Promotur Turismo Canarias, S.A., C.I.F. A-35845593, Inscrita en el Registro Mercantil de Las Palmas, Tomo 1758, Libro G.C. 34913, Inscripción 1ª.

PERIODO 2024

INFORMACIÓN RELATIVA A LAS FUNCIONES QUE DESARROLLA PROMOTUR TURISMO CANARIAS, S.A.

Promotur Turismo Canarias, S.A. es una sociedad mercantil pública adscrita a la Consejería de Turismo y Empleo del Gobierno de Canarias, responsable de ***la gestión de la marca turística ISLAS CANARIAS.***

El marco estratégico de actuación de PROMOTUR TURISMO CANARIAS S.A. (en adelante, Turismo de Islas Canarias) se define en el Instrumento de Planificación Estratégica (IPE) 2022-2024 de la sociedad a su vez, resultante de un proceso de revisión de la estrategia Canarias Destino 2022-2023, que actualiza el propósito de la entidad en torno a tres objetivos estratégicos principales.

Estos tres objetivos conforman la respuesta, actualizada y optimizada, al reto imperativo de transformación al que se enfrenta el modelo turístico canario tras un periodo marcado por el denominado “cero turístico” y la acentuada recuperación posterior de la industria del turismo a nivel global.

Se inicia ahora, una vez confirmada la mencionada recuperación en prácticamente todos sus indicadores, un nuevo ciclo turístico que, tal y como ya apuntaba la estrategia Canarias Destino, viene determinado por las nuevas motivaciones de los turistas, la multiplicación de destinos competidores y el desarrollo acelerado de nuevos modelos de negocio; pero también, y sobre todo, por una nueva consideración social del impacto del turismo en el territorio, la economía, el medioambiente y la sociedad en la que se desarrolla, tanto desde la óptica de las personas que residen en el destino como del turista. Una realidad innegable también en Canarias, cuya población presta cada día más atención a las externalidades de la actividad turística y a su capacidad de generar valor en términos de empleo, bienestar social, compromiso y protección medioambiental y respeto a nuestra propia identidad.

En este escenario, Turismo de Islas Canarias asume el reto de impulsar la transformación del modelo turístico canario desde una triple perspectiva conformada por la necesidad de conjugar creación de valor y bienestar para la ciudadanía, compromiso con la neutralidad climática y resiliencia y competitividad.

Los tres grandes objetivos estratégicos son:

- **Potenciar la generación de valor y bienestar del turismo canario en favor de la ciudadanía** en términos de creación y mantenimiento de empleo de calidad, tracción del resto de sectores económicos, dinamización e innovación empresarial y conservación del patrimonio natural, cultural e histórico de las Islas.

- **Promover**, en el marco de la Declaración de Glasgow sobre la Acción Climática en el Turismo, de la que Turismo de Islas Canarias es signataria, el incremento del compromiso del destino con la neutralidad climática, apoyando y acelerando el viaje a la descarbonización de su industria turística.

- **Contribuir**, en un contexto de cambio permanente, a la mejora continua de la resiliencia y la competitividad del modelo turístico canario a través de la gestión del conocimiento, el impulso a la innovación, la digitalización y la personalización de su conexión con las personas que nos visitan.

Para la consecución de estos objetivos, se establecen **cinco ejes principales** de actuación, de carácter transversal, con la finalidad de ordenar, de manera coherente, las distintas actuaciones a desarrollar por parte de Turismo de Islas Canarias en sus correspondientes programas y planes operativos, cuyo despliegue para el año 2024 es el objeto de este **Plan de Actuación**.

Los ejes de actuación identificados se consideran fundamentales para conferir dirección y eficiencia a toda la actividad a desarrollar por Turismo Islas Canarias, proporcionando un marco estructurado que asegure que cada esfuerzo contribuya de manera directa al cumplimiento de los objetivos estratégicos marcados, ya sea de manera conjunta, ya se vincule específicamente a uno o dos de estos objetivos.

En relación con los objetivos estratégicos, los distintos ejes de actuación se conforman con mayor o menor relevancia, en función de su potencial impacto directo. Sin embargo, en todos los casos, esta vinculación resulta relevante, tal y como se recoge en el cuadro siguiente:

Eje 1. Ciudadanía.

Eje 2. Sostenibilidad.

Eje 3. Digitalización.

Eje 4. Inteligencia turística.

Eje 5. Enfoque integral de la experiencia turística.

La vinculación de los objetivos a los ejes de actuación se describe gráficamente de la forma siguiente teniendo en cuenta que a mayores números de ticks implica mayor nivel de impacto en el objetivo referenciado (alto, medio y bajo):

VINCULACIÓN OBJETIVOS / EJES DE ACTUACIÓN			
EJES DE ACTUACIÓN	Objetivo 1 APORTACIÓN DE VALOR A LA CIUDADANÍA	Objetivo 2 COMPROMISO NEUTRALIDAD CLIMÁTICA	Objetivo 3 RESILIENCIA Y COMPETITIVAD
EJE 1: CIUDADANÍA	✓ ✓ ✓	✓	✓ ✓
EJE 2: SOSTENIBILIDAD	✓ ✓	✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓
EJE 3: DIGITALIZACIÓN	✓ ✓	✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓
EJE 4: INTELIGENCIA TURÍSTICA	✓	✓	✓ ✓ ✓
EJE 5: ENFOQUE INTEGRAL DE LA EXPERIENCIA TURÍSTICA	✓	✓ ✓	✓ ✓ ✓

Para alcanzar las metas propuestas, Turismo de Islas Canarias ha desarrollado nueve programas que a su vez se despliegan en veinticinco planes que definirán más específicamente las acciones a ejecutar durante el ejercicio 2024. A continuación de enumeran los programas y planes:

1. PROGRAMA DE COMUNICACIÓN	1.1. Plan de comunicación ciudadana
	1.2. Plan de comunicación a profesionales turísticos en destino
2. PROGRAMA DE ACCIÓN CLIMÁTICA	2.1. Plan de Acción Climática
	2.2. Plan de sensibilización
3. PROGRAMA DE PROMOCIÓN	3.1. Plan de promoción Sol y Playa +
	3.2 Plan de promoción Turismo Premium
	3.3. Plan de promoción de productos turísticos
	3.4. Plan de promoción a segmentos estratégicos
	3.5. Plan de promoción a través de medios propios
	3.6. Plan de promoción a través de ferias, jornadas y otras acciones
4. PROGRAMA DE CONECTIVIDAD	4.1. Plan de gestión de relaciones con aeropuertos y LLAA
	4.2. Plan de fomento de la conectividad
5. PROGRAMA DE COMERCIALIZACIÓN	5.1. Plan de comercialización lado proveedor
	5.2. Plan de comercialización lado cliente
	5.3. Plan de fidelización
6. PROGRAMA DE MEJORA DE LA EXPERIENCIA TURÍSTICA	6.1 Plan de mejora de producto turístico
	6.2. Plan de comunicación y atención al visitante
	6.3. Plan de patrocinio de eventos
7. PROGRAMA DE DIGITALIZACIÓN, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	7.1 Plan de infraestructuras digitales
	7.2. Plan de consultoría y desarrollo de soluciones
	7.3. Hub de innovación
8. PROGRAMA DE INTELIGENCIA TURÍSTICA Y ESTRATEGIA	8.1. Plan de investigación e inteligencia turística
	8.2. Plan de gestión de proyectos de planificación estratégica.
9. PROGRAMA DE EXPLOTACIÓN	9.1. Plan de RRHH
	9.2. Plan de explotación

PERIODO 2022-2023

INFORMACIÓN RELATIVA A LAS FUNCIONES QUE DESARROLLA PROMOTUR TURISMO CANARIAS, S.A.

Promotur Turismo Canarias, S.A. es una sociedad mercantil pública adscrita a la Consejería de Turismo y Empleo del Gobierno de Canarias, responsable de ***la gestión de la marca turística ISLAS CANARIAS.***

La actividad de la empresa se estructura principalmente a partir del nuevo marco estratégico para el periodo 2022-2023, cuya misión es determinar el modelo básico de actuación de la entidad para el periodo de referencia, establece los siguientes objetivos estratégicos para PROMOTUR TURISMO CANARIAS S.A.:

- **Objetivo 1: Contribuir a la mejora de la resiliencia del modelo turístico canario**

Cuando los expertos comienzan a definir el futuro post-pandemia como un mundo BANI (acrónimo en inglés de frágil, ansioso, no lineal e incomprensible), la única opción es incrementar la capacidad de prevención y adaptación del modelo turístico canario ante los cambios que están por venir.

- **Objetivo 2: Promover el incremento del compromiso con la neutralidad climática de la industria turística canaria**

En consonancia con los ODS y la Agenda 2030, las expectativas de los turistas y el futuro del turismo canario, es necesario incrementar el compromiso con la reducción de las emisiones de carbono de todas las actividades vinculadas al turismo.

- **Objetivo 3: Potenciar la capacidad del turismo canario de generar valor en favor de la economía y los ciudadanos de Canarias**

El éxito del turismo canario pasa por hacer que el resto de la actividad económica de Canarias aproveche más y mejor la tracción que puede llegar a ofrecer en términos de generación de riqueza, empleo y bienestar social extendiendo su cadena de valor al resto de sectores y potenciando su capacidad de innovación.

Para el cumplimiento de estos objetivos, se establecen los siguientes ejes de actuación:

1. El liderazgo digital

Lo digital no es solo una tecnología para la mejora de procesos y potenciación de la promoción. Con un potencial de aceleración de la obsolescencia más que acreditado, la digitalización es el elemento clave para la transformación del modelo turístico canario. Solo desde una perspectiva compartida de liderazgo digital a nivel global es posible desarrollar esa transformación y garantizar la competitividad futura de Canarias.

2. La conexión directa con el visitante

La incorporación de tecnologías de unificación y atribución de datos y otras herramientas permite la implementación de estrategias de promoción y comercialización que supere, mejorándolo, el concepto de segmentación para apostar por el desarrollo de una conexión directa y personalizada con cada visitante actual o potencial.

3. La puesta en valor del conocimiento

El acceso a la información y la transformación de esta en valor para el ecosistema turístico canario desde un enfoque abierto a la colaboración y compartición es una poderosa herramienta competitiva gracias a la aceleración de los procesos de captación y explotación de datos impulsados por la tecnología.

4. La mejora del producto turístico a través de la innovación, la creatividad y la tecnología

Cuando se acrecientan los cambios en el consumo turístico y la madurez del destino Islas Canarias puede convertirse en una amenaza, la mejora del producto turístico es una necesidad que requiere de iniciativas destinadas a promover la innovación, la creatividad y la tecnología en todos sus ámbitos.

5. La extensión y cohesión de la cadena de valor

Incrementar la presencia del "componente canario" en todas las prestaciones turísticas, desde el alojamiento a la restauración o el ocio, y fomentar que sus beneficios alcancen a más personas, actividades, empresas y territorios hará más competitivo y sostenible al modelo turístico canario.

6. El aprendizaje y la iteración constante

Frente a la actual situación de alta incertidumbre y cambio, el aprendizaje y la iteración constante para potenciar las capacidades de anticipación y adaptación debe ser un objetivo compartido por PROMOTUR TURISMO CANARIAS S.A. y el resto del ecosistema turístico de las Islas.

7. El empoderamiento del destino

El turismo es una actividad compleja de dimensión global caracterizada por la dicotomía origen-destino. En ella, los destinos han estado, tradicionalmente, y Canarias no es una excepción, en una posición supeditada a objetivos externos. El reto hoy es ayudar a superar esa dicotomía para alcanzar un mayor grado de control de todo el proceso productivo turístico desde la confluencia y la cooperación con todos los agentes implicados.

Estos ejes de actuación se implementan a través de las distintas **Líneas de Actuación**:

En este marco, se ha aprobado un **Instrumento de Planificación Estratégica** de PROMOTUR y se elabora y se aprueba por el Consejo de Administración, **un plan de Actuaciones para 2023**, que formulan las estrategias básicas de actuación a desarrollar por PROMOTUR TURISMO CANARIAS, S.A. (en adelante, Turismo de Islas Canarias) durante el periodo 2022-2024 con el objetivo de impulsar la transformación del modelo turístico canario para la mejora de su resiliencia, el incremento de su compromiso con la neutralidad climática y la potenciación de su capacidad de generar valor en favor de la economía y los ciudadanos de Canarias. La estrategia formulada en el mencionado Plan Estratégico se declina a través de un mapa de aplicación ordenador a partir de sus tres áreas de actividades clave y una cuarta área de actividades de soporte:

- Área de Generación de Demanda
- Área de Gestión de la Demanda
- Área de Mejora de la Oferta
- Área de Soporte

Entre otras, las líneas de actuación establecidas para 2022-2024, a partir de los factores de cambio y objetivos operativos señalados son las siguientes:

Área de Generación de Demanda:

El área de generación de demanda comprende todas aquellas actuaciones dirigidas a captar visitantes y/o promover el consumo por parte de ellos de productos, servicios y experiencias durante las etapas de soñar, descubrir, reservar y planificar el viaje del turista. Estas actuaciones se desarrollan tanto de manera directa y personalizada al turista actual o potencial como a través de turoperadores, OTAs y agencias de viaje en origen.

Corresponden al área de generación de demanda los siguientes programas de actuación:

- Programa de promoción dirigido al cliente final
- Programa de promoción dirigido al profesional

Área de Gestión de la Demanda:

Comprende el área de gestión de la demanda todas las actuaciones cuyo objetivo es identificar y explotar las oportunidades de captar valor para el modelo turístico canario a partir de las relaciones que se establecen entre las empresas turísticas (y no turísticas) y los turistas en las etapas de reservar, planificar, viajar, recomendar y recordar del viaje del turista.

Corresponden al área de gestión de la demanda los siguientes programas de actuación:

- Programa de comercialización lado proveedor
- Programa de comercialización lado cliente

Área de Mejora de la Oferta:

Están comprendidas en esta área de actividad todas las actuaciones cuyo objetivo es impulsar mejoras en la oferta turística de las Islas Canarias, entendida esta como el conjunto de recursos, infraestructuras, servicios, productos y experiencias que se localizan en el destino o que facilitan el acceso al mismo a sus visitantes.

Corresponden al área de mejora de la oferta los siguientes programas de actuación:

- Programa de mejora de la conectividad
- Programa de sostenibilidad ambiental
- Programa de mejora de producto turístico

Área de Soporte:

Corresponden al área de soporte los siguientes programas de actuación:

- Programa de digitalización y tecnología. El objetivo es impulsar la digitalización del destino Islas Canarias facilitando al sector y a las instituciones el despliegue de productos/soluciones de software en sistemas de alta capacidad, fiabilidad y rendimientos ofreciendo servicios de forma segura, rápida y fiable, así como la digitalización de la industria turística a través de la gestión de proyectos innovadores de desarrollo tecnológico que nos ayuden a construir un sólido e innovador ecosistema digital del Destino Turístico Islas Canarias que nos permita ser más resilientes y competitivos.

Programa de inteligencia turística y planificación. El objeto es contribuir a la mejora de la competitividad de la oferta turística canaria a través de la investigación, la gestión del