



COMUNICADO

Innovación, Turismo y Fondos Europeos

www.malaga.eu

El Ayuntamiento de Málaga impulsa una plataforma inteligente de destino en sinergia con Segittur y otras ciudades y diputaciones

- El Consistorio ha obtenido una subvención de fondos Next-Generation de más de 4,6 millones de euros para implementar esta plataforma digital que unificará la información del destino, servicios y herramientas
- Forma parte de la estrategia municipal para seguir avanzando como destino inteligente, *smart city*, sostenible, digitalizado y resiliente

Málaga, 22 de marzo de 2025.- El Ayuntamiento de Málaga avanza en su estrategia como destino inteligente, *smart city*, sostenible, digitalizado y resiliente con el impulso de un proyecto para crear una plataforma digital turística que se implementará y desplegará en sinergia con la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas (SEGITTUR) y otras ciudades y diputaciones.

1/3

Para su desarrollo, ha obtenido una subvención de 4.676.323 euros, que supone la financiación al 100% del proyecto por la Unión Europea – Next Generation EU. Cabe recordar que el Consistorio malagueño presentó esta iniciativa a la convocatoria de ayudas del Ministerio de Industria y Turismo para el despliegue de plataformas tecnológicas y soluciones digitales en los destinos de la Red de Destinos Turísticos, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

En concreto, la denominada ‘Plataforma Inteligente de Destino Málaga’ (PIDM) tiene como objetivo integrar en esta única plataforma de gestión las soluciones ya existentes e implementar nuevos módulos y herramientas que aporten funcionalidades adicionales, mejorando la sostenibilidad y resiliencia de Málaga como destino a través de su digitalización. Así, centralizará y unificará la información, servicios, herramientas y oferta turística, a través de un gestor de contenidos. Además, la iniciativa comprende la digitalización de las Oficinas de Turismo, implantar un portal de destino y personalizar la experiencia, así como la coordinación de la promoción y la captación de nueva generación de datos.

Para ello, se han incorporado al proyecto desarrollos como el mencionado portal



destino, asesor virtual cognitivo, motor de recomendaciones en destino, tarjeta turística, realidad virtual aumentada, planificador de rutas y accesibilidad universal.

Esta iniciativa, gestionada a través de las áreas de Innovación, Digitalización y Captación de inversiones; de Turismo y Promoción de la Ciudad; y de Economía, Hacienda y Fondos de la UE, tiene un período de ejecución hasta finales de junio de 2026.

Además, este proyecto se desarrollará en sinergia con otros destinos como son Costa del Sol, Santander, Sevilla y Valencia.

Cabe recordar que esta iniciativa se suma a las actuaciones y avances ya impulsados al respecto, entre los que están haber sido Capital Europea del Turismo Inteligente en 2020; ser miembro de la Red DTI; contar con el distintivo de SEGITTUR que identifica a la ciudad como Destino Turístico Inteligente; los planes estratégicos de Turismo de la ciudad que incluyen la digitalización; albergar el Observatorio Turístico de Málaga (STO) dentro de la Red INSTO de la ONU Turismo; el plan de Turismo Accesible; y el plan de Sostenibilidad Turística en Destino (PSTD).

Características de la Plataforma

Esta iniciativa contempla la implantación de un sistema multimodular integrado, donde una plataforma de gestión del destino permitirá, de manera centralizada, la captación de datos, su almacenamiento, su tratamiento y su análisis para la toma de decisiones y se conectará con el Nodo Central de la PID.

2/3

Esta plataforma estará integrada por módulos comunes y módulos propios. Entre los comunes están un gestor de contenidos (CMS semántico); app del turista y el ciudadano en general que aglutine en un solo acceso gran parte de las herramientas que el destino ofrecerá; y un servicio de inteligencia turística.

En cuanto a los propios, está el Portal de Destino de Málaga que se configura como un punto de acceso total a la información y a las herramientas que se ponen a disposición de los malagueños y del turista, que incluirá un motor de recomendaciones, asistente virtual, realidad virtual y aumentada, gestor de reclamaciones, quejas y sugerencias, medición de parámetros ambientales, accesibilidad universal, encuestas en destino, etc.

Entre las funcionalidades del mismo: punto de información detallada sobre Málaga; mapas y navegación, con un sistema de geovisualización de toda la oferta turística público privada, transporte, servicios locales, etc.; información práctica, con consejos, normas locales, comportamiento cultural, hábitos, datos sobre seguridad, contacto con emergencias, etc.; multimedia, multilingüe y accesible.

También entre los módulos propios: un gestor de campañas de promoción; fidelización; integración de tecnologías avanzadas de seguridad en áreas turísticas que contribuye a la mejora de la experiencia del visitante y de la calidad de vida de los ciudadanos, con



videovigilancia, sistemas de control de presencia y denuncia electrónica; así como mediciones de parámetros ambientales, del impacto económico del turismo a nivel local, del turismo MICE, del segmento de cruceros, entre otros.

El proyecto pondrá énfasis en la igualdad de género y la accesibilidad y también incluirá otros usos y herramientas al incorporar y adaptar módulos que desarrollarán las ciudades y diputaciones mencionadas. Entre ellas, un asistente virtual, realidad aumentada y virtual, planificador rutas y paseos, pulsera inteligente, tarjeta turística, digitalización de oficinas, monitorización de afluencias y gestión de espacios turísticos, turismo religioso, motor de recomendación de destino gestor de quejas y sugerencias, y medición de impacto de eventos.

Los resultados esperados son, entre otros, el incremento de la digitalización; mejora en la estrategia de promoción; captación de datos en tiempo real que mejoren la toma de decisiones estratégicas; y sostenibilidad y resiliencia, implantando prácticas que refuercen la sostenibilidad del destino y su capacidad de adaptarse a cambios y desafíos futuros.