

# **CONTURSA - SEVILLA CITY OFFICE**

## PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO

SEVILLA, 25-04-2022

# ÍNDICE GENERAL

LA NECESIDAD DE PROMOCIONAR... Y GESTIONAR

CONTURSA – *SEVILLA CITY OFFICE*, LA DMMO DE  
SEVILLA

PROPUESTA ESTRATÉGICA PARA LA *SEVILLA CITY  
OFFICE*

# ÍNDICE GENERAL

LA NECESIDAD DE PROMOCIONAR ... Y GESTIONAR

CONTURSA – *SEVILLA CITY OFFICE*, LA DMMO DE  
SEVILLA

PROPUESTA ESTRATÉGICA PARA LA *SEVILLA CITY  
OFFICE*

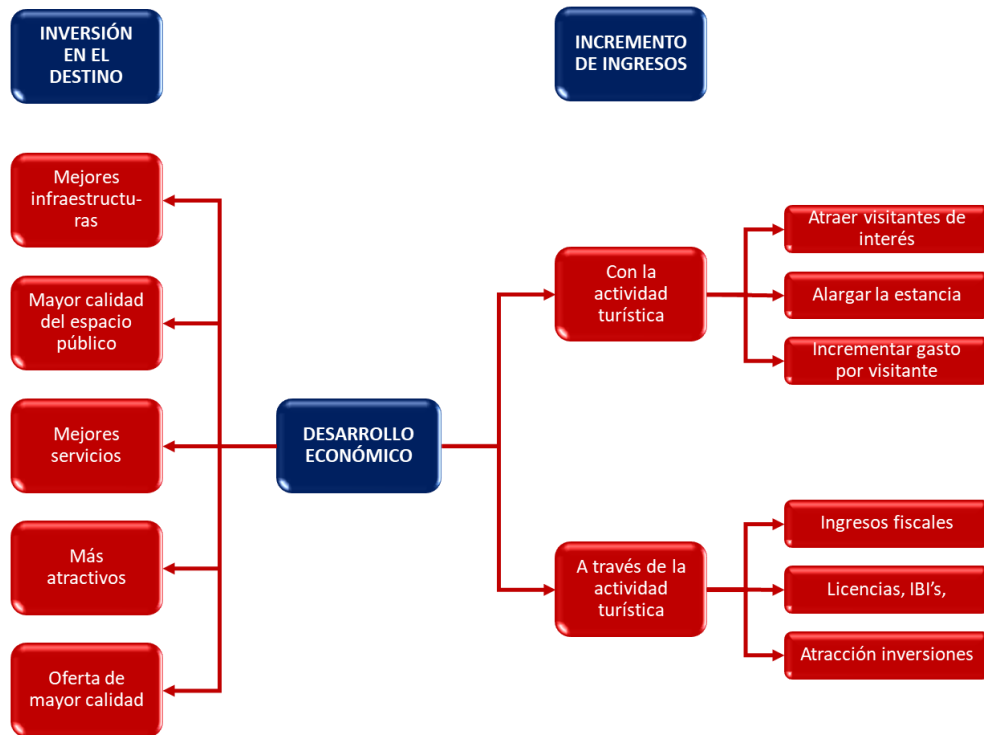
# LA NECESIDAD DE PROMOCIONAR ... Y GESTIONAR

1. LA FINALIDAD DEL TURISMO
2. LA EVOLUCIÓN DE LOS ENTES DE PROMOCIÓN HACIA LA GESTIÓN
3. LAS RELACIONES Y RESPONSABILIDADES CON LOS *STAKEHOLDERS*
4. EL PAPEL DE LAS DMMO'S

# LA NECESIDAD DE PROMOCIONAR... Y GESTIONAR

1. LA FINALIDAD DEL TURISMO
2. LA EVOLUCIÓN DE LOS ENTES DE PROMOCIÓN HACIA LA GESTIÓN
3. LAS RELACIONES Y RESPONSABILIDADES CON LOS *STAKEHOLDERS*
4. EL PAPEL DE LAS DMMO'S

## POTENCIAR EL DESARROLLO ECONÓMICO DE LA CIUDAD



## AUMENTAR EL NIVEL DE VIDA DE LOS RESIDENTES, Y EL PRESTIGIO DE LA MARCA CIUDAD



**CIUDADANO SATISFECHO, ORGULLOSO Y PRESCRIPTOR**

# LA NECESIDAD DE PROMOCIONAR... Y GESTIONAR

1. LA FINALIDAD DEL TURISMO
2. LA EVOLUCIÓN DE LOS ENTES DE PROMOCIÓN HACIA LA GESTIÓN
3. LAS RELACIONES Y RESPONSABILIDADES CON LOS *STAKEHOLDERS*
4. EL PAPEL DE LAS DMMO'S

Las responsabilidades de lo público están evolucionando de forma muy relevante en los últimos años.





# DE LA DMO A LA DMMO. NUEVOS MARCOS DE RESPONSABILIDAD

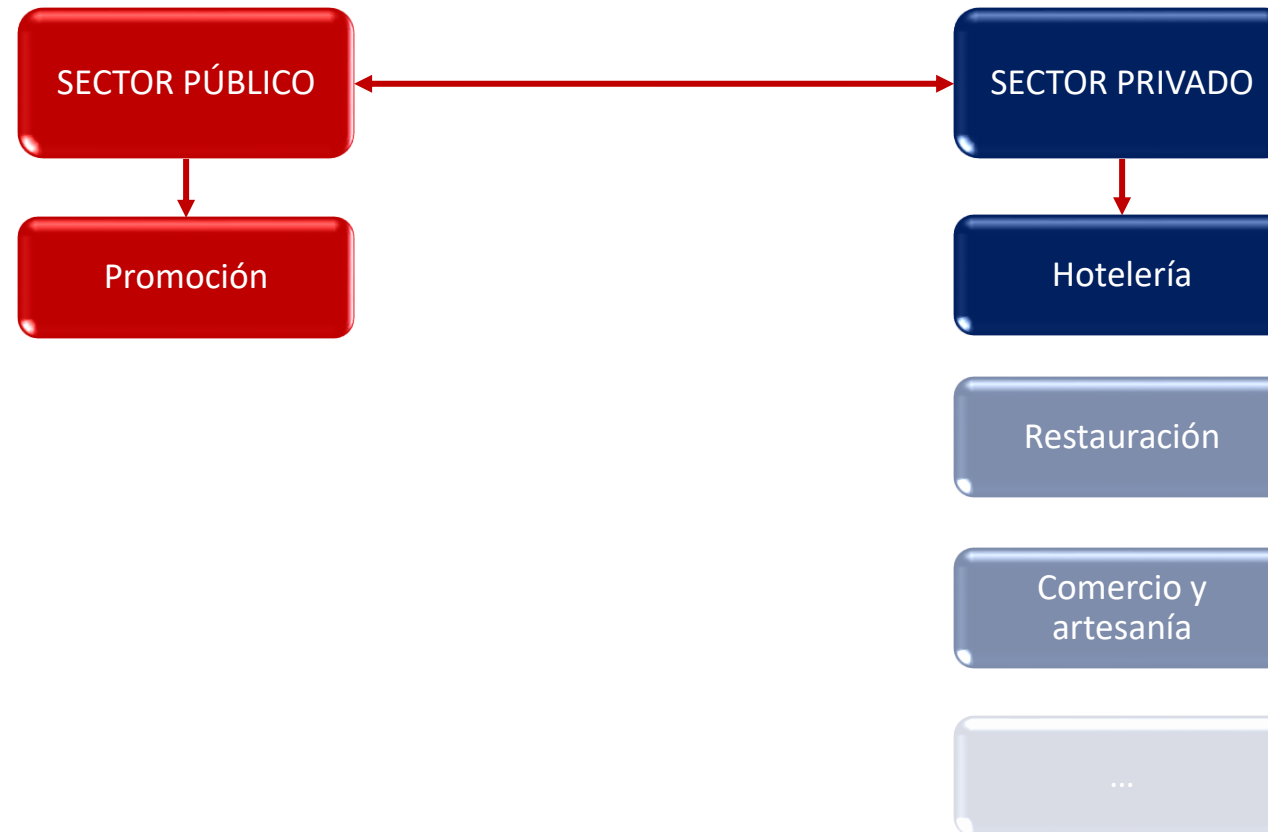
Y esas responsabilidades se distribuyen en función de las prioridades del Destino.



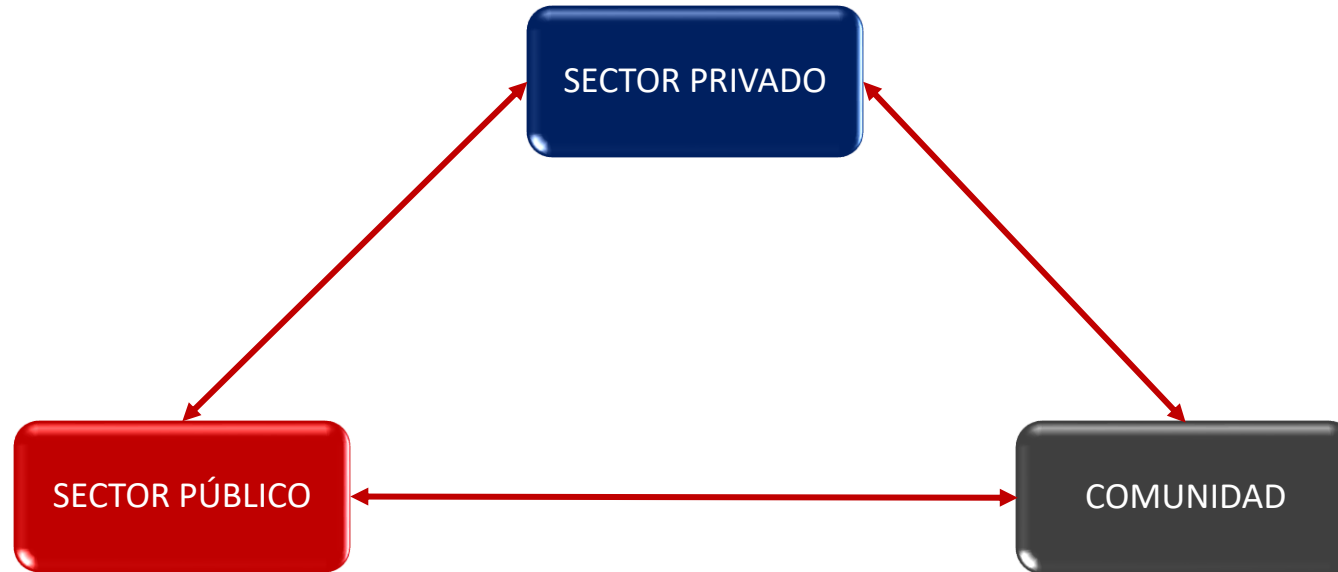
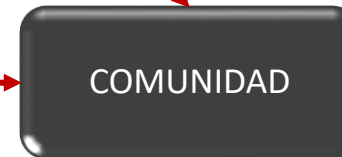
# LA NECESIDAD DE PROMOCIONAR... Y GESTIONAR

1. LA FINALIDAD DEL TURISMO
2. LA EVOLUCIÓN DE LOS ENTES DE PROMOCIÓN HACIA LA GESTIÓN
3. LAS RELACIONES Y RESPONSABILIDADES CON LOS *STAKEHOLDERS*
4. EL PAPEL DE LAS DMMO'S

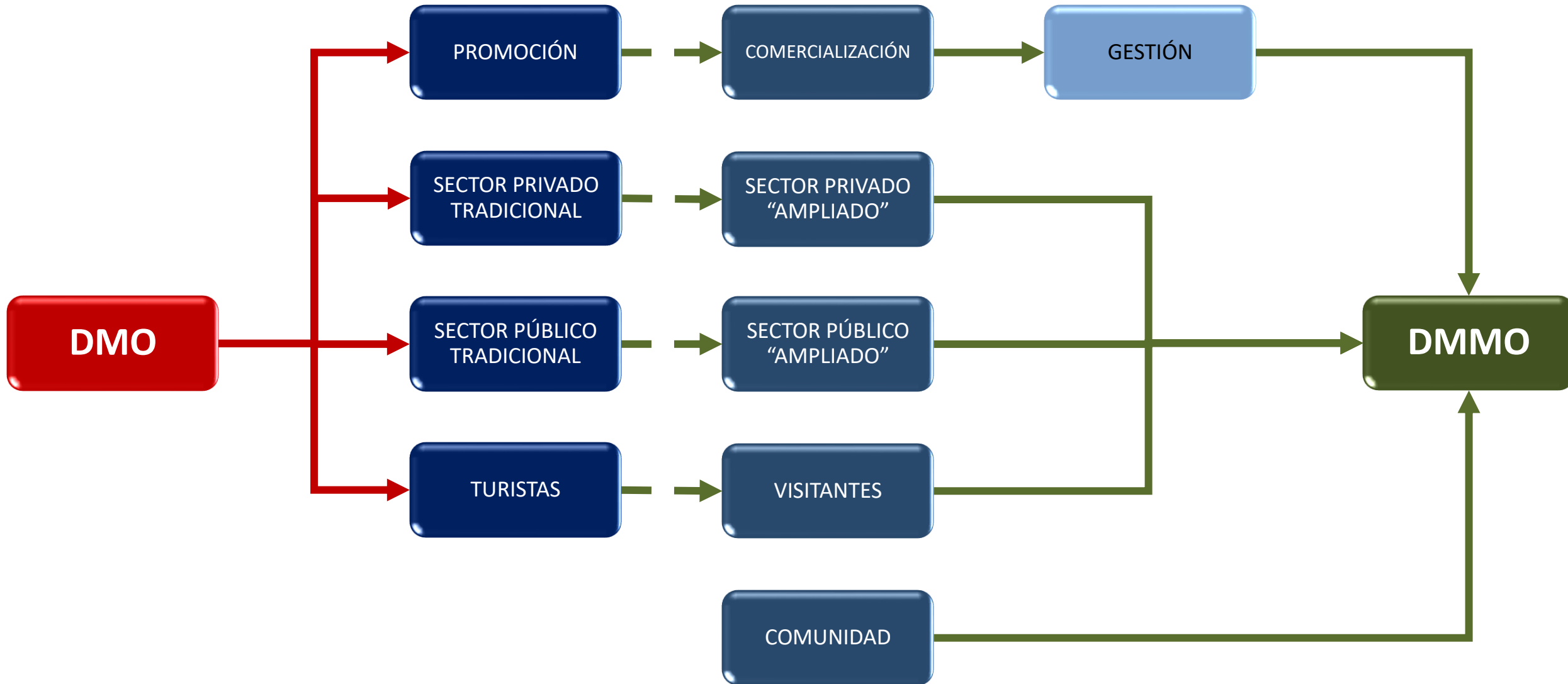
Esquema tradicional de relación entre lo público y lo privado



Esquema de la evolución del proceso de consolidación de la relación en destinos maduros



# EL PAPEL DE LOS ENTES DE PROMOCIÓN NECESITA ADAPTARSE. DE LA DMO A LA DMMO



# LA NECESIDAD DE PROMOCIONAR... Y GESTIONAR

1. LA FINALIDAD DEL TURISMO
2. LA EVOLUCIÓN DE LOS ENTES DE PROMOCIÓN HACIA LA GESTIÓN
3. LAS RELACIONES Y RESPONSABILIDADES CON LOS *STAKEHOLDERS*
4. EL PAPEL DE LAS DMMO'S

# DEFINICIÓN DE UNA DMMO\*

Las DMMO son un activo de la comunidad.

Son las responsables de los programas que **promocionan una comunidad como un destino atractivo** y que **potencian su imagen pública** como un **lugar dinámico para visitar, vivir, invertir y trabajar**.

A través de su **conocimiento del destino**, la **gestión de su marca**, los **programas y las acciones promocionales**, y el **impacto que la visita de las personas tiene para el destino**, fortalecen la **posición económica y la vitalidad** de la comunidad, proporcionando una **oportunidad para todas las personas que viven en el destino**.

# ÍNDICE GENERAL

LA NECESIDAD DE PROMOCIONAR... Y GESTIONAR

CONTURSA – *SEVILLA CITY OFFICE*, LA DMMO DE  
SEVILLA

PROPUESTA ESTRATÉGICA PARA LA *SEVILLA CITY  
OFFICE*



# CONTURSA – *SEVILLA CITY OFFICE*, LA DMMO DE SEVILLA

1. ESTATUTOS DE CONTURSA
2. *SEVILLA CITY OFFICE*

# CONTURSA – *SEVILLA CITY OFFICE*, LA DMMO DE SEVILLA

1. ESTATUTOS DE CONTURSA
2. *SEVILLA CITY OFFICE*

La **Sociedad Municipal** se denominará "CONGRESOS Y TURISMO DE SEVILLA, S.A."

Su **régimen legal**, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 85 ter de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, se **acomodará íntegramente al ordenamiento jurídico privado**, salvo las materias en que le sea de aplicación la normativa presupuestaria, contable, de control financiero, de control de eficacia y contratación, y lo establecido en los presentes Estatutos.

- 1.- La **gestión de las políticas municipales de promoción, fomento e información turística** de la ciudad de Sevilla, incluyendo la **proyección de su imagen a nivel nacional e internacional**, y a tal fin:
- a) La promoción y el fomento del turismo en la ciudad de Sevilla, tanto a nivel nacional como internacional.
  - b) La creación y explotación de productos y servicios turísticos.
  - c) La **captación de inversiones turísticas** en la ciudad de Sevilla.
  - d) La gestión de los servicios de atención e información a visitantes mediante oficinas y puntos de información.
  - e) La promoción de la ciudad de Sevilla como sede de congresos, ferias, convenciones, seminarios, viajes de incentivos, rodajes cinematográficos y cualquier otro tipo de eventos.
  - f) La colaboración institucional con otras entidades públicas o privadas para la promoción turística.
  - g) La realización de análisis de mercados, informes sectoriales e **inteligencia competitiva**.
  - h) La elaboración de material de divulgación, publicidad e imagen de la ciudad de Sevilla.
  - i) La promoción de actividades de **capacitación o formación** para los **profesionales del sector turístico**.
  - j) La realización de acciones de **apoyo y mejora** de la **competitividad del sector turístico**, así como la **adopción de nuevas tecnologías** y el **fomento de la innovación**.
  - k) La **gestión de las políticas municipales de promoción, fomento e información turística** de la ciudad de Sevilla, incluyendo la **proyección de su imagen a nivel nacional e internacional\***.

\* Modificación de estatutos en Junta General de Accionistas de CONTURSA 17/11/2020.

2.- La **gestión y explotación del Palacio de Exposiciones y Congresos de Sevilla** y a tal efecto podrá:

- a) Organizar directa o indirectamente congresos, exposiciones, ferias, conciertos, representaciones teatrales y cuantas actividades complementarias puedan albergar las instalaciones del Palacio y/o sus espacios anejos complementarios.
- b) Promocionar y comercializar servicios complementarios a utilizar por expositores, visitantes y congresistas, a fin de ofrecer amplias facilidades para la celebración de ferias y otros eventos en el Palacio de Exposiciones y Congresos de Sevilla.
- c) Gestionar los servicios propios del citado equipamiento y su zona complementaria de explotación comercial, bien directamente, bien contratando su gestión indirecta.
- d) La adquisición de bienes y la gestión, en el ámbito de la actividad que constituye el objeto social, de toda clase de actividades, incluidas las de restauración, hostelería, comerciales y espectáculos, relacionadas con el Palacio de Exposiciones y Congresos y su actividad directa o complementaria.

3.- La **gestión o utilización de otros espacios** que pueda poner a su disposición, por cualquier título, el Excmo. Ayuntamiento de Sevilla para la organización de congresos, eventos y actividades de fomento y dinamización de sus fines sociales.

## INSTRUMENTO DE GESTIÓN

- Pensar en clave de proyecto ciudad
- Es un instrumento de creación de valor y de ejecución de la política económica de la ciudad

## MOTOR DESARROLLO ECONÓMICO

- Pensar en términos de creación de mayor impacto económico
- Motor de innovación
- Motor de inversión
- Generador de bienestar para la población local

## PRESTAR SERVICIOS

- Tener identificados los públicos, mercados y segmentos objetivos
- Conocer sus necesidades y prioridades
- Alinearlos con las prioridades de la ciudad
- Ser proactivo en la identificación de oportunidades

## GENERAR INGRESOS

- Ser un agente generador de valor añadido y de ingresos para el sector
- Garantizar la viabilidad y sostenibilidad de consorcio proyecto en el medio y largo plazo

# CONTURSA – *SEVILLA CITY OFFICE*, LA DMMO DE SEVILLA

1. ESTATUTOS DE CONTURSA
2. *SEVILLA CITY OFFICE*

## CONSORCIO

### DMO

Promoción nacional e  
internacional  
Marketing y publicidad  
Marca  
Observatorio  
Departamento receptivo  
Departamento MICE  
Departamento de grandes  
eventos  
Puntos información  
turística  
Promociones cruzadas  
Relación con *Sevilla*  
*Convention Bureau*  
Relación con *Sevilla Film*  
*Commission Sevilla & Me*

SCB



## FIBES

### RECINTO FERIAL

Organización actos y  
alquiler de espacios  
Ferias y congresos  
Eventos  
Espectáculos

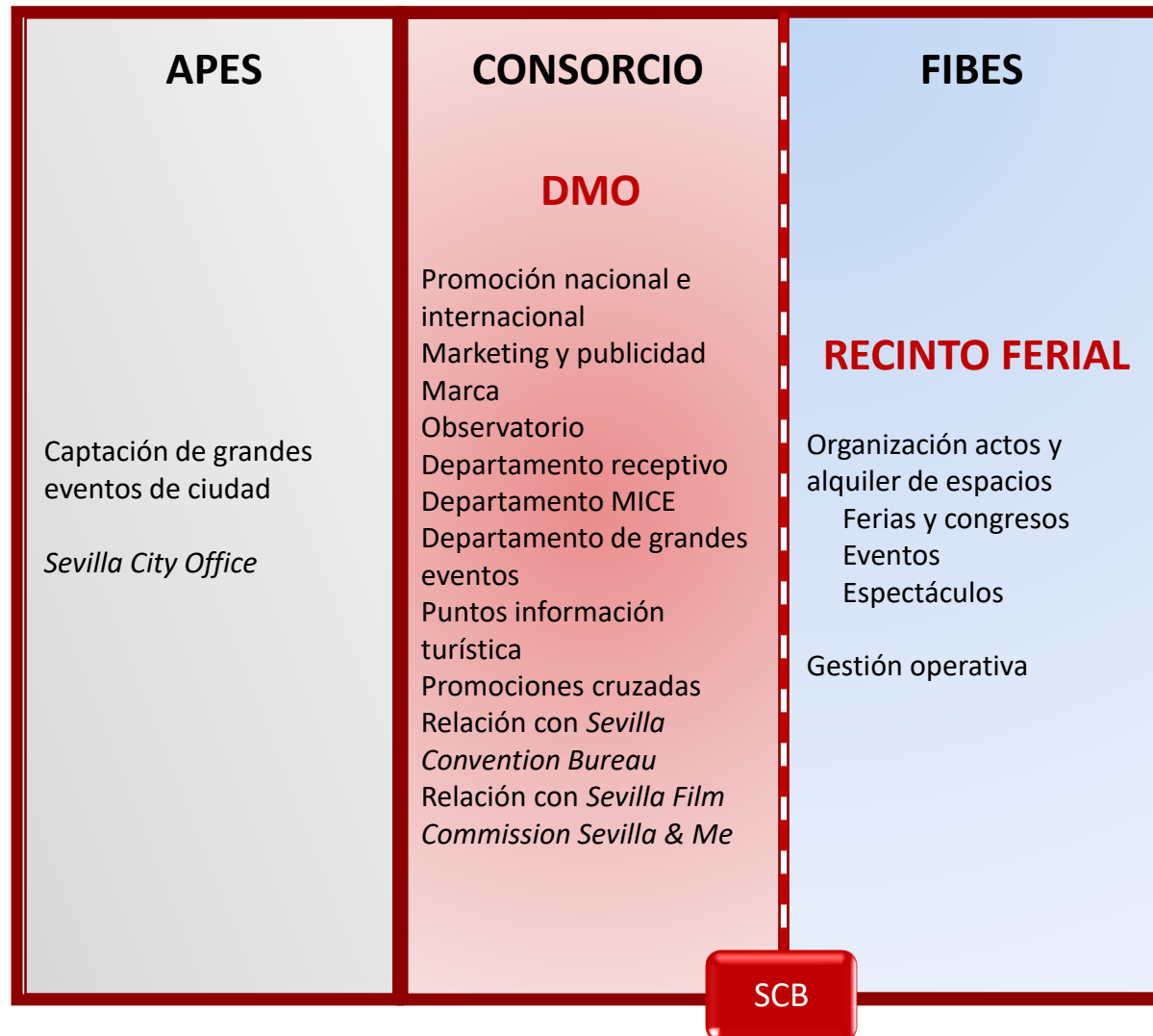
Gestión operativa

## APES

Captación de grandes  
eventos de ciudad

*Sevilla City Office*

## CONTURSA



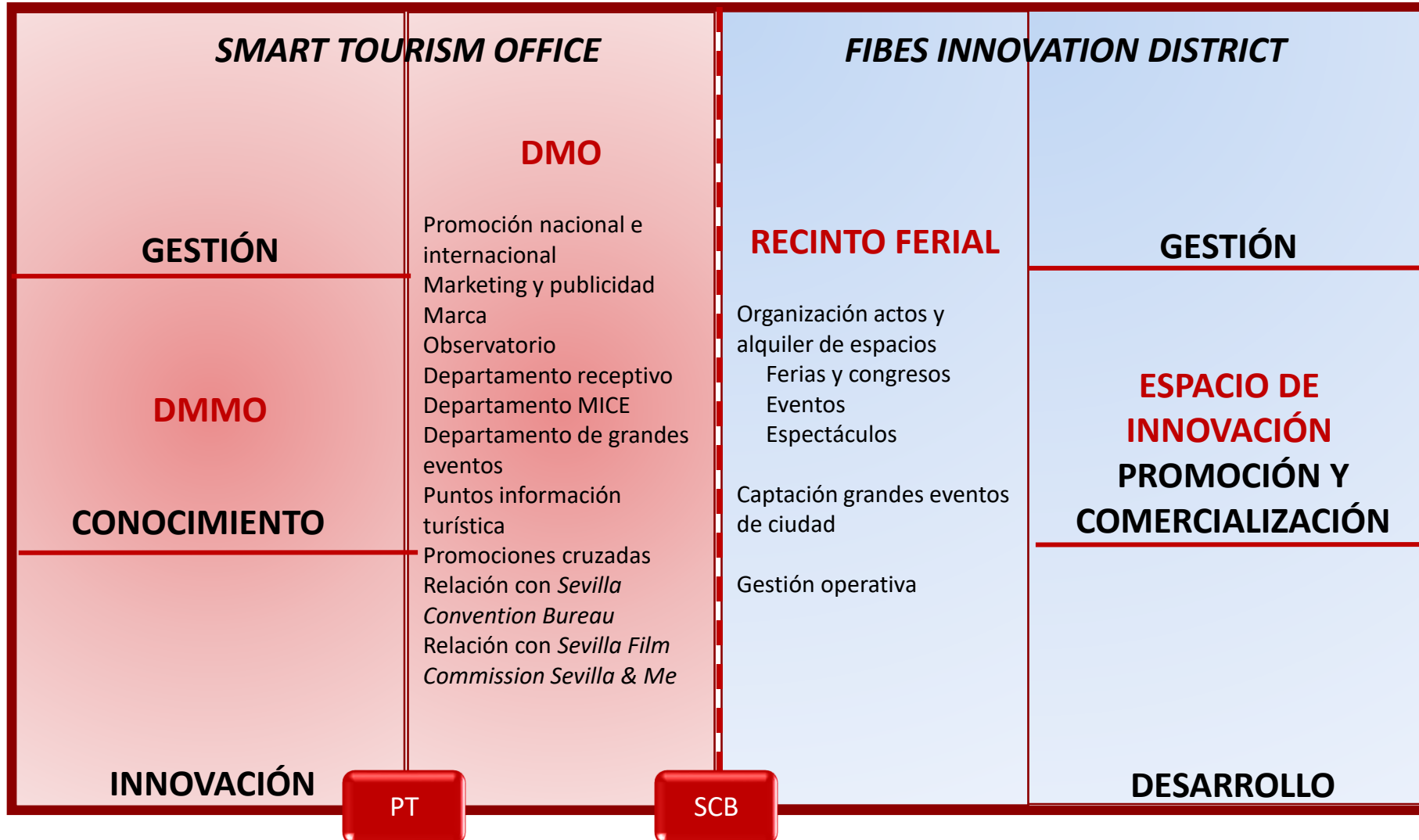
**CONTURSA**



**SEVILLA CITY OFFICE**



**SEVILLA CITY OFFICE**



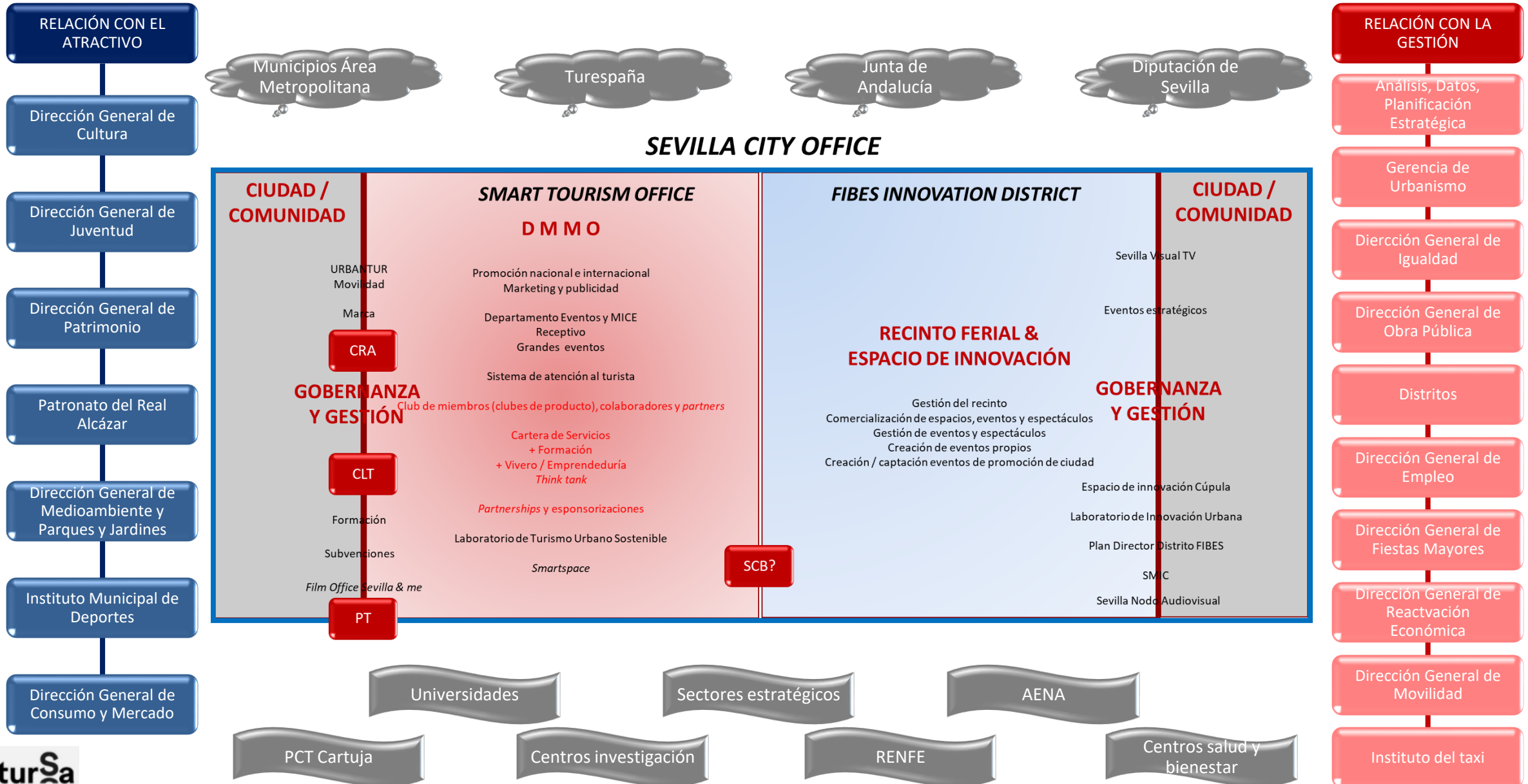
## SEVILLA CITY OFFICE



## SEVILLA CITY OFFICE



# MARCO DE RELACIÓN OPERATIVA E INSTITUCIONAL DE LA SEVILLA CITY OFFICE





# ÍNDICE GENERAL

LA NECESIDAD DE PROMOCIONAR... Y GESTIONAR

CONTURSA – *SEVILLA CITY OFFICE*, LA DMMO DE  
SEVILLA

PROPUESTA ESTRATÉGICA PARA LA *SEVILLA CITY  
OFFICE*

## PROPUESTA ESTRATÉGICA PARA LA *SEVILLA CITY OFFICE*

1. EL MARCO DE REFERENCIA: LA ECONOMÍA DEL VISITANTE
2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA *SEVILLA CITY OFFICE*
3. MISIÓN Y VISIÓN DE LA *SEVILLA CITY OFFICE*
4. PROGRAMA DE MIEMBROS DE LA *SEVILLA CITY OFFICE*
5. CARTERA DE SERVICIOS DE LA *SEVILLA CITY OFFICE*
6. SISTEMA DE INDICADORES DE LA *SEVILLA CITY OFFICE*

## PROPUESTA ESTRATÉGICA PARA LA *SEVILLA CITY OFFICE*

1. EL MARCO DE REFERENCIA: LA ECONOMÍA DEL VISITANTE
2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA *SEVILLA CITY OFFICE*
3. MISIÓN Y VISIÓN DE LA *SEVILLA CITY OFFICE*
4. PROGRAMA DE MIEMBROS DE LA *SEVILLA CITY OFFICE*
5. CARTERA DE SERVICIOS DE LA *SEVILLA CITY OFFICE*
6. SISTEMA DE INDICADORES DE LA *SEVILLA CITY OFFICE*

## USOS DEL DESTINO POR PARTE DE LOS VISITANTES.

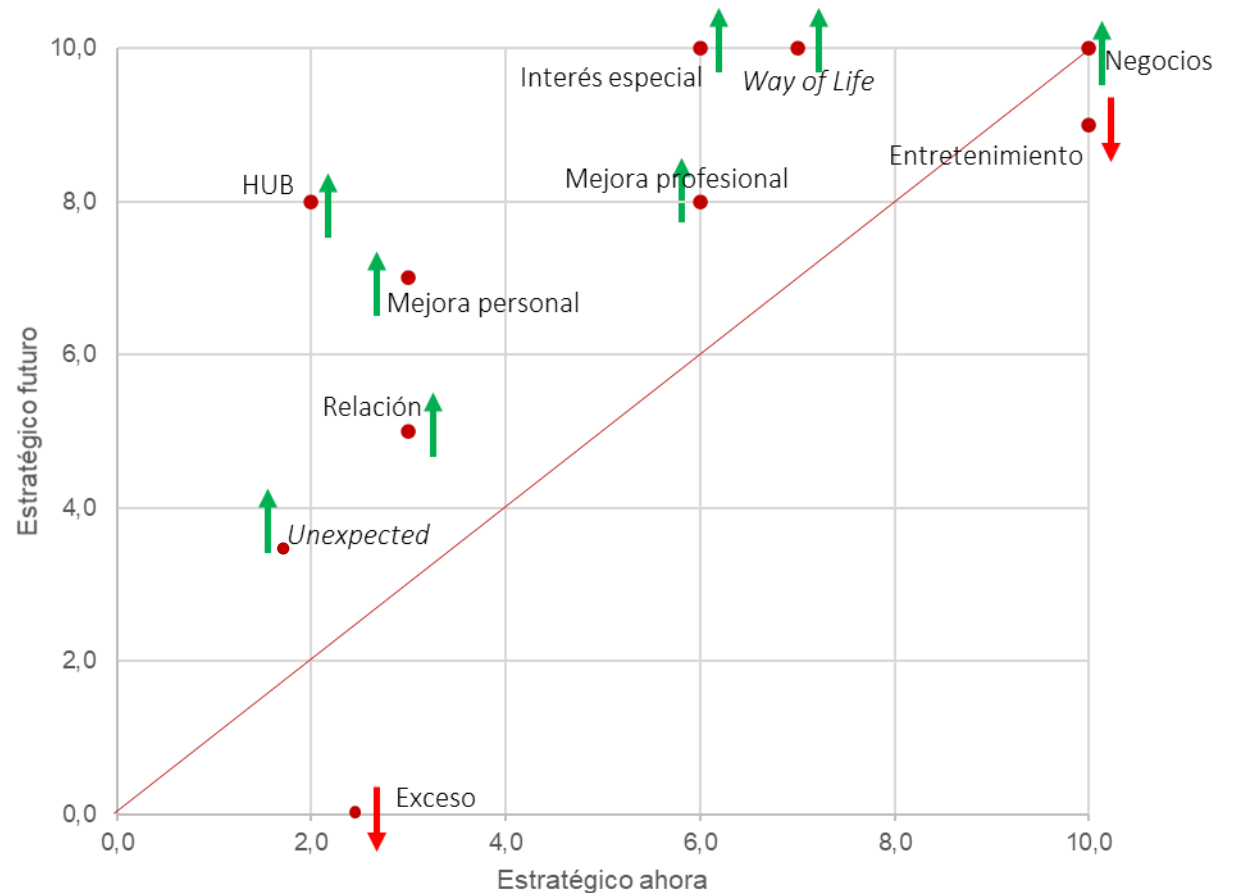
### LA ECONOMÍA DEL VISITANTE

1. Sevilla visitable y del entretenimiento
2. Sevilla de interés especial
3. Sevilla estilo de vida (*Way of Life*)
4. Sevilla de los negocios
5. Sevilla de la relación
6. Sevilla de la mejora profesional
7. Sevilla de la mejora personal
8. Sevilla capital-centralidad
9. Sevilla del exceso
10. Sevilla inesperada (*Unexpected*)

Prioridades a corto  
y largo plazo



Evolución deseada de los usos del destino



**DEL TURISMO A LA ECONOMÍA DEL VISITANTE Y EL BIENESTAR DEL RESIDENTE**

Cualquier visitante tiene algo que aportarle a Sevilla: recursos, capacidad de prescripción, descubrimiento, trabajo, admiración, talento, creatividad, cultura, innovación, vida, sosiego, ...

La **Economía del Visitante** se basa en que seamos capaces de **identificar a aquellos visitantes que mejor pueden apreciar nuestros valores, mayor bienestar pueden aportar a los residentes y mejor nos pueden ayudar a cumplir con la Agenda 2030.**



## PLAN ESTRATÉGICO NODO 2030



## TURISMO Y DESARROLLO SOSTENIBLE: RETOS DEL SECTOR PARA LOGRAR LOS ODS EN 2030

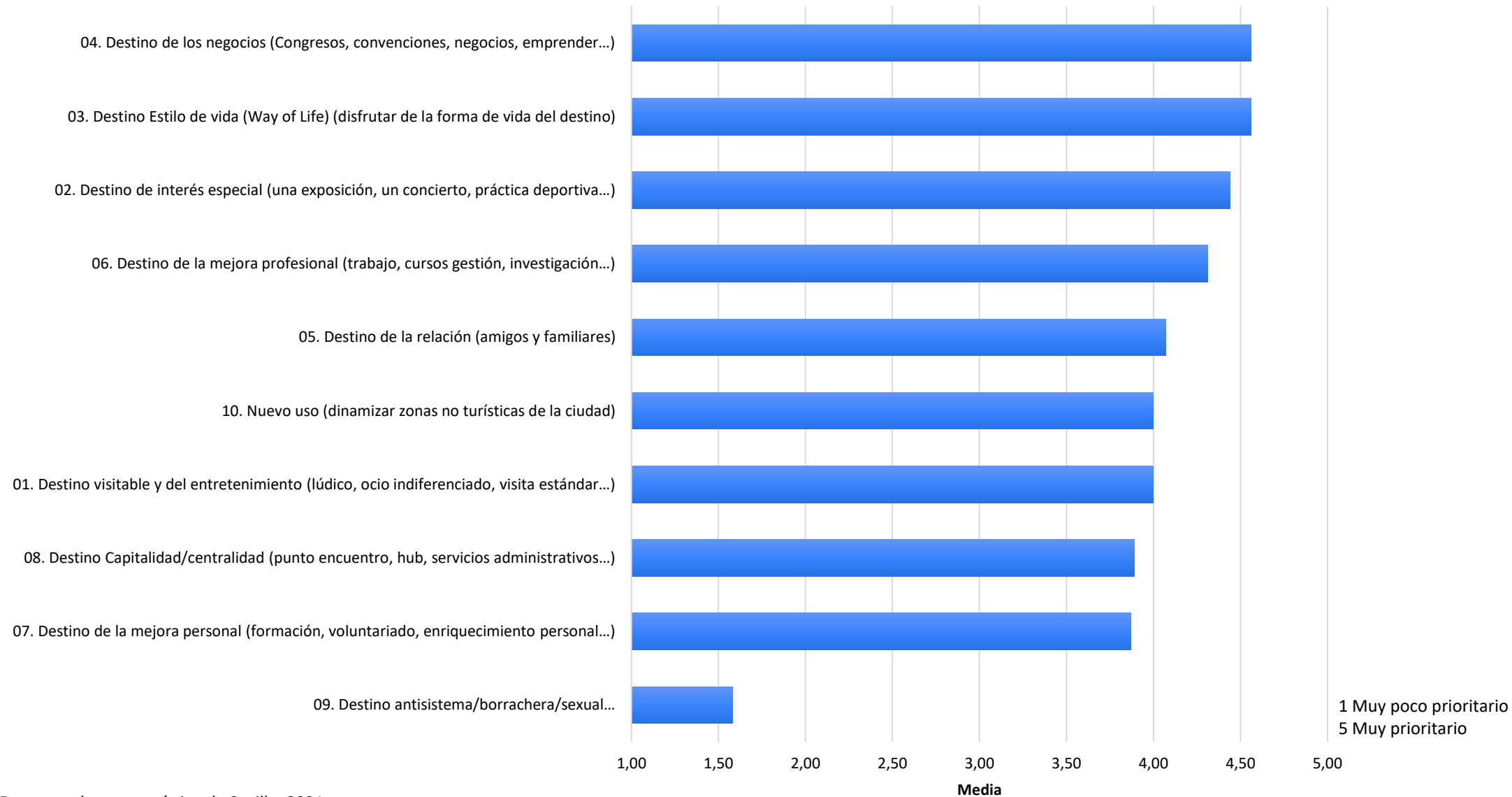


## OFRECE ATRIBUTOS



# QUÉ USOS DEL DESTINO PRIORIZARÍA POR PARTE DE LOS VISITANTES

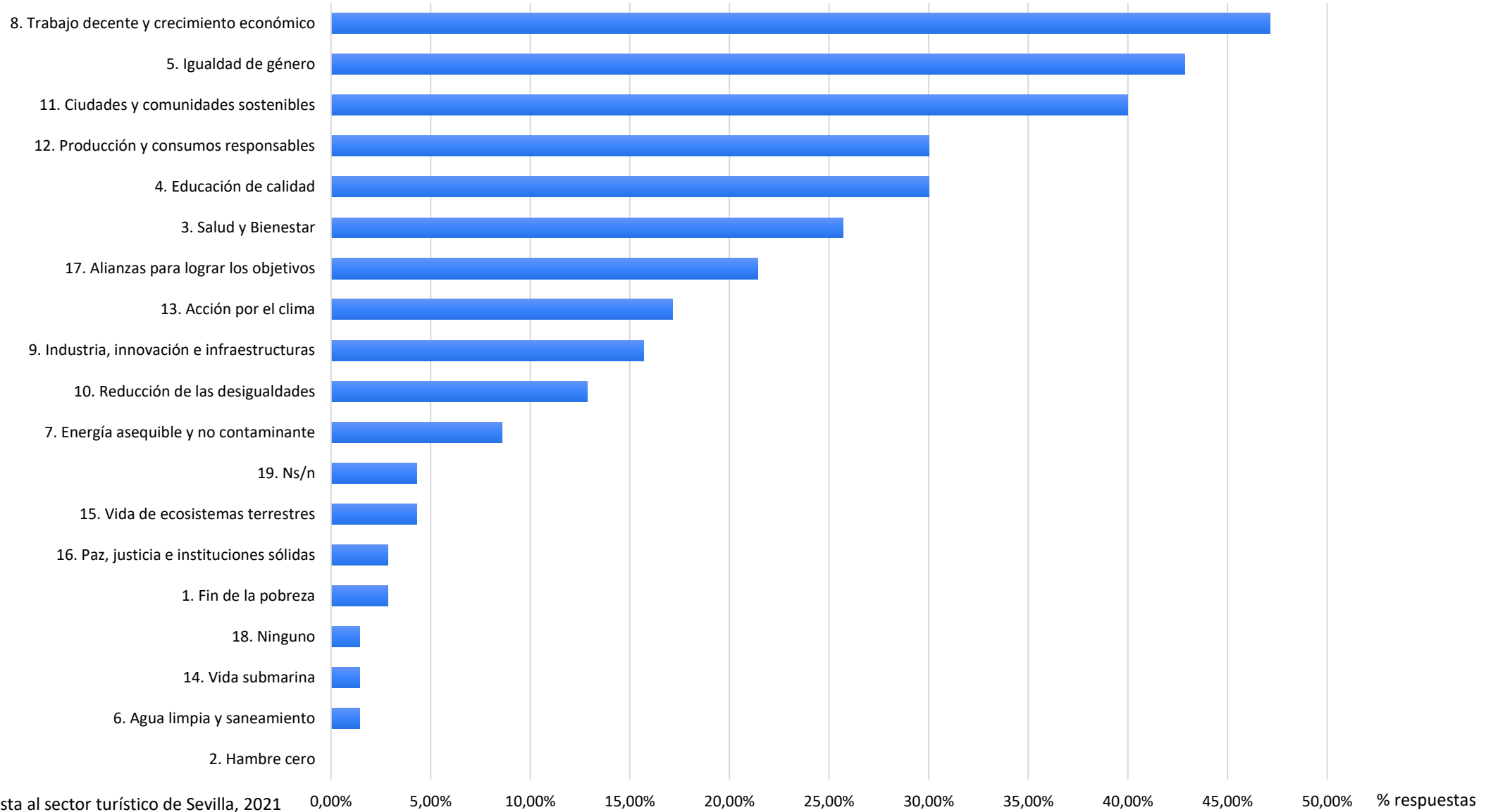
## Usos preferidos para el destino





# ODS's A LOS QUE SE PODRÍA CONTRIBUIR DESDE LA EMPRESA

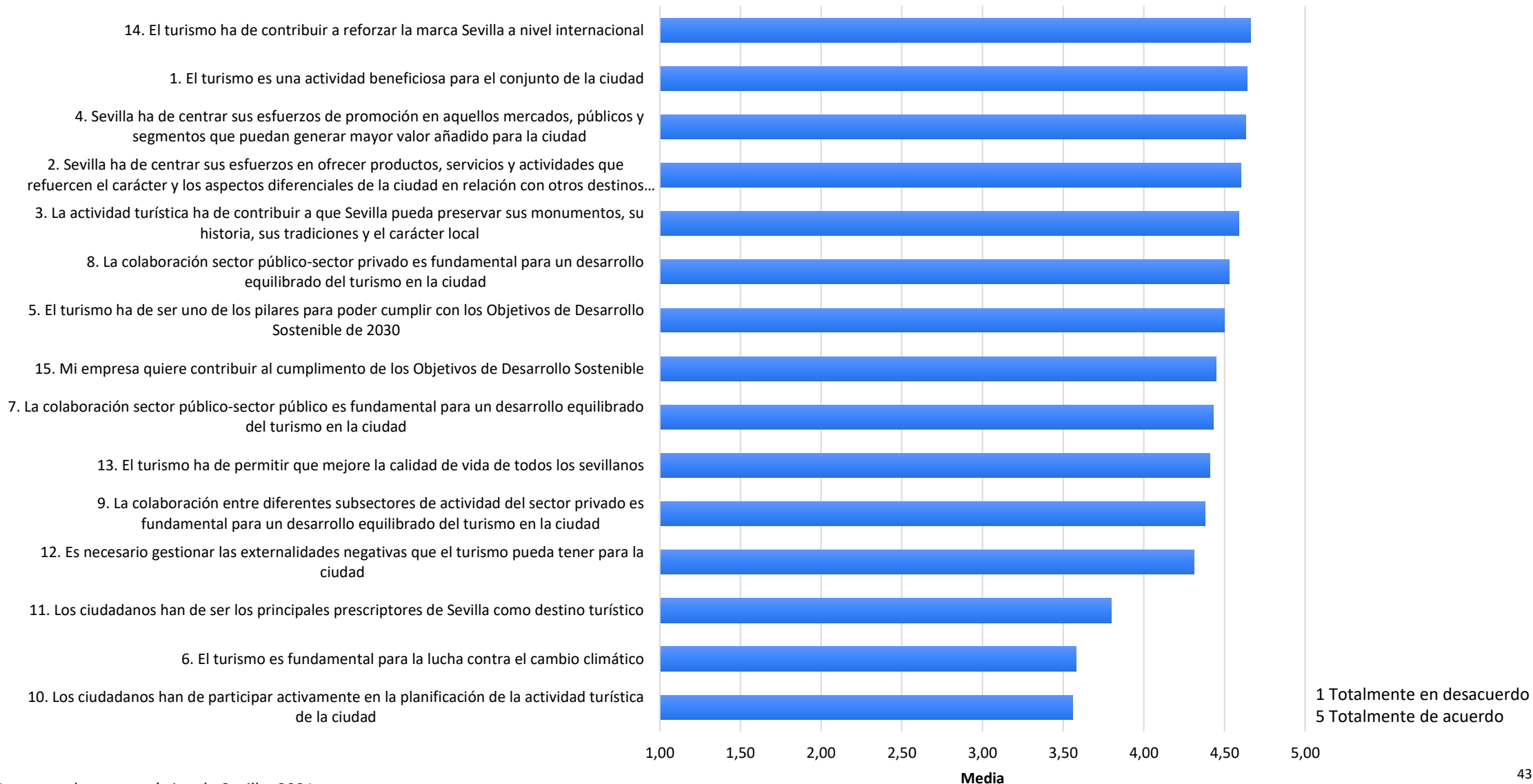
## ODS's a los que podría contribuir desde su empresa



## PROPUESTA ESTRATÉGICA PARA LA *SEVILLA CITY OFFICE*

1. EL MARCO DE REFERENCIA: LA ECONOMÍA DEL VISITANTE
2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA *SEVILLA CITY OFFICE*
3. MISIÓN Y VISIÓN DE LA *SEVILLA CITY OFFICE*
4. PROGRAMA DE MIEMBROS DE LA *SEVILLA CITY OFFICE*
5. CARTERA DE SERVICIOS DE LA *SEVILLA CITY OFFICE*
6. SISTEMA DE INDICADORES DE LA *SEVILLA CITY OFFICE*

## Opinión sobre el papel del turismo en los próximos años





## PROPUESTA ESTRATÉGICA PARA LA *SEVILLA CITY OFFICE*

1. EL MARCO DE REFERENCIA: LA ECONOMÍA DEL VISITANTE
2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA *SEVILLA CITY OFFICE*
- 3. MISIÓN Y VISIÓN DE LA *SEVILLA CITY OFFICE***
4. PROGRAMA DE MIEMBROS DE LA *SEVILLA CITY OFFICE*
5. CARTERA DE SERVICIOS DE LA *SEVILLA CITY OFFICE*
6. SISTEMA DE INDICADORES DE LA *SEVILLA CITY OFFICE*

La *Sevilla City Office*, como entidad responsable de la gestión, la promoción y el atractivo de Sevilla  
como ciudad para visitar, vivir, trabajar, aprender, relacionarse, invertir, divertirse y descubrir,  
ha de reforzar la marca ciudad a nivel internacional Y  
transformar Sevilla en una ciudad más atractiva, competitiva, digital, innovadora, sostenible,  
responsable, resiliente, equitativa e inclusiva  
gracias al desarrollo de la Economía del Visitante y bajo el paraguas de los ODS's de Naciones  
Unidas,  
ayudando a preservar los valores diferenciales de la ciudad,  
mejorando la competitividad del sector empresarial,  
fomentando la colaboración y la cooperación entre los grupos de interés  
y maximizando el bienestar que la actividad turística pueda crear para los habitantes de la  
ciudad.

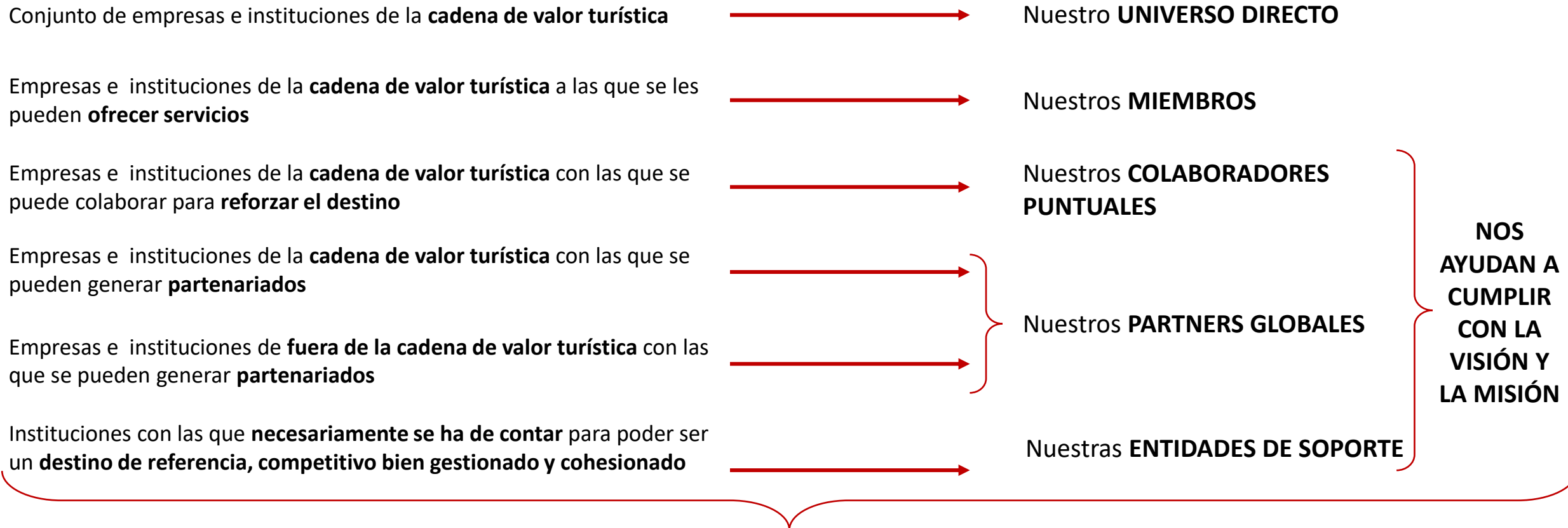
En 2030 todos los habitantes de Sevilla se beneficiarán de la Economía del Visitante

## PROPUESTA ESTRATÉGICA PARA LA *SEVILLA CITY OFFICE*

1. EL MARCO DE REFERENCIA: LA ECONOMÍA DEL VISITANTE
2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA *SEVILLA CITY OFFICE*
3. MISIÓN Y VISIÓN DE LA *SEVILLA CITY OFFICE*
4. PROGRAMA DE MIEMBROS DE LA *SEVILLA CITY OFFICE*
5. CARTERA DE SERVICIOS DE LA *SEVILLA CITY OFFICE*
6. SISTEMA DE INDICADORES DE LA *SEVILLA CITY OFFICE*



Es necesario crear una estructura de relación con el sector que permita potenciar el papel de CONTURSA como generador de competitividad y negocio

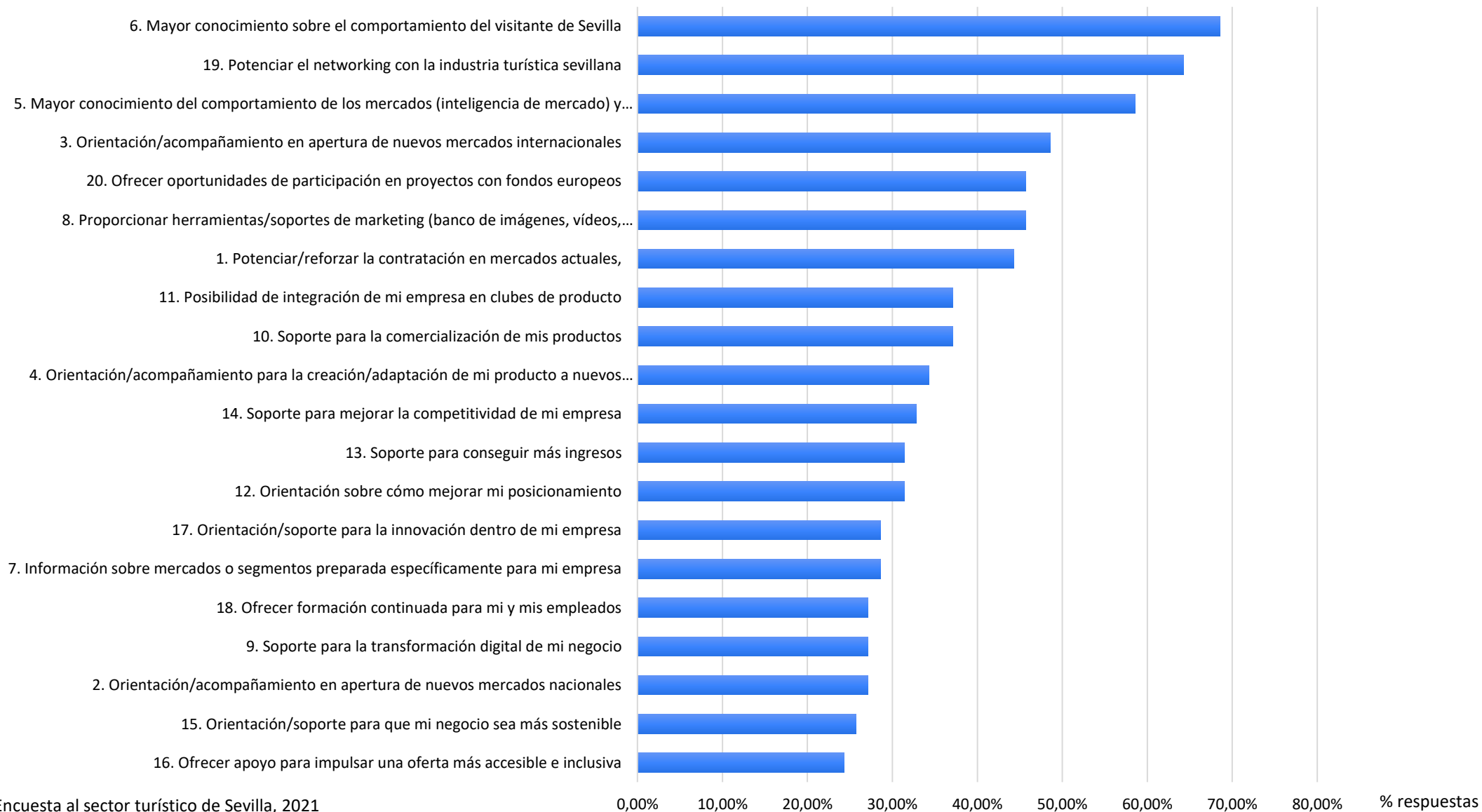


**NOS TENEMOS QUE ASEGURAR DE QUE ESTÁN TODOS LOS QUE TIENEN QUE ESTAR**

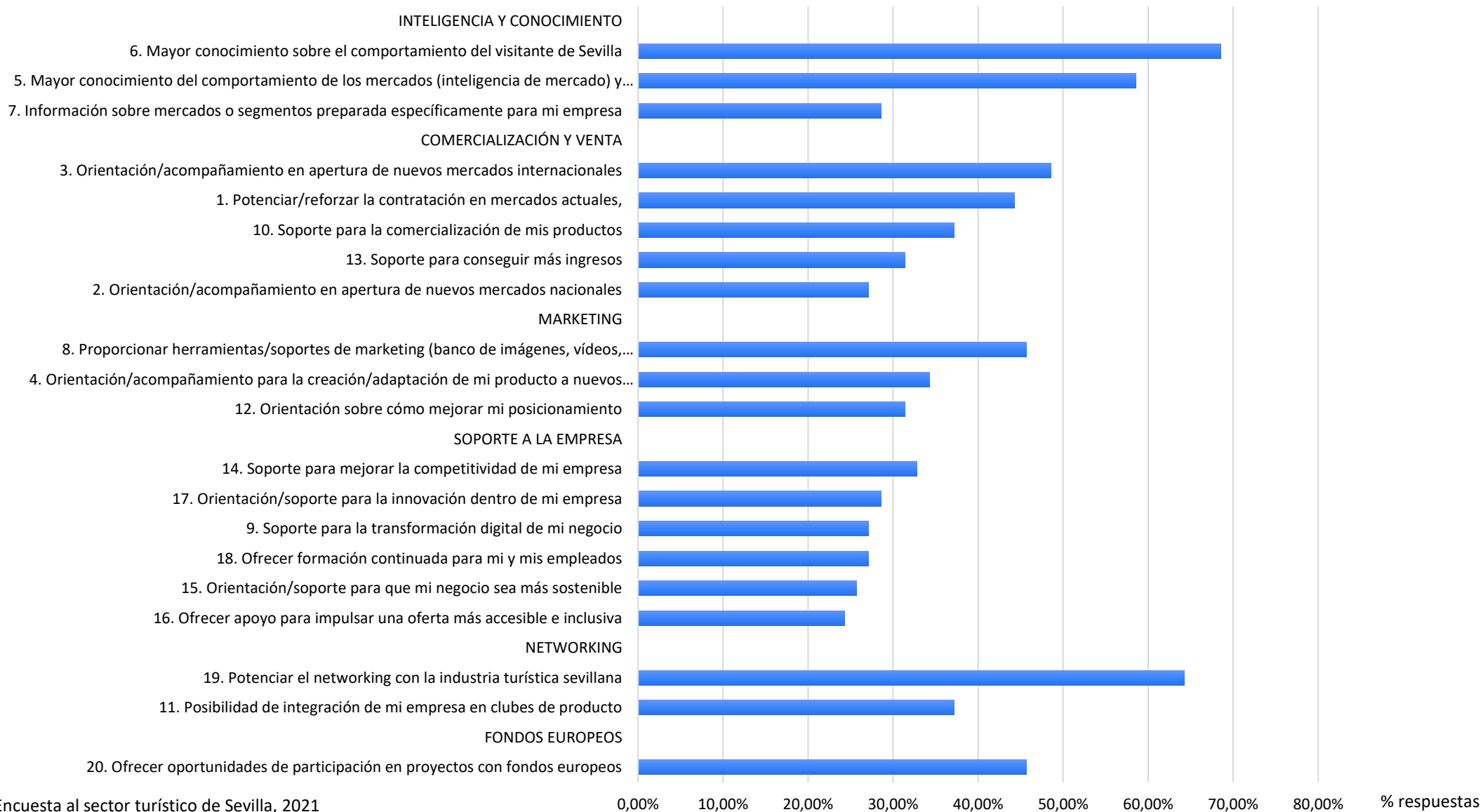
## PROPUESTA ESTRATÉGICA PARA LA *SEVILLA CITY OFFICE*

1. EL MARCO DE REFERENCIA: LA ECONOMÍA DEL VISITANTE
2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA *SEVILLA CITY OFFICE*
3. MISIÓN Y VISIÓN DE LA *SEVILLA CITY OFFICE*
4. PROGRAMA DE MIEMBROS DE LA *SEVILLA CITY OFFICE*
5. CARTERA DE SERVICIOS DE LA *SEVILLA CITY OFFICE*
6. SISTEMA DE INDICADORES DE LA *SEVILLA CITY OFFICE*

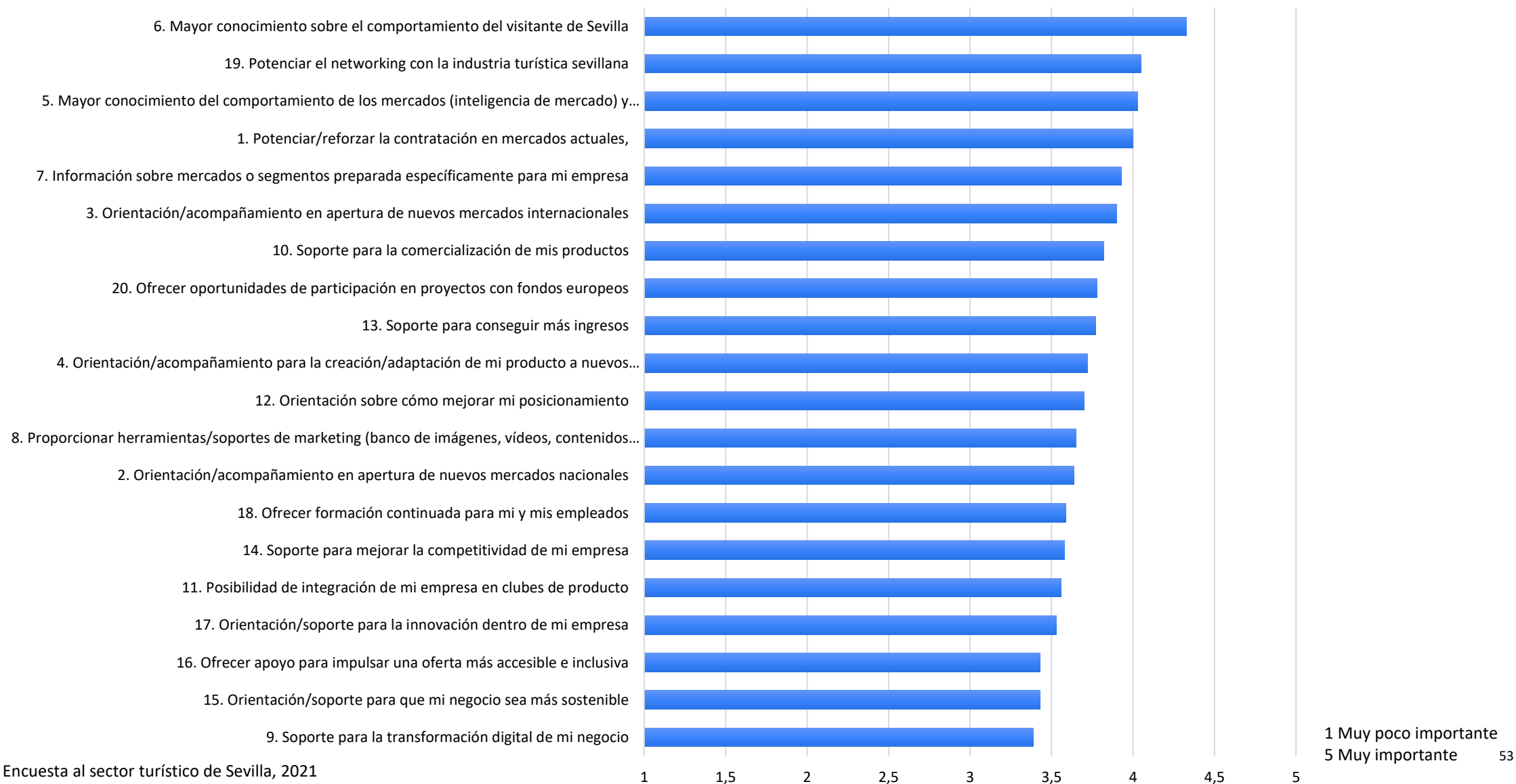
## En qué servicios le puede ayudar Contursa



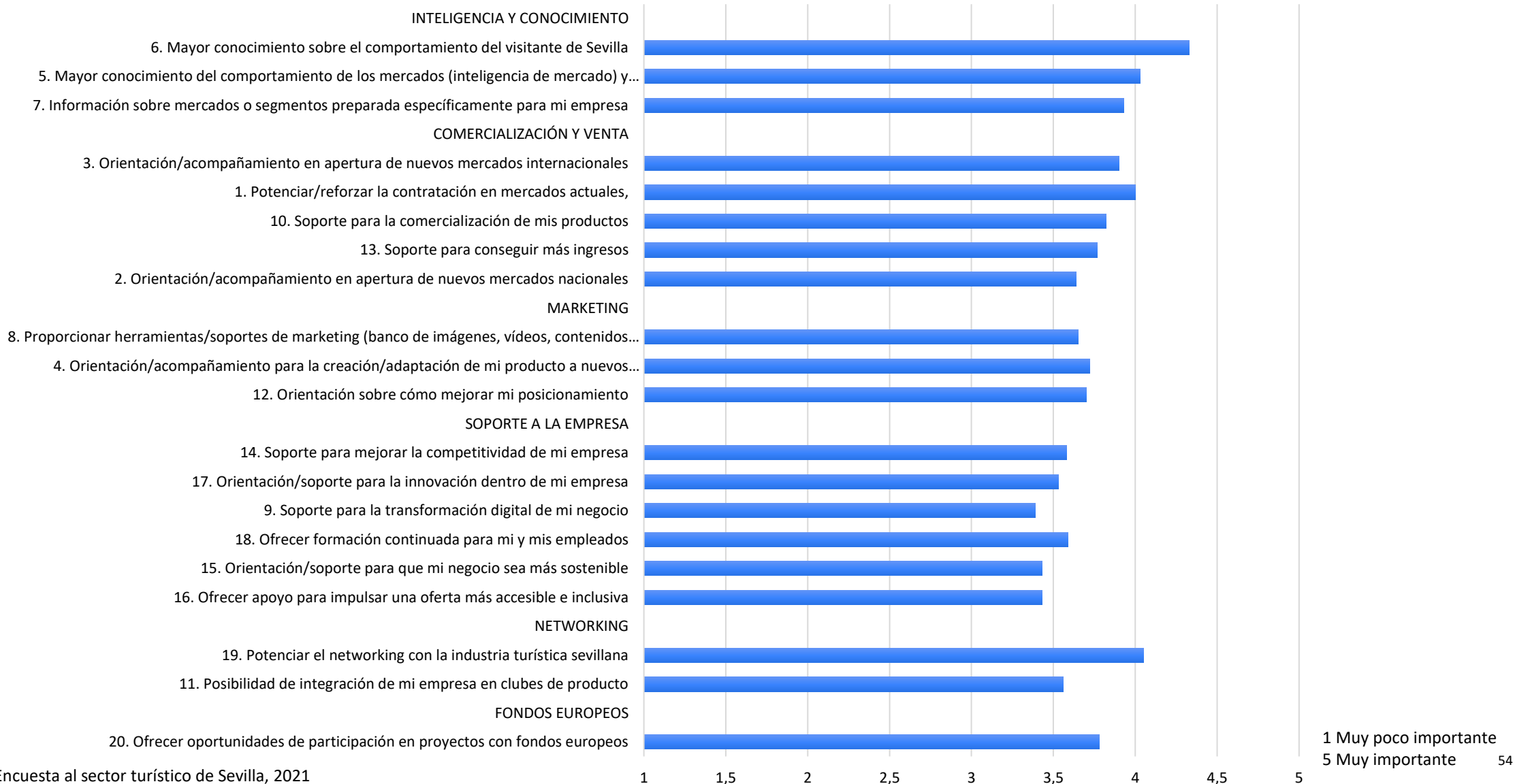
## En qué servicios le puede ayudar Contursa



## Cuán importante es que Contursa ofrezca los siguientes servicios

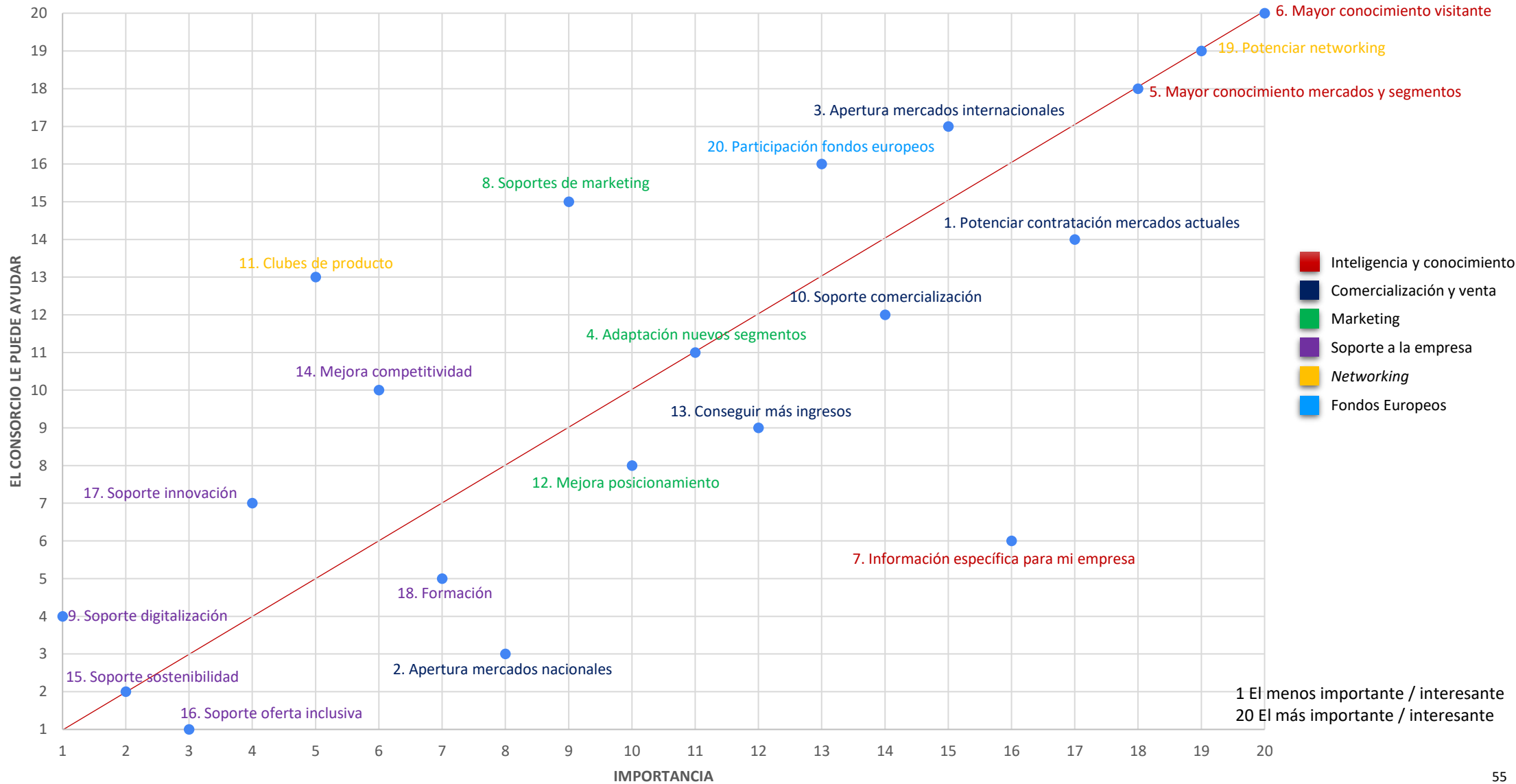


## Cuán importante es que Contursa ofrezca los siguientes servicios



# SERVICIOS DE LA SEVILLA CITY OFFICE EN FUNCIÓN DE SU IMPORTANCIA E INTERÉS

## Relación entre importancia y que Contursa le pueda ayudar



1 El menos importante / interesante  
20 El más importante / interesante

Fuente: Encuesta al sector turístico de Sevilla, 2021

CATEGORÍAS DE SERVICIOS	Empresas	Instituciones
Asesoramiento y <i>networking</i> empresarial		
Asesoramiento y <i>networking</i> con entidades		
Conocimiento e inteligencia		
Marketing y comunicación promocional		
Desarrollo de producto		
Comercialización / generación de negocio		
Promoción		



## PROPUESTA ESTRATÉGICA PARA LA *SEVILLA CITY OFFICE*

1. EL MARCO DE REFERENCIA: LA ECONOMÍA DEL VISITANTE
2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA *SEVILLA CITY OFFICE*
3. MISIÓN Y VISIÓN DE LA *SEVILLA CITY OFFICE*
4. PROGRAMA DE MIEMBROS DE LA *SEVILLA CITY OFFICE*
5. CARTERA DE SERVICIOS DE LA *SEVILLA CITY OFFICE*
6. SISTEMA DE INDICADORES DE LA *SEVILLA CITY OFFICE*

Más allá de los indicadores tradicionales e, incluso, de los de la economía digital, se han de incorporar nuevos indicadores que estén relacionados con productos y segmentos estratégicos, Atributos, Utilidades y Criterios ODS's, e indicadores de gestión y desempeño ligados a los objetivos de CONTURSA

## Sistema de indicadores

### Indicadores tradicionales

Caracterización del visitante  
Número de visitantes y pernoctaciones  
Nivel de ocupación y tarifa media  
Estancia media  
Gasto medio y sus categorías  
Opinión sobre el destino  
Satisfacción con la visita  
...

### Indicadores "digitales"

Reputación *online*  
Comercialización  
Variaciones oferta alojamiento  
Precios  
Perspectivas a 1-3-6 meses  
Comportamiento a lo largo de la estancia  
Movilidad  
...

### Indicadores de oferta estratégica

¿Estamos atrayendo a los visitantes que queremos?  
¿Se están cumpliendo los **objetivos estratégicos**?

### Indicadores de demanda estratégica

¿Estamos promocionando y comercializando los productos que queremos?  
¿Se están cumpliendo los **objetivos estratégicos**?

### Atributos

¿Estamos ofreciendo aquello que queremos que los visitantes encuentren?

### Indicadores de la EdV

### Utilidades

¿Estamos reforzando los valores que queremos que la Economía del Visitante aporte a Sevilla?

### Criterios

¿Estamos reforzando el cumplimiento de los ODS's?

### Indicadores de gestión

¿Se están cumpliendo los **objetivos operativos**?

**ALS** | ADVANCED  
LEISURE SERVICES  
*Building Wise Destinations*

**ASESORAMOS**

TRABAJAMOS PARA OBTENER  
RESULTADOS

**GESTIONAMOS  
ESPACIOS**

CREAMOS EXPERIENCIAS

Qualified Partner:



BIOSPHERE

