**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 cumplimiendo 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 extanjero, 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 | Analisis 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 | 31/12/19 | 15,1 millones turistas | 31/12/19 |  |
| Detener el descenso de la estancia media | Estancia media | > 9 días | 31/12/19 | 9,1 | 31/12/19 |  |
| Aumento del gasto turístico | Gasto medio diario | > 140 € | 31/12/19 | 138,88 € | 31/12/19 | Cambio metodológico en 2018 rebajando el nivel de la serie |
| Aumentar facturación turística | Facturación total (millones de euros) | > 18.000 millones € | 31/12/19 | 15.070,31 millones € | 31/12/19 |  |
| Fidelización (mantenimiento índice repetición) | % de turistas repetidores | > 77% | 31/12/19 | 72,23% | 31/12/19 |  |
| Diversificación de los mercados de origen | % mercados emisores principales | % mercados emisores (R.U. +  Alemania) < 50% | 31/12/19 | 50,23% | 31/12/19 |  |
| Incremento de la notoriedad | Índice de la notoriedad (0-10) \* | > 3,7 | 31/12/19 | 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 | 31/12/19 | 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: > 8 millones | 31/12/19 | 4.797.540 | 31/12/19 | Nueva LOPD no permite medir la realidad. Sólo visitas que aceptan cookies. Estimamos que el dato real puede ser el doble |
| Seguidores: 1,25 millón | 31/12/19 | 1.650.927 | 31/12/19 |  |
| Desarrollo de un sistema de información turística de Canarias que interese al sector | Nº de visitas a la web profesional | > 50.000 | 31/12/19 | 69.014 | 31/12/19 |  |
| Mejora del conocimiento de los turistas (segmentación) | Nº de perfiles definidos y analizados (demográficos y motivacionales) | Mejora conocimiento perfiles gastronomía y cultura | 31/12/19 | El conocimiento de estos perfiles ha permitido la mejora y creación de plataformas específicas dirigidas a estos segmentos | 31/12/19 |  |
| Disponer de un sistema de relación directa con los turistas (CRM) | Nº de turistas registrados en base de datos Promotur | 1,5 millones | 31/12/19 | 1.444.570 | 31/12/19 |  |
| Ampliar el nº de aeropuertos que conectan con las islas Canarias (\*\*\*) | Nº de aeropuertos que conecten con Canarias | 155 | 31/12/19 | 153 | 31/12/19 |  |
| Nº de rutas directas regulares | 450 | 31/12/19 | 420 | 31/12/19 |  |
| Aumentar el tráfico regular (\*\*\*) | Nº de operaciones regulares | 100.000 | 31/12/19 | 91.015 operaciones regulares de llegada | 31/12/19 |  |
| Lanzamiento Fondo de desarrollo de Vuelos (FDV) | Creación de nuevas rutas | 27 | 31/12/19 | 25 rutas adjudicadas y últimas 3 convocatorias (2017, 2018 y 2020) con rutas abiertas | 31/12/19 |  |

(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

1. Fecha: Fecha de previsión de cumplimiento del indicador
2. Valor: Magnitud real alcanzada en el indicador
3. 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