

OBJETIVOS E INDICADORES DE GESTIÓN 2021

Objetivo	Indicador (1)	Previsto		Real		Observaciones
		Valor (2)	Fecha (3)	Valor (4)	Fecha (5)	
Recuperación parcial nº turistas	Nº Visitantes	10 millones turistas	31/12/2021	6.697.165	31/12/2021	
Restaurar la conectividad aérea	% recuperación plazas	70% nivel de 2019	31/12/2021	64%	31/12/2021	
Recuperación cuota mercados clave	Cuota Canarias sobre mercado emisor	UK 7%, Alemania 3%	31/12/2021	-	31/12/2021	No se han publicado datos del volumen emisor de los mercados clave
Aumentar el turista de larga estancia	Nº turistas con estancia superior a 15 días	> 800.000	31/12/2021	478.632	31/12/2021	Estancia mayor o igual a 15 días
Recuperación de la facturación turística	Facturación total (millones de euros)	12.000 millones €	31/12/2021	8.076.780.990 €	31/12/2021	Si miramos EGT son 7.028 (mill€)
Elevar el índice de repetición	% de turistas repetidores	Hasta 80%	31/12/2021	68,00%	31/12/2021	
Mantener el contacto con el público objetivo de Islas Canarias	Nº de visitas a la web Hola Islas Canarias e impacto en redes sociales (*)	Visitas: 9 millones	31/12/2021	10.852.759	31/12/2021	Estos indicadores se fijaron sin conocer el aumento de presupuesto para el año 2021 debido al bono turístico
		Impacto RRSS: 300 millones	31/12/2021	456 millones	31/12/2021	Estos indicadores se fijaron sin conocer el aumento de presupuesto para el año 2021 debido al bono turístico
Mejorar la comercialización del producto turístico canario	Nº de experiencias turísticas en la Plataforma Turística de Islas Canarias	500	31/12/2021	0	31/12/2021	
Incrementar la presencia de recursos culturales canarios en Google Arts and Culture	Nº de recursos culturales	>50	31/12/2021	0	31/12/2021	
Incrementar la presencia de recursos culturales canarios en Google Maps	Nº de recursos culturales	>350	31/12/2021	0	31/12/2021	

(1) Indicador: Se deberá señalar el indicador o indicadores que por objetivos se establezcan pudiendo ser estos tantos cualitativos como cuantitativos

(2) Valor: Magnitud prevista a alcanzar en el indicador

(3) Fecha: Fecha de previsión de cumplimiento del indicador

(4) Valor: Magnitud real alcanzada en el indicador

(5) Fecha: Fecha real de cumplimiento del indicador

(**) "Desde la entrada en vigor del nuevo RGPD, no es posible hacer seguimiento y medición del usuario que visita una web si no existe aceptación expresa de las cookies. El reglamento se aplica actualmente en holaislascanarias.com y ésta es la causa principal del descenso del dato visitas de la web en Google Analytics".

OBJETIVOS E INDICADORES DE GESTIÓN 2020

Objetivo	Indicador (1)	Previsto		Real		Observaciones
		Valor (2)	Fecha (3)	Valor (4)	Fecha (5)	
Mantener nº turistas	Nº Visitantes	15 millones turistas	31/12/2020	4.636.119	31/12/2020	
Detener el descenso de la estancia media	Estancia media	> 9 días	31/12/2020	10,2	31/12/2020	
Mantenimiento cuota mercado clave	Cuota Canarias sobre mercado emisor	UK 7%, Alemania 3%	31/12/2020	-	31/12/2020	No se han publicado datos del volumen emisor de los mercados clave
Aumento del gasto turístico	Gasto medio diario	> 140 €	31/12/2020	136,20 €	31/12/2020	Cambio metodológico en 2018 rebajando el nivel de la serie
Aumentar facturación turística	Facturación total (millones de euros)	> 15.000 millones €	31/12/2020	4.867,82 millones €	31/12/2020	
Fidelización (mantenimiento índice repetición)	% de turistas repetidores	> 77%	31/12/2020	75,50%	31/12/2020	
Diversificación de los mercados de origen	% mercados emisores principales	% mercados emisores (R.U. + Alemania) < 50%	31/12/2020	54,10%	31/12/2020	Datos Frontur (entre total extranjero, si incluimos Península el % es 45%)
Incremento de la notoriedad	Índice de la notoriedad (0-10) *	> 3,7	31/12/2020	3,7	2015	No hay estudio más reciente
Mejora de la imagen de las islas Canarias como destino turístico	Valoración imagen Islas Canarias (0-10) *	> 7,1	31/12/2020	7,1	2015	No hay estudio más reciente
Generar interés por Canarias	Nº de visitas a la web Hola Islas Canarias y seguidores redes sociales (**)	Visitas: > 9 millones	31/12/2020	5.197.826	31/12/2020	Nueva LOPD no permite medir la realidad. Sólo visitas que aceptan cookies. Estimamos que el dato real puede ser el doble
		Seguidores: 1,50 millón	31/12/2020	1.714.553	31/12/2020	
Desarrollo de un sistema de información turística de Canarias que interese al sector	Nº de visitas a la web profesional	> 50.000	31/12/2020	184.292	31/12/2020	
Mejora del conocimiento de los turistas (segmentación)	Nº de perfiles definidos y analizados (demográficos y motivacionales)	Publicación nuevas fichas perfil turista	31/12/2020	Análisis oportunidad nuevos segmentos de larga estancia: remote workers, turismo silver, entrenamiento deportivo	31/12/2020	
Desarrollo de un DMP que facilite la navegación y mejore el conocimiento de los usuarios de la web.	Tiempo medio de sesión y páginas vistas	Aumento duración y páginas vistas	31/12/2020	8:14 minutos y 1,49 páginas vistas	31/12/2020	

(1) Indicador: Se deberá señalar el indicador o indicadores que por objetivos se establezcan pudiendo ser estos tantos cualitativos como cuantitativos

(2) Valor: Magnitud prevista a alcanzar en el indicador

(3) Fecha: Fecha de previsión de cumplimiento del indicador

(4) Valor: Magnitud real alcanzada en el indicador

(5) Fecha: Fecha real de cumplimiento del indicador

(*) Respecto al incremento de la notoriedad y la Mejora de la imagen de las Islas Canarias como destino turístico, cabe señalar que los datos provienen del estudio "Tracking de marca de Islas Canarias" llevado a cabo en 2015-16, realizado con una nueva tecnología y un alcance diferente. Por motivos presupuestarios esa información no está disponible anualmente.

(**) "Desde la entrada en vigor del nuevo RGPD, no es posible hacer seguimiento y medición del usuario que visita una web si no existe aceptación expresa de las cookies. El reglamento se aplica actualmente en holaislascanarias.com y ésta es la causa principal del descenso del dato visitas de la web en Google Analytics".

OBJETIVOS E INDICADORES DE GESTIÓN 2019

Objetivo	Indicador (1)	Previsto		Real		Observaciones
		Valor (2)	Fecha (3)	Valor (4)	Fecha (5)	
Mantener nº turistas	Nº Visitantes	15 millones turistas	31/12/2019	15,1 millones turistas	31/12/2019	
Detener el descenso de la estancia media	Estancia media	> 9 días	31/12/2019	9,1	31/12/2019	
Aumento del gasto turístico	Gasto medio diario	> 140 €	31/12/2019	138,88 €	31/12/2019	Cambio metodológico en 2018 rebajando el nivel de la serie
Aumentar facturación turística	Facturación total (millones de euros)	> 18.000 millones €	31/12/2019	15.070,31 millones €	31/12/2019	
Fidelización (mantenimiento índice repetición)	% de turistas repetidores	> 77%	31/12/2019	72,23%	31/12/2019	
Diversificación de los mercados de origen	% mercados emisores principales	% mercados emisores (R.U. + Alemania) < 50%	31/12/2019	50,23%	31/12/2019	
Incremento de la notoriedad	Índice de la notoriedad (0-10) *	> 3,7	31/12/2019	3,7	2015	No hay estudio más reciente
Mejora de la imagen de las islas Canarias como destino turístico	Valoración imagen Islas Canarias (0-10) *	> 7,1	31/12/2019	7,1	2015	No hay estudio más reciente
	Nº de visitas a la web Hola Islas Canarias y seguidores redes sociales (**)	Visitas: > 8 millones	31/12/2019	4.797.540	31/12/2019	Nueva LOPD no permite medir la realidad. Sólo visitas que aceptan cookies. Estimamos que el dato real puede ser el doble
Desarrollo de un sistema de información turística de Canarias que interese al sector	Nº de visitas a la web profesional	Seguidores: 1,25 millón	31/12/2019	1.650.927	31/12/2019	
		> 50.000	31/12/2019	69.014	31/12/2019	
Mejora del conocimiento de los turistas (segmentación)	Nº de perfiles definidos y analizados (demográficos y motivacionales)	Mejora conocimiento perfiles gastronomía y cultura	31/12/2019	El conocimiento de estos perfiles ha permitido la mejora y creación de plataformas específicas dirigidas a estos segmentos	31/12/2019	
Disponer de un sistema de relación directa con los turistas (CRM)	Nº de turistas registrados en base de datos Promotur	1,5 millones	31/12/2019	1.444.570	31/12/2019	
Ampliar el nº de aeropuertos que conectan con las islas Canarias (***)	Nº de aeropuertos que conecten con Canarias	155	31/12/2019	153	31/12/2019	
	Nº de rutas directas regulares	450	31/12/2019	420	31/12/2019	
Aumentar el tráfico regular (***)	Nº de operaciones regulares	100.000	31/12/2019	91.015 operaciones regulares de llegada	31/12/2019	
Lanzamiento Fondo de desarrollo de Vuelos (FDV)	Creación de nuevas rutas	27	31/12/2019	25 rutas adjudicadas y últimas 3 convocatorias (2017, 2018 y 2020) con rutas abiertas	31/12/2019	

(1) Indicador: Se deberá señalar el indicador o indicadores que por objetivos se establezcan pudiendo ser estos tantos cualitativos como cuantitativos

(2) Valor: Magnitud prevista a alcanzar en el indicador

(3) Fecha: Fecha de previsión de cumplimiento del indicador

(4) Valor: Magnitud real alcanzada en el indicador

(5) Fecha: Fecha real de cumplimiento del indicador

(*) Respecto al incremento de la notoriedad y la Mejora de la imagen de las Islas Canarias como destino turístico, cabe señalar que los datos provienen del estudio "Tracking de marca de Islas Canarias" llevado a cabo en 2015-16, realizado con una nueva tecnología y un alcance diferente. Por motivos presupuestarios esa información no está disponible anualmente.

(**) "Desde la entrada en vigor del nuevo RGPD, no es posible hacer seguimiento y medición del usuario que visita una web si no existe aceptación expresa de las cookies. El reglamento se aplica actualmente en holaislascanarias.com y ésta es la causa principal del descenso del dato visitas de la web en Google Analytics".

(***) Los datos corresponden al período abril 2019 - marzo 2020