEL SOL MÁLAGA

- EE. UU.
- Canadá
- Japón
- India
- China
- México
- Brasil
- Taiwán

ÁREA DE 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 responsables públicos, se lleve con la máxima información posible.

El gran objetivo es poner a disposición del sector turístico malagueño el Conocimiento de la Oferta, de la Demanda, de los Indicadores, de los Mercados, Previsiones de Llegadas, etc., para que las decisiones de sus responsables sean lo más eficientes posibles, con el objetivo conseguir la mejora de la competitividad turística de la Costa del Sol que conlleve un aumento de los niveles de creación de empleo y riqueza.

Los objetivos fundamentales de esta área han sido:

- Articular el mayor Centro de Inteligencia Turística de un destino provincial 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
- Crear el Big Data Turístico de la Provincia de Málaga, como el mejor espacio de Inteligencia Turística a nivel provincial de España



COSTA DEL SOL MÁLAGA

En cuanto a los bloques de trabajo desarrollado, se pueden resumir en el siguiente grafo:



A continuación, se señala la relación y breve descripción de los cuarenta trabajos más importantes desarrollados a lo largo del año 2021:

Big Data Turístico de la Provincia de Málaga

Se diseñó y ejecutó el Big Data Turístico dentro del Sistema de Inteligencia Turística de la Provincia de Málaga, innovador y único a nivel internacional, y que va a servir a los responsables de las Administraciones Públicas y Empresas Privadas a mejorar la eficiencia de sus decisiones y, por consiguiente, a mejorar la competitividad de nuestros destinos turísticos.



COSTA DEL SOL MÁLAGA

La apuesta por el Conocimiento Turístico, el Big Data Tourist Costa del Sol, será una herramienta inseparable de la gestión turística. Conocimiento de los mercados, de la oferta, de la demanda, de la concentración turística, de lo que buscan los europeos, de la evolución de las reservas y cancelaciones, de la previsión de llegada de turistas a nuestro aeropuerto según país, ciudad o línea aérea, etc., etc. Conocimiento de lo que va a pasar, de lo que está pasando y de lo que ha pasado.

Observatorio Turístico de la Costa del Sol

Se realizó el estudio denominado Observatorio Turístico de la Provincia de Málaga, análisis exhaustivo de la situación turística en 2020, donde se analizan la evolución y situación de la oferta, demanda, indicadores, llegadas, empleo, impacto económico, etc., a nivel provincial, comarcal y con datos de oferta municipalizados.

Además, se ha realizado todas las encuestas y borradores del Observatorio Turístico de 2021.

Observatorio Turístico de Interior

De la misma forma, se realizó el Observatorio Turístico del Interior de la Provincia de Málaga, que también es un análisis exhaustivo de la situación turística, donde se analizan la evolución y situación de la oferta, demanda, indicadores, llegadas, empleo, impacto económico, etc., a nivel provincial, comarcal y con datos de oferta municipalizados.

Informe cualitativo de tendencias Turísticas por Mercados

El objetivo de este informe fue analizar las nuevas tendencias turísticas por mercado basado en la opinión de los Directores/as de las Oficinas Españolas de Turismo en el exterior para conocer sus percepciones sobre las tendencias de los mercados de los que son responsables, concretamente de los mercados Británico, Francés, Alemán, Belga, Irlandés, Danés, Noruego, Sueco, Finlandés, Suizo, Polaco, Estadounidense y Canadiense

Balance de la temporada baja

Se realizó un informe, una vez concluido la temporada baja. Se puso de relieve de forma específica, la situación y reducción en el número de llegadas de turistas por avión, por cruceros, por ferrocarril, a los hoteles, apartamentos turísticos, a casas rurales, ..., además de como se había comportado los meses de temporada baja según la pérdida de ocupación, de pernoctaciones, de estancia media, de empleos, de ingresos turísticos, etc.

Informe de previsión de la situación en el verano

Se realizó un estudio sobre el incremento en las búsquedas de vuelos hacia AGP en una semana, el incremento en las reservas hacia AGP en una semana, la situación de las menciones Turísticas sobre Costa del Sol relacionadas con Coronavirus y la situación del índice de Seguridad. A ello, se le sumó el análisis predictivo de la estimación de lo que iba a pasar en el verano de 2021 según mercados.



COSTA DEL SOL MÁLAGA

Balance del verano turístico

Se realizó un informe, una vez concluido la temporada alta. Se puso de relieve de forma específica, la situación y reducción en el número de llegadas de turistas por avión, por cruceros, por ferrocarril, a los hoteles, apartamentos turísticos, a casas rurales, ..., además de como se había comportado el verano según la pérdida de ocupación, de pernoctaciones, de estancia media, de empleos, de ingresos turísticos, etc.

Informes situación de la actividad turística en el municipio de Benalmádena, Fuengirola, Marbella, Mijas, Antequera, Ronda, Manilva, ...

Se realizaron una serie de informes municipales, tanto relacionados con la oferta de establecimientos de alojamiento por tipología y categoría, evolución temporal, análisis comparativo, participación provincial, cuotas de mercado comarcal, análisis de indicadores, viajeros, pernoctaciones, grado de ocupación, estancia media, RevPar, etc.

Dichos informes se hicieron de forma trimestral, por lo que los principales municipios turísticos de la Provincia tenían información actualizada de los principales indicadores de la oferta y demanda turística municipal.

Boletines de Coyuntura Turística

Se realizaron mensualmente los Boletines de Coyuntura Turística, donde se analiza la situación y evolución mensual de los indicadores turístico en todas las tipologías de alojamiento, excepto las de las viviendas turísticas, que el INE no ofrece resultados. Tiene como objetivo conocer la situación coyuntural, mensual, del sector turístico malagueño, para el diseño de las acciones de planificación y marketing turístico, el análisis integral del sector turístico en su conjunto en las distintas zonas turísticas.

Boletín Coyuntura Hotelera

Igualmente, se realizó los Boletines de Coyuntura Hotelera, con la diferencia que en estos solo se hace el análisis de la situación y evolución de los indicadores hoteleros, mes a mes y comparativo sobre el mismo periodo del año anterior.

Boletín de Empleo Turístico

De la misma forma, se realizó con periodicidad trimestral un informe sobre la situación y evolución de las empresas turísticas, en sus principales subsectores (hostelería, alojamiento, transporte turístico, agencias de viajes y empresas de ocio), y el análisis coyuntural del empleo en cada una de dichas tipologías de pymes de naturaleza turística.



COSTA DEL SOL MÁLAGA

Características, situación y tendencias de diferentes mercados

Se realizó un informe sobre las características, situación y tendencias de diferentes mercados. Para ello, se analizaron las principales cifras: viajes, gasto, duración del viaje, tipo de alojamiento, ... en España y en la Provincia de Málaga. Su conectividad aérea y terrestre; la situación específica en el sector turístico; las perspectivas del mercado turístico; los hábitos de consumo, etc.:

- Nacional
- Británico
- Alemán
- Francés
- Holandés
- Italiano
- Portugués
- Mercados Escandinavos

Encuentros Oficinas de Turismo en destinos turísticos malagueños

Con el objetivo de que los profesionales de la Información Turística de las Oficinas de Turismo de la Costa del Sol conozcan de primera mano los principales recursos del interior de la Provincia de Málaga, se siguieron organizando los viajes de conocimiento a determinados municipios del interior, como la Axarquía, acción por la que tanto responsables municipales de los municipios de interior, como profesionales de la información turística, quedaron muy satisfechos de las sinergias obtenidas.

Plan Estratégico de Turismo Accesible

Desarrollamos la elaboración del “Plan Estratégico de Turismo Accesible de la Costa del Sol Axarquía”, para identificar las principales líneas estratégicas orientadas a facilitar, apoyar y contribuir al desarrollo del turismo accesible en el destino.

El documento constituye la hoja de ruta que deberá permitir al destino avanzar en la conversión en un destino inclusivo, accesible y socialmente responsable, que garantice la igualdad de oportunidades para todas las personas y trabajar para la promoción del Turismo Accesible en el territorio de la Costa del Sol Axarquía en los próximos años.

Puesta en valor recursos entorno Cuevas del Gato y La Pileta

Los principales objetivos, aunque siendo conscientes que no serán efectos de grandes multiplicadores, a conseguir con el presente proyecto han sido el apoyo a la conservación de la población en sus municipios, generación de empleo y riqueza, crecimiento del turismo de interior, oferta de un nuevo producto turístico en la Provincia y la aplicación de la gobernanza en un proyecto conjunto entre tres municipios, la Diputación y Turismo y Planificación.



COSTA DEL SOL MÁLAGA

Para ello, el trabajo tendría como objetivos específicos los siguientes: Inventario y audit de los principales recursos a poner en valor; detección de acciones concretas a desarrollar; creación de un producto turístico innovador y estimación del coste de la generación de cada hito

Informes Conectividad

Se han realizado informes de Conectividad, en los cuales se presentaban un resumen de los principales cambios de conectividad aérea detectados en la última actualización de datos, con una previsión de variación de plazas entrantes a Málaga, para los futuros tres meses sobre la fecha de elaboración del informe.

Se ha realizado sobre el top ten de variación sobre aerolíneas y el top ten de variación por rutas.

Informe de búsqueda de vuelos

Con la realización de este informe se persiguió el objetivo de llegar a una aproximación del balance de los principales indicadores en los análisis correspondientes al año 2021, con respecto al año anterior sobre la Costa del Sol.

Para ello se hizo un análisis de búsqueda de vuelos, con un análisis de oferta de asientos y la interrelación entre los principales análisis. Así mismo, se elaboró una tasa de variación con respecto al año anterior con el mismo período: Búsqueda de vuelos a nivel global, por mercados emisores y ciudades de origen; y Oferta de asientos a nivel global, por mercados emisores, compañías y ciudades de origen

Informes de previsión

Se han realizado informes de previsiones turísticas, concretamente para el verano y la temporada baja. Los contenidos de dichos análisis han sido: las Búsquedas de vuelos con destino AGP; Búsquedas según Países; Búsquedas según Ciudad de origen; Búsquedas según mes; Oferta de Asientos con destino AGP; Oferta de asientos según países; Oferta según ciudad de origen; Oferta según compañía – línea aérea; Duración y antelación de búsqueda; y Seguridad.

Con las conclusiones de dichos análisis se diseñan las acciones de promoción futura por mercados y puntos emisores dentro de cada país.

Obtención de la acreditación Q de Calidad

Se finalizaron los trámites administrativos para recibir la distinción de la Q al destino Costa del Sol, cerrando los trabajos cuantitativos, procedimentales, cualitativos, analíticos, administrativos, de certificación, etc., para que la Costa del Sol Occidental se convirtiera en el primer destino turístico del mundo a nivel multi municipal en recibir la acreditación Q de Calidad por el instituto para la Calidad del Turismo de España.



COSTA DEL SOL MÁLAGA

Coordinación, gestión y Renovación UNE Destino Turístico Inteligente para la Costa del Sol Occidental

Se pasó con valoración positiva por Aenor del proyecto Costa del Sol Destino Turístico Inteligente, con el objetivo de que la Costa del Sol siguiera siendo un destino turístico innovador, consolidado sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, que promueve la accesibilidad para todos, que facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y mejora la calidad de vida de los residentes.

Informe posibilidades declaración municipios turísticos: Gaucín, Manilva, Mijas

Se realizaron informes para los ayuntamientos de Gaucín, Manilva y Mijas relativo a la posibilidad, o no, de poder ser declarados Municipios Turísticos. Para ello, se estudió el posible cumplimiento del requisito de población turística asistida, tanto en el caso de visitas turísticas o gestora del recurso turístico más visitado del municipio. En el caso de pernoctaciones, se estimó el número de pernoctaciones en los establecimientos de alojamiento turístico del municipio.

Población residente extranjera en la Provincia de Málaga

Se ha vuelto a realizar un informe sobre la situación de los residentes extranjeros con viviendas en la Provincia de Málaga. Para ello, se analizó la situación de la demanda residencial en la Costa del Sol, se estimó la población residente extranjera y el número de hogares extranjeros.

Sobre la cuantificación de dicha población, se analizó la priorización de la recuperación de las rutas aéreas para su gestión con determinadas compañías.

Premios Andalucía de Turismo

Siguiendo la Orden de 6 de noviembre de 2020, por la que se regulan los Premios Andalucía, dentro de la Consejería de Turismo de la Junta de Andalucía, se preparó los expedientes de la modalidad “Premio Andalucía del Turismo a la Excelencia Turística de Instituciones, Asociaciones o Fundaciones”. Con esta modalidad se reconoce a aquellas instituciones, asociaciones o fundaciones que hayan llevado a cabo o desarrollado proyectos o iniciativas de relevancia en el impulso, la promoción o la prestación de servicios turísticos en Andalucía y al “Premio Andalucía del Turismo al Destino Turístico de Excelencia”. Con esta modalidad se reconocen aquellos destinos que promuevan un modelo turístico basado en la sostenibilidad, la cohesión social, los valores identitarios de Andalucía y la búsqueda de la mejora continua de la calidad.

Turismo y Planificación Costa del Sol fue premiada con el Premio de Andalucía de Turismo al Destino Turístico de Excelencia.



COSTA DEL SOL MÁLAGA

Fortalezas Turismo Interior

Se realizó un informe ejecutivo con las razones Cuantitativas y razones Cualitativas por la que el turismo de interior es una actividad estratégica para la Provincia de Málaga actualmente, ... pero sobre todo lo será para el futuro de nuestros pequeños y medianos municipios.

Se analizó el gran volumen de oferta de alojamiento; el gran crecimiento de la oferta de alojamiento en el interior; el crecimiento de la demanda; la evolución de los turistas que llegaron al interior de la Provincia y la estimación de efectos económicos y sobre el empleo. De forma cualitativa se detectó que en todas las Comarcas existe una oferta significativa de empresas turísticas; que Málaga es la líder, con gran diferencia, de Andalucía; que tiene unos recursos turísticos incomparables; con una alta valoración y satisfacción de los turistas y visitantes y una buena conservación del patrimonio histórico artístico.

Análisis comparativo pérdidas Costa del Sol con respecto destinos insulares

Se realizó un informe a final de año relacionado con la estimación de las pérdidas de viajeros y pernoctaciones de turistas nacionales y extranjeros llegados a los distintos municipios de la Costa del Sol durante 2020, tanto en un análisis de estimación como posteriormente con datos cerrados. Se hizo un estudio de los ingresos directos, indirectos e inducidos que dejaron de obtener las empresas malagueñas debido al Covid-19, así como los empleos que se perdieron debido a la pérdida de dicho gasto turístico.

De igual forma, se hizo con los destinos insulares, Canarias y Baleares, llegándose a la conclusión de que las pérdidas en los indicadores turísticos de la Costa del Sol estaban por debajo de Baleares, pero por encima de Canarias, informe básico a la hora de solicitar las ayudas necesarias para el sector turístico malagueño.

Argumentario de exposición de ayudas para alojamientos turísticos por las pérdidas

Tal y como se ha demostrado científicamente el sector del turismo ha sido el más duramente golpeados por la crisis del Covid-19 en la Provincia de Málaga, en especial, debido al desplome del turismo internacional y las restricciones a la libre circulación de las personas.

Esto en la práctica ha supuesto la paralización de la actividad de las empresas de alojamiento e intermediación turística, en su mayor parte integradas en el grupo de pequeñas y medianas empresas, por lo que se ha desarrollado un análisis de argumentos para la publicación lo más urgente posible de un Decreto de Ayudas a establecimientos hoteleros, apartamentos, campamentos y complejos rurales.

Informes estimación llegadas al aeropuerto de Málaga

De forma trimestral, se realizaron una serie de informes sobre la previsión a tres y seis meses de plazas de avión que se dirigen hacia el aeropuerto de Málaga-Costa del Sol. Se ha analizado de



COSTA DEL SOL MÁLAGA

forma mensual la estimación de la oferta de plazas aéreas desde cada país, ciudad, aeropuerto y línea aérea hacia AGP, así como su comparación con el mismo periodo del año anterior de cada una de las variables señaladas.

Seminario Turismo Accesible

Se celebró un Seminario sobre Turismo Accesible, con el objeto de que sirviera a los responsables técnicos de las áreas de turismo de los municipios turísticos a comprender las necesidades de una amplia cuota de nuestros turistas y como poder resolver cuestiones básicas de accesibilidad turística. La inclusión de los criterios de Accesibilidad Universal y Diseño en la oferta de un destino turístico, además de constituir un derecho fundamental de todas las personas y de ser una obligación normativa, aporta unos beneficios significativos para el destino.

Además, se quería concienciar sobre la ampliación de la base de clientes y potenciales turistas a todas las personas, incrementando además su proporción si se considera que muchas personas con discapacidad suelen viajar acompañadas, reduce la estacionalización, refuerza la imagen y la reputación del destino al posicionarse como responsable socialmente.

Sicted Caminito del Rey

Hemos colaborado con nuestro Departamento de Desarrollo Económico en auditar las empresas adheridas al Sistema de Calidad Turística de Destinos en los municipios que integran el destino “Caminito del Rey”.

El trabajo consistió en visitar y comprobar si cumplía, o no, los requisitos establecidos en cada uno de los oficios turísticos según la normativa Sicted correspondiente.

Impacto Económico Campañas de promoción 360

Se estimó el impacto económico de la campaña on-line realizada por Turismo y Planificación Costa del Sol Campaña 360 en el durante abril y mayo de 2021.

Se partió, por un lado, de la información facilitada por la herramienta ADARA, que proporciona: el número de reservas realizadas tanto en avión como en hotel tras la visualización de la campaña on-line y el gasto medio de transporte hacia el destino tras realización de reserva y vinculado a la visualización de la campaña, que unido a la explotación específica de los datos del Observatorio de la Costa del Sol se llegó a la estimación de los efectos económicos que sobre la provincia de Málaga tuvieron algunas de las acciones promocionales realizadas en el Plan de Acción del año 2021.

Análisis del coste efectivo de los servicios públicos municipales en la provincia de Málaga

Se realizó la estimación del análisis del coste efectivo de los servicios públicos municipales en la provincia de Málaga, que servirá tanto para atender a la normativa y reglamentación a la que están obligadas las Entidades Locales, como para mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios



COSTA DEL SOL MÁLAGA

públicos locales. Con ello, no sólo se e beneficiados tanto ciudadanía como la propia Administración Pública, sino que también la propia Diputación provincial de Málaga dispone de una herramienta útil para la toma de decisiones sobre la forma de prestación de determinados servicios públicos locales.

Apoyo Marbella, Gran Ciudad Turística - DTI

Se apoyó en el diseño del Plan Turístico de Grandes Ciudades de Marbella (PTGC de Marbella) y su coordinación con Marbella Destino Turístico Inteligente, que ha servido para que se pueda realizar un Convenio entre el Ayuntamiento y la Consejería de Turismo, para realizar una serie de acciones, financiadas a partes iguales entre ambas Administraciones, con el objetivo de mejorar la excelencia turística en Marbella y la generación de empleo y riqueza que mejore la calidad de vida de los residentes y la satisfacción de los turistas que la visitan, a la vez que Marbella se convierta en la primera Ciudad andaluza en ser auditada favorablemente como Destino Turístico Inteligente.

Cooperación con Grupos de Desarrollo Rural

Se ha trabajado de forma coordinada con los Grupos de Desarrollo Rural de la Provincia de Málaga, así como con otras entidades colaboradoras en la elaboración de un Acuerdo de Cooperación a ejecutar el Proyecto de Cooperación Interterritorial para la mejora del Sector Turístico de Málaga mediante el análisis de buenas prácticas en otros territorios y denominado “Calidad, Innovación y Sostenibilidad de la actividad turística en Málaga”.

En función de las estrategias de Desarrollo Local Participativo de los grupos cooperantes, se identificó la necesidad de realizar actuaciones en torno al sector turístico en la Provincia de Málaga para seguir siendo un referente a nivel mundial en cuanto a calidad, modernización tecnológica e innovación y sostenibilidad teniendo conocimiento de actuaciones exitosas en este sentido en otros territorios, así como planteando nuevas estrategias de cara al futuro en los términos comentados.

GESTIÓN DE COMUNICACIÓN Y MARCA 2021

De nada serviría el intenso trabajo de promoción y comercialización de los diferentes departamentos de Turismo y Planificación Costa del Sol si esta labor no contase con el respaldo de una eficiente Acción de Comunicación, que se une de este modo a las estrategias del ente promocional.

Es vital 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. Lograr una buena reputación y mantenerla. En este sentido, se contemplan dos acciones principales:



COSTA DEL SOL MÁLAGA

- Atención a medios de comunicación, tanto en origen, potenciando las relaciones con los medios en apoyo a las 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 son 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.

Estas acciones de medios, dando a conocer el destino Costa del Sol a los profesionales de todo el mundo, se realizan en ocasiones en colaboración con diferentes administraciones y en otras únicamente con recursos propios y siempre gracias a la corresponsabilidad de los empresarios del sector turístico costasoleño sin los cuales no serían factibles estas acciones.

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

En función de la disponibilidad presupuestaria, el segundo capítulo relevante en materia de Comunicación es el diseño de campañas de publicidad, para fortalecer la imagen del destino en medios locales, nacionales y extranjeros con los mismos objetivos anteriormente mencionados.

CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD

- Campaña Medios de golf
- Campaña Medios Locales Fitur
- Campaña Medios Locales WTM
- Campaña publicitaria en Hosteltur
- Campaña en TV Atresmedia Starlite
- Campaña difusión en RRSS líneas de trabajo TYP
- Campaña reactivación turística diferentes segmentos

PRESS TRIPS

- Press Trip Volando Voy
- Press Trip Axarquía – Mancomunidad de municipios
- Press Trip Roel Van den Eijnde
- Press Trip Revista Viajar
- Press Trip TV France 5
- Press Trip XII Pro Am Costa del Golf
- Press Trip Proyecto Esperienza Spagna



COSTA DEL SOL MÁLAGA

- Press Trip Multisegmento Costa del Sol
- Press Trip Revista Colores de España
- Press Trip Cenneth Sparby
- Press Trip Columnista David Gibb
- Press Trip Andalucía Hickory Golf
- Press Trip TV Pública Alemana ARD-RBB
- Press Trip Info Viajera
- Press Trip Diario Las Américas
- Press Trip Radio Caracol
- Press Trip Hola Viajar
- Press Trip Wandelen in Andalusie
- Press Trip Bloguero Charles Diaries
- Press Trip TV RAI2 Due Kalipe
- Press Trip Hachette Tourisme
- Press Trip OET La Haya

PATROCINIOS

Patrocinios Deportivos Realizados 2021

- Patrocinio del Unicaja Temporada 2020-2021
- Patrocinio Málaga Club de Fútbol 2020-2021
- Patrocinio Yerai
- Patrocinio Rubén Ruzafa
- Marbella Football Impact
- Patrocinio Balonmano Maravillas Benalmádena
- Patrocinio Desafío Inclusivo 3D
- Patrocinio Bea González
- Patrocinio Damián Quintero
- Patrocinio Equipos de Fútbol provinciales
- Patrocinio Balonmano Femenino Málaga Costa del Sol
- Patrocinio Fútbol Sub-21 Femenino
- Patrocinio Regatas Estrella del Mar
- Patrocinio Vuelta Ciclista
- Patrocinio Carrera Desafía Sur del Torcal
- Patrocinio Jose Carlos Gaspar

Otros Patrocinios

- Patrocinio Antequera Festival
- Patrocinio I Foro Iberoamericano de Turismo Sostenible
- Patrocinio Brisa Festival
- Patrocinio del Foro El Confidencial



COSTA DEL SOL MÁLAGA

- Patrocinio Eventos en Mareostrum Fuengirola 2020
- Patrocinio Exposición Cofrade Málaga AC
- Patrocinio Premios La Razón
- Patrocinio Cortometraje Caballo de Espuma
- Patrocinio Starlite TV – Conciertos
- Patrocinio Musical Hará

PUBLICACIONES EN REDES

- Difusión en redes sociales de las notas de prensa que hemos ido publicando en nuestra página web: Facebook, Twitter, LinkedIn y Hosteltur.
- Otras tareas que estamos realizando diariamente en redes sociales son: actualización y revisión diaria de todas las notificaciones en redes sociales; revisamos semanalmente el calendario de redes sociales de WAM.
- Difusión en redes de todas las noticias publicadas es costadelsolmalaga.org.

NEWSLETTERS ENVIADAS DURANTE 2021

Desde el departamento de Comunicación se envían newsletter semanales con las noticias más importantes publicadas en www.costadelsolmalaga.org, de manera quincenal se envían newsletter a los socios de golf, y de manera mensual a las oficinas españolas de turismo.

Comunicación también coordina con Marketing los contenidos que se envían a los socios que incluyen no sólo notas de prensa sino también entrevistas, infografías, noticias de actualidad, videos de formación etc.

APOYO DE TURISMO COSTA DEL SOL AL PROGRAMA DE ACELERACIÓN EMPRESARIAL COSTA DEL SOL TOURISM HUB

Hemos publicado y compartido en nuestras redes sociales notas de prensa relativas al programa de aceleración empresarial Costa del Sol Tourism Hub. Y revisado todos los contenidos que se publican al respecto

OTRAS TAREAS REALIZADAS DESDE EL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y MARCA

- Coordinación y gestión de las redes sociales corporativas (Facebook, Twitter e Instagram)
- Gestión de la Comunicación Interna (Yammer)
- Gestión del mail corporativo info@costadelsol.travel



COSTA DEL SOL MÁLAGA

- Actualización de los Indicadores de Comunicación, Campañas y Redes Sociales
- Colaboración con el departamento de Marketing en la corrección de Blogs turísticos
- Colaboración con el departamento de Marketing en el proyecto de Inbound

GESTIÓN DE DESARROLLO TURÍSTICO Y EMPRESARIAL 2021

El Departamento de Desarrollo Turístico y Empresarial ha centrado su actividad en 2021, en las actuaciones las siguientes:

- Desarrollo de programas y actuaciones de impulso a la creación y consolidación de productos turístico en nuestra provincia.
- Diseño y ejecución de programas de apoyo a la creación y desarrollo de empresas en la provincia de Málaga, con especial relevancia a las relacionadas con el sector turístico.

Asimismo, se ha trabajado en

- La realización de estudios económicos, de viabilidad y análisis socio-territoriales para ayuntamientos y Diputación.
- La evaluación de las actividades promocionales realizadas por Sabor a Málaga.

DESARROLLO DE PROGRAMAS DE IMPULSO A LA CREACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICO EN NUESTRA PROVINCIA

Trabajos de Planificación y Desarrollo de la Senda Azul

Senda Azul, como producto turístico, integrará las infraestructuras portuarias, el patrimonio cultural y natural, costero, marítimo, marino y subacuático a la oferta turística, poniendo en valor, de forma integral, el conjunto de recursos del litoral malagueño.

Asimismo, se pretende ampliar este catálogo de recursos turísticos, apostando por la recuperación o la incorporación de nuevos recursos acuáticos y subacuáticos, como la construcción de arrecifes artificiales respetuosos con el entorno marino, la creación de parques o museos subacuáticos y la recuperación de ecosistemas en zonas altamente degradadas para la práctica del ecoturismo.

Apoyo al desarrollo de la Ruta del Vino de Ronda y Málaga

En coordinación y colaboración con el Consejo Regulador de las Denominaciones de Origen de Vinos de Málaga y Sierras de Málaga y la Asociación Ruta del Vino de Ronda y Málaga, se han desarrollado una serie de actuaciones centradas en la capacitación, tanto de las bodegas, como de las empresas



COSTA DEL SOL MÁLAGA

turísticas que formen parte de la Ruta, así como el desarrollo, consolidación y promoción de la propia Ruta como producto turístico.

En este sentido hemos participado en los siguientes eventos:

- Málaga Adentro – Ronda
- Celebración de la XXVIII Asamblea General de la Conferencia Española de Consejos Reguladores Vitivinícolas
- La Mar de Vinos

DISEÑO Y EJECUCIÓN DE PROGRAMAS DE APOYO A LA CREACIÓN Y DESARROLLO DE EMPRESAS EN LA PROVINCIA DE MÁLAGA, CON ESPECIAL RELEVANCIA A LAS RELACIONADAS CON EL SECTOR TURÍSTICO

Costa del Sol Tourism Hub V Edición

Programa de aceleración y desarrollo de empresas innovadoras relacionadas con el sector turístico

V Edición Premio a la Iniciativa Turística Emprendedora

Este Premio tiene como objetivo fomentar e incentivar la puesta en marcha de nuevas iniciativas empresariales turística en nuestra provincia.

Programa de Impulso de Experiencias Turísticas Innovadoras

El objetivo de este programa es identificar, promocionar e incentivar en nuestra provincia las iniciativas más innovadoras en el ámbito del turismo experiencial.

Se ha desarrollado un programa específico para empresas relacionadas con el turismo azul.

PROGRAMAS DE DESARROLLO EMPRESARIAL

Red Málaga Business Angels y Foro de Inversiones

A través de esta iniciativa, se ponen en contacto promotores de proyectos empresariales en búsqueda de financiación con potenciales inversores.

Programa para Emprendedores Turístico

Se ha desarrollado un programa de formación y capacitación para apoyar iniciativas turísticas emprendedoras en la Comarca de la Sierra de la Nieves.



COSTA DEL SOL MÁLAGA

REALIZACIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS

Análisis del coste efectivo de los servicios de los Ayuntamientos

- Análisis del coste efectivo de un conjunto de servicios públicos locales en los municipios menores de 20.000 habitantes
- Estudio y análisis de viabilidad para distintas actuaciones de Ayuntamientos y Diputación

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

Análisis del impacto de las principales actuaciones promocionales realizadas por “Sabor a Málaga.”

PLAN ESTRATÉGICO DE TURISMO GASTRONÓMICO DE LA COSTA DEL SOL

Elaboración de un plan estratégico que tiene como objetivo posicionar a la Costa del Sol como un destino gastronómico de referencia. Asimismo, hemos tenido presencia en la Feria H&T 2021.

GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN TURÍSTICA Y TERRITORIAL 2021

DISEÑO DE EQUIPAMIENTOS TURÍSTICOS

Objetivos

Los proyectos que se desarrollan en este apartado se corresponden con los proyectos provinciales de Senda Litoral, del Corredor Verde del Valle del Guadalhorce, Embalse de la Viñuela, SIPAM Axarquía y otros proyectos de interés supramunicipal.

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, 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.

- Anteproyecto Senda Litoral Manilva arroyo Peñuela.
- Anteproyecto Senda Litoral Torrox, río Torrox.
- Proyecto de Ejecución Senda Litoral Rincón de la Victoria, playa Los Rubios.



COSTA DEL SOL MÁLAGA

- Proyecto de Ejecución Senda Litoral Vélez Málaga, límite con Torrox.
- Proyecto de Ejecución Senda Litoral Benalmádena, Playa Carvajal.
- Proyecto de Ejecución Senda Litoral Estepona, Playa del Cristo.
- Proyecto de Ejecución Senda Litoral Marbella, Funny Beach.
- Proyecto de Ejecución Senda de Pizarra, conexión con Vega Hipólito.
- Anteproyecto de áreas estanciales y sendero perimetral Embalse de la Viñuela.
- Sendero temático de la pasa y el vino, SIPAM Axarquía.
- Tematización de un sendero por comarca para niños y niñas.

Entregados a lo largo del año 2021

LEVANTAMIENTO DE DATOS GEOESPACIALES

Objetivos

Incorporación de la componente espacial de los datos para posteriores análisis durante la planificación.

Finalidad Conseguida

La propia de los proyectos, que ha sido:

- Detección de edificaciones en Suelo No Urbanizable para 10 municipios.
- Levantamiento de información sobre caminos de uso público para 7 municipios.
- Detección de viñedos de la provincia. Marco SIPAM Axarquía.
- Detección y clasificación de paseros. Fase 2 Marco SIPAM Axarquía.

Entregados a lo largo del año 2021

DESARROLLOS BASADOS EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA

Objetivos

Creación de herramientas de mapas y visualización de datos, con el fin de poner a disposición del usuario la información ya ordenada y clasificada.

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.
- Visor de senderos turísticos de la provincia.
- Visor turístico de campos de golf.



COSTA DEL SOL MÁLAGA

- Open Data Map. Visor de datos abiertos sobre las acciones de Turismo y Planificación Costa del Sol.
- Visor de acciones para el servicio de Medio Ambiente de la Diputación de Málaga.
- Visor de recursos turísticos de la provincia de Málaga.
- Visor de paseros. Marco SIPAM Axarquía.

Entregados a lo largo del año 2021

PLANES ESTRATÉGICOS

Objetivos

Elaboración de documentos de análisis y propuestas que tienen como objetivo la puesta en valor de diferentes espacios, mediante la propuesta de acciones y proyectos que promueven la mejora del modelo turístico de la provincia desde la optimización del uso del territorio y la sostenibilidad.

Finalidad Conseguida

La propia de los proyectos, que ha sido:

- Trabajos para la primera fase del Plan Estratégico Corredor Verde del Guadalhorce.
- Trabajos para el Plan de Usos Públicos 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.
- Redacción de documentos técnicos para la convocatoria ordinaria de Sostenibilidad Turística en Destinos, Parque Nacional Sierra de las Nieves.
- Redacción de documentos técnicos para la convocatoria extraordinaria de Sostenibilidad Turística en Destinos, Parque Nacional Sierra de las Nieves, con resultado positivo en la consecución de fondos europeos (Next Generation).

Entregados a lo largo del año 2021

GESTIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS Y MODERNIZACIÓN TURÍSTICA 2021

DESARROLLO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS

Se han realizado el alojamiento y desarrollo de los portales de los principales productos turísticos de la provincia, como son:

- **Sistema de Gestión de Destino.** A principios del 2021 presentamos una nueva versión del Sistema de Gestión de Destino que no sólo ofrece una imagen totalmente renovada del portal, sino que simplifica el acceso a todas las secciones, aportando una estructura más sencilla y clara de toda la información. Continuando con la mejora continua, se han



COSTA DEL SOL MÁLAGA

desarrollado nuevas funcionalidades, así como una optimización y renovación de la tecnología utilizada tanto en el alojamiento como en todos los servicios necesarios para su funcionamiento.

- **Caminito del Rey.** Nuevamente continuamos con el desarrollo del portal oficial de uno de nuestros principales atractivos turísticos, con toda la información necesaria para la reserva y visita de este sendero único.
- **Gran Senda de Málaga.** El portal de referencia para el senderista de la provincia con información de casi 500 senderos que recorren la provincia.
- **Senda Litoral.** Un gran recorrido que une los dos extremos de la Costa de Málaga desde Estepona hasta Nerja en un trayecto que discurre por playas, acantilados, paseos marítimos y parajes de excepcional naturaleza.
- **Birding Málaga.** Es la plataforma dedicada a la promoción de la ornitología en la provincia. En este portal se incluye información sobre rutas, puntos de observación, servicios a los ornitólogos, y, por supuesto, sobre las aves, hábitats y épocas recomendadas.
- **Fiestas Singulares.** Dedicado a promocionar las fiestas distinguidas de la provincia, con el objetivo de darlas a conocer y que acudan a sus celebraciones tanto los malagueños como visitantes. El distintivo de Singularidad Turística Provincial es otorgado para poner en valor una gran variedad de fiestas que certifican la originalidad y diversidad de tradiciones, eventos, sabores y folclore que atesoran nuestros municipios.
- **Centro Cultural MVA.** Un portal de referencia donde se ofrece la agenda cultural con todas las actividades que se pueden realizar en la provincia.
- **Málaga Viva.** Un proyecto transversal en el que se han implicado todas sus áreas para impulsar la lucha contra el cambio climático en la provincia y hacer que los municipios se involucren en la responsabilidad local que tienen en el marco de sus competencias, así como hacer partícipe a la ciudadanía a través de acciones de educación, sensibilización y concienciación ambiental.
- **Senda Azul.** Este año iniciamos la andadura de este nuevo proyecto que promocionará una oferta completa para descubrir y disfrutar de todo lo que nos enseñan las profundidades del mar en la Costa del Sol.
- **Tourism Hub.** Un programa destinado a la creación de empresas y consolidación del tejido empresarial turístico, a través de un proceso de mentoría y consultoría estratégica.
- **Experience 365 Turismo Azul.** Un proyecto dirigido a empresas relacionadas con experiencias turísticas singulares vinculadas al mar, cuyo objetivo es impulsar, ampliar y consolidar la oferta turística del destino Costa del Sol a través de experiencias que pongan



COSTA DEL SOL MÁLAGA

en valor nuestros recursos y patrimonio marítimo costero, y basadas en criterios de sostenibilidad e innovación.

BIG DATA TOURIST COSTA DEL SOL

En 2021 iniciamos también una nueva línea de trabajo centrada en la aplicación del Big Data al sector turístico. El resultado de este esfuerzo ha sido el desarrollo Big Data Tourist Costa del Sol, que es la nueva herramienta que permite a los profesionales de la industria turística contar con informes cualitativos y cuantitativos de mercados y destinos, planes estratégicos y cientos de millones de datos de empresas y organismos con información actualizada a solo un golpe de ratón.

Gracias a ella, el sector puede acceder de forma gratuita a todos los datos que le permiten conocer la situación de los mercados, la estadística y las motivaciones de viaje para poder anticipar sus estrategias y adaptar sus productos a fin de no perder ninguna oportunidad.

DISEÑO MATERIAL GRÁFICO PARA LA PROMOCIÓN TURÍSTICA

Se han realizado creatividades y diseño de material gráfico para la promoción en diferentes ferias nacionales e internacionales.

Se ha diseñado el material de promoción como folletos, guías o banners de las principales campañas turísticas de la provincia.

Para la publicación en el portal visitacostadelsol.com y para diferentes boletines de noticias y webs, se ha trabajado también en el desarrollo de creatividades digitales.

IMPLANTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE ESTÁNDARES DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

Se ha asesorado y asistido a la empresa concesionaria del Caminito del Rey en la introducción de criterios de calidad y sostenibilidad para una mejora de la organización y su posterior certificación en Calidad y Sostenibilidad. Igualmente se ha desarrollado una labor de consultoría y apoyo a las empresas del entorno del Caminito del Rey para obtener la Certificación Turística de Calidad que distingue la excelencia de sus establecimientos.

Para promocionar todo la infraestructura económica y la riqueza del entorno, se ha realizado el nuevo portal de Entorno del Caminito del Rey que ha recibido unos los premios a la Calidad Turística en Destinos.

DESARROLLO DE PORTALES DE LA DIPUTACIÓN DE MÁLAGA

Se han alojado tanto el portal principal como el resto de los portales institucionales que forman la Plataforma Web de la Diputación de Málaga, en la que alojamos y desarrollamos los portales de los principales proyectos de la entidad.



COSTA DEL SOL MÁLAGA

Se han incluido mejoras en el funcionamiento de los portales y del gestor de contenidos, así como la gestión de usuarios del mismo.

Se ha dado asistencia y formación en el uso del panel de gestión de contenidos a todos los usuarios de la Diputación que lo han solicitado.

GOBIERNO ABIERTO, TRANSPARENCIA Y CARTA DE SERVICIOS DE DIPUTACIÓN DE MÁLAGA

Continuando con la consultoría que realizamos a Diputación durante los últimos años, se ha realizado, para la Diputación de Málaga, 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.

Igualmente se ha asistido a la Diputación de Málaga en el desarrollo de su Carta de Servicios Única, que incluye tanto los servicios prestados directamente a la ciudadanía como los prestados a los Ayuntamientos.

DESARROLLO Y CONSULTORÍA A ENTIDADES

Se han 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 un servicio de consultoría.

Además, se ha continuado durante este año el servicio de alojamiento y mejoras del portal web del Observatorio de Medio Ambiente Urbano, así como la edición del material audiovisual de las principales actividades y cursos realizados por la entidad.

Por otro lado, se han actualizado y desarrollado nuevas funcionalidades en la aplicación utilizada por los Ayuntamientos para solicitar a Diputación los programas del Plan de Apoyo y Asistencias a Municipios y desde la que el Servicio de Apoyo y Asistencia a Municipios centraliza la administración de toda su gestión.

Así mismo, nuevamente este año, se ha seguido prestando el servicio de mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad del Servicio de Asistencia y Cooperación a Entidades Locales y de la Unidad de Formación de la Diputación Provincial de Málaga, en el que se han prestado los servicios de 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 y desarrollo de un informe de seguimiento anual.

Por último, se ha trabajado con las 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 como es el caso del Consorcio de Residuos Sólidos Urbanos, Consorcio del Agua o el Consorcio Parque Maquinaria de la Zona Nororiental de Málaga.



COSTA DEL SOL MÁLAGA

DESARROLLO Y CONSULTORÍA A AYUNTAMIENTOS

Se ha realizado el alojamiento de 75 portales municipales, así como la asistencia de usuarios y formación en el uso del panel de gestión de contenidos en los portales webs de los Ayuntamientos.

Actualmente todos los portales municipales ya se encuentran en la nueva plataforma de desarrollo web de la Diputación de Málaga, con lo que la información de toda la provincia está unificada en un mismo formato y sistema. Así mismo se ha renovado el diseño e incluido nuevas herramientas que han mejorado la funcionalidad de 20 portales municipales.

En el proyecto de Transparencia Municipal y Datos Abiertos de Ayuntamientos se ha realizado la consultoría en 68 Ayuntamientos gestionando la publicación de la información para el cumplimiento de la Ley de Transparencia.

Entre los proyectos de Plan de Asistencia a Cooperación a Entidades locales, también se ha trabajado con la realización y mantenimiento de Carta de Servicios de 12 ayuntamientos.