



SOCIEDAD DE DESARROLLO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE, S.A.U.

Programa de Actuación, Inversión y Financiación

EJERCICIO 2024

Contenido

Programa de Actuación, Inversión y Financiación ejercicio 2024.....	3
Actuaciones en materia de empleo	5
Actuaciones en materia de formación	7
Actuaciones en materia de desarrollo empresarial y emprendimiento	8
Actuaciones en materia de desarrollo comercial.....	10
Actuaciones en materia de desarrollo turístico	13
Consideraciones en la elaboración de presupuesto	17
Bases de ejecución del presupuesto ejercicio 2024.....	18
Conceptos económicos	20
Desglose de ingresos por concepto económico	20
Desglose de gasto por concepto económico	21
Indicadores de resultados por unidades de servicios	23
Indicadores en materia de empleo ¹	23
Indicadores en materia de formación ¹	24
Indicadores en materia de desarrollo empresarial y emprendimiento	24
Indicadores en materia desarrollo comercial.....	25
Indicadores en materia desarrollo turístico.....	26

Programa de Actuación, Inversión y Financiación ejercicio 2024

El presente Programa de Actuación, Inversión y Financiación (PAIF) para el ejercicio 2024 contiene las actuaciones que prevé llevar a cabo Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife, S.A.U. en el presente ejercicio y con arreglo a la dotación presupuestaria del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife a tal fin.

Sociedad de Desarrollo es consciente de su papel de instrumento fundamental definido en su objeto social; “[...] las realizaciones de cuantas actuaciones sean de interés para el desarrollo económico y social del municipio de Santa Cruz de Tenerife”. Bajo esta finalidad, la entidad se convierte en un instrumento operativo muy potente, confirmado en un estudio realizado en el año 2017, donde se estimaba que, por cada euro invertido por la corporación local en la Sociedad de Desarrollo, se multiplicaba por 12 euros de rendimiento social en el territorio (Corporación 5, 2017 “Estimación del impacto de la Sociedad de Desarrollo sobre la economía del municipio de Santa Cruz de Tenerife”).

Tiene la consideración de medio propio y servicio técnico del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife a los efectos previstos en el art. 15 de la Ley 30/92 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y el procedimiento Administrativo Común, para las que sea competente la Corporación.

El contexto socioeconómico del 2023 viene determinado por un inicio de periodo creciente en la parte económica; donde las regiones con un fuerte componente turístico, como lo es Canarias, están liderando el crecimiento del PIB en el conjunto español. Asimismo, la positiva evolución del mercado de trabajo en el Archipiélago y especialmente en Santa Cruz de Tenerife, que se viene registrando a lo largo del 2022 y principios del 2023, reflejan como se está trasladando al conjunto de la economía. Frente a estas buenas perspectivas, se encuentran una serie de elementos que están afectando al conjunto de España y del continente, y que podrán generar tensiones en la buena marcha de la economía, pudiendo complicar el final de año y a lo largo del 2024. Entre ellos, destacan las consecuencias de la importante inflación persistente en el contexto europeo de los últimos años y especialmente, las acciones que se están tomando desde los bancos centrales para su control (principalmente aumentando los tipos de interés). Además, una vez concluido el plazo de las medidas frente a la pandemia en este 2023, habrá que sumarle que la UE volverá a exigir para el año 2024, medidas para reducir el déficit y los gobiernos europeos, entre ellos España, deberán tomar medidas restrictivas ya a finales de 2023 para disminuirla. Ambos factores muy posiblemente influyan en la desaceleración de la economía a lo largo de este año y en posteriores.

En el objetivo de mejorar la empleabilidad, el apoyo a las empresas y el emprendimiento surgen una serie de retos en el ejercicio 2024 dónde Sociedad de Desarrollo será un actor relevante para el desarrollo del municipio. A nivel sectorial, el comercio y el turismo, sectores claves de la economía municipal, afrontan una nueva hoja de ruta definida en el marco de la planificación estratégica con el Plan Estratégico de Turismo 2023-2028 y el Plan Director de Comercio 2023-2028, donde se ha definido el papel de Sociedad de Desarrollo como un instrumento esencial para la ejecución de los diferentes planes de acciones.

Dentro de este contexto, la Sociedad de Desarrollo es consciente de su papel de instrumento fundamental para el apoyo a la ciudadanía y al tejido empresarial local y durante el ejercicio 2024, se ha propuesto como prioridad, mantener la cantidad y calidad de los servicios.

Los servicios y proyectos objeto de este programa se encuentran encuadrados en cuatro ejes:

- Eje I Empleo y Formación
- Eje II Desarrollo Empresarial y Emprendimiento
- Eje III Desarrollo Comercial
- Eje IV Desarrollo Turístico

Las actuaciones que forman parte de cada uno de estos ejes son:

- Eje I Actuaciones en materia de Empleo y Formación:
 - Orientación profesional
 - Intermediación laboral
 - Gestión de proyectos
 - Plan general de formación
 - Participación en programas y proyectos formativos
- Eje II Actuaciones en materia de Desarrollo Empresarial y Emprendimiento
 - Acciones de sensibilización y formación
 - Apoyo al emprendimiento
 - Creación de empresas
 - Centro de negocios para emprendedores
- Eje III Actuaciones en materia de Desarrollo Comercial
 - Dinamización comercial e impulso al consumo
 - Marketing comercial
 - Desarrollo comercial

- Eje IV Actuaciones en materia de Desarrollo Turístico
 - Excelencia y competitividad turística
 - Promoción y marketing del destino
 - Gobernanza e inteligencia turística

A su vez las actuaciones detalladas para cada uno de los ejes estratégicos engloban una serie de acciones que se especifican a continuación:

Actuaciones en materia de empleo

- **Orientación profesional:**
 - **Tutorización laboral**, servicio de asesoramiento, orientación e información laboral adaptados al perfil académico y profesional de la persona usuaria.
 - **Club del empleo**, espacio de acogida, información y formación para el empleo con apoyo de nuevas tecnologías, incluyendo charlas y sesiones formativas.
 - **Cápsulas del Conocimiento**, realización de sesiones grupales de corta duración, flexibles y dinámicas, presenciales y online, ajustadas a contenidos específicos y concretos para el desarrollo integral de itinerarios individuales de inserción
 - **Encuentros técnicos, cooperación, trabajo en red y desarrollo de actuaciones coordinadas con otras entidades, especialmente con los servicios sociales municipales**, desarrollo de acciones de colaboración e intervención conjunta con los recursos del empleo del Municipio, y especialmente con el área de Servicios Sociales del Ayuntamiento.
- **Intermediación laboral:**

La Sociedad de Desarrollo es una de las entidades de la Comunidad Autónoma de Canarias autorizada como agencia de colocación con el objeto de dinamizar el mercado laboral, especialmente el local. A través de este instrumento, se persigue proporcionar fluidez al proceso de intermediación (encaje entre la oferta y la demanda de empleo) mediante el desarrollo de un proceso integral de intervención con las personas desempleadas desde la conexión entre el servicio público de empleo, la iniciativa privada y nuestra amplia experiencia de trabajo en este ámbito.

- **Intermediación Laboral**, a través de la Agencia de colocación, autorizada por el Gobierno de Canarias y el SEPE, mediante la que se pretende gestionar la oferta de empleo, agilizar el proceso de intermediación e insertar a personas desempleadas a raíz del concierto público-privado.
- **Prospección en búsqueda de necesidades y oportunidades de empleo en el tejido empresarial**, a través de diversas acciones tales como la captación directa de oferta de empleo, la celebración de selecciones exprés, la gestión de vacantes en empresas concesionarias y adjudicatarias del Ayuntamiento o la utilización de redes sociales para visibilizar la Agencia de Colocación y las empresas socialmente responsables con el empleo, entre otras.
- **Gestión de emplazamientos de prácticas en empresas** dentro del marco de algunos de los proyectos desarrollados se contempla la realización de prácticas no laborales en empresas, con el objetivo de dotar al alumnado de competencias profesionales y personales. Esta acción se desarrolla en coordinación con Formación.
- **Reconocimiento y colaboración con las empresas comprometidas con el empleo y el desarrollo sostenible e integrador** Como forma de incentivar la participación de nuevas empresas en las medidas de empleo de la Sociedad de Desarrollo y como premio a quienes ya lo hacen.
- **Gestión, tutorización y acogida de alumnado en prácticas de entidades externas a la Sociedad de Desarrollo.**
- **Encuentros técnicos, sectoriales y trabajo en red**, propiciando el intercambio de información con otros agentes del mercado laboral, la colaboración con nuestros socios y el trabajo en red.
- **Gestión de proyectos**

El área de Empleo, Formación y Emprendimiento participa asiduamente en diversas convocatorias públicas para la financiación de proyectos integrados de empleo; esta viene siendo la principal vía de obtención de recursos ajenos del Área.

- **Diseño, Desarrollo y Gestión técnica de proyectos integrales de empleo.** Elaboración y diseño, supervisión técnica del desarrollo de los proyectos, selección y coordinación de los distintos equipos técnicos y administrativos, así como empresas proveedoras; desarrollo de informes de gestión de los proyectos, evaluación y seguimiento de éstos.

- **Proyectos transnacionales**, participación, en su caso, en convocatorias y programas europeos e internacionales.
- **Estudios sectoriales**, realización de estudios de necesidades y oportunidades de empleo y formación en sectores de la economía municipal.
- **Encuentros, eventos y trabajo en red** Organización y participación en eventos, encuentros técnicos y jornadas profesionales de interés general en el ámbito de las políticas de Empleo, así como desarrollo de trabajo en red con el resto del sistema local de empleo.

Actuaciones en materia de formación

- **Plan general de formación**

La Sociedad de Desarrollo ofrece a la ciudadanía santacrucera una variada oferta formativa relacionada con la mejora de la empleabilidad y desarrollo profesional.

- **Formación para el empleo.** Oferta formativa dirigida a la población activa. Esta oferta formativa pretende facilitar el acceso a formación esencial en competencias y capacidades para el empleo. Además, se enriquece con acuerdos de colaboración con entidades y profesionales docentes, organizaciones empresariales y otros agentes económicos y sociales.
- **Plan de práctica docente.** Acogida de docentes en prácticas, ofreciendo además una oferta formativa complementaria a la propia.

- **Participación en programas y proyectos formativos**

La gestión de la formación para el empleo es la base del trabajo del Servicio de formación de la Sociedad de Desarrollo; con estos recursos se invierte en la formación y capacitación de los trabajadores y trabajadoras del municipio, con especial atención a los más vulnerables.

- **Formación profesional para el empleo.** Acciones dirigidas prioritariamente a personas desempleadas del municipio. Sujetas a participación en convocatorias públicas en régimen de concurrencia competitiva. El ejercicio 2024, una vez culminado el proceso de acreditación del centro y las aulas, podremos concurrir a las principales convocatorias.

- **Formación para personas ocupadas.** Acciones prioritariamente dirigidas a personas ocupadas del municipio. Sujetas a participación en convocatorias públicas en régimen de concurrencia competitiva. El ejercicio 2024, una vez culminado el proceso de acreditación del centro y las aulas, podremos concurrir a las principales convocatorias.
- **Prácticas en empresas.** Dentro del marco de algunos de los proyectos desarrollados se contempla la realización de prácticas no laborales en empresas, con el objetivo de dotar al alumnado de competencias profesionales y personales.
- **Otros proyectos formativos.** El servicio de formación participa en otras convocatorias o gestiona contratos y subvenciones nominativas o fondos propios para el desarrollo de proyectos eminentemente formativos.
- **Encuentros técnicos, sectoriales y trabajo en red.,** propiciando el intercambio de información, la coordinación con otros agentes formativos del municipio y el desarrollo de acciones conjuntas de colaboración e innovación en formación.
- **Formación interna y desarrollo profesional,** gestión de la formación interna en coordinación con la política de Recursos Humanos y gestión por competencias, a través del “*Plan de formación interna*” dirigido al personal de la Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife S.A.U. con la finalidad de mejorar las competencias y cualificaciones de este.

Actuaciones en materia de desarrollo empresarial y emprendimiento

- **Acciones de sensibilización y formación**

Esta acción está dirigida a complementar el asesoramiento emprendedor con acciones formativas de calidad y aplicación directa.

- **Espacio Emprende.** Agenda que incluye charlas, cursos, talleres, foros, etc., tanto propios como ajenos, sobre temática emprendedora y empresarial.
- **Encuentros técnicos, sectoriales y trabajo en red,** propiciando el intercambio de información y la sensibilización sobre el emprendimiento, con otros agentes del ecosistema emprendedor, establecimiento de contactos, búsqueda de socios, presencia en el mercado y la colaboración técnica.

- **Apoyo al emprendimiento**

Esta acción está dirigida a trabajar con la persona emprendedora sobre su idea, definir su modelo de negocio, elaborar su plan de empresa, su estudio de viabilidad y prepararlo para la creación posterior de su empresa.

- **Servicio de asesoramiento empresarial a personas emprendedoras y empresas.** Asesoramiento en materia jurídica, tributaria, laboral, etc. a toda persona que desee iniciar una actividad empresarial o consolidar la que ya realiza.
- **Servicios de tutorización de plan de negocio.** fomento la elaboración del plan de negocio como herramienta de trabajo y ayudar en el proceso.
- **Planes de viabilidad.** Realización y análisis de la viabilidad económica de la idea de negocio.

- **Creación de empresas**

Esta acción está dirigida a facilitar el paso de emprendedor/a empresaria/o, facilitando el alta de empresas y la obtención de financiación.

- **PAE. Punto de atención al emprendedor.** Constitución de empresas individuales y sociedades limitadas.
- **Servicio de información y tramitación de solicitudes de subvenciones y ayudas públicas.** dirigido fundamentalmente a las nuevas empresas que se establezcan en el municipio.
- **Servicio de tramitación para la obtención de financiación ajena para la persona emprendedora** en cooperación con entidades financieras.

- **Centro de negocios para emprendedores**

- **Gestión de centros de empresas** puesta a disposición del emprendedor de viveros empresariales, una infraestructura adecuada en régimen de arrendamiento en condiciones ventajosas de mercado y con disponibilidad de servicios comunes complementarios, propiciando además la colaboración con los demás centros de empresas que operan en nuestro entorno. En este ejercicio, 2024, el servicio queda supeditado a la evolución de la remodelación del centro.

- **Servicios al cliente externo** centrándose en aquellos emprendedores, empresas y entidades no adscritos en calidad de usuarios, alguno de los servicios del Centro, atendiendo a su ocupación y previa reserva.

Actuaciones en materia de desarrollo comercial

- **Dinamización comercial e impulso al consumo**

Recoge un conjunto de actuaciones de dinamización e iniciativas comerciales diseñadas para la puesta en valor del tejido comercial e impulso al consumo generalmente mediante un programa de actuaciones que promueva el ocio en las principales zonas comerciales. El objetivo es movilizar a residentes y visitantes dando a conocer los diferentes espacios comerciales a través de experiencias comerciales vinculadas con el ocio y disfrute de la ciudad.

- **Programa de dinamización comercial**, en este apartado se incorporan las actuaciones de dinamización comercial que beneficien a las diferentes áreas comerciales. Durante la anualidad y en coordinación con el sector comercial se diseñará una programación acorde a la estrategia comercial de cada momento.
- **Apoyo a foros y eventos de dinamización de terceros**, las iniciativas de dinamización tienen unos efectos directos e indirectos sobre la economía local. Muchas de ellas son promovidas por terceros (agentes públicos y/o privados). La Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife a través de una comisión interna de valoración de proyectos y siguiendo un procedimiento, analiza, apoya y promueve aquellas iniciativas de mayor impacto y alineadas con su objeto social y sus objetivos programáticos.
- **Plenilunio**, proyecto de ciudad constituido y consolidado bajo la marca de “Plenilunio” cuyo objetivo es dar notoriedad a la capital ofreciendo un gran programa de actividades dirigidas para todos los públicos, residentes y visitantes, generando un efecto de arrastre positivo en el comercio y la restauración, además de complementar la estrategia de otros sectores importantes para la capital como el sector turístico, dando visibilidad y proyección a la ciudad.

- **Tecnológica**, es un evento de referencia que se ha consolidado en Santa Cruz de Tenerife. Entre sus objetivos destaca la transmisión de conocimientos al tejido empresarial local a través de buenas prácticas en materia de tecnología e innovación. Se trata de un evento con proyección nacional e internacional que permite un mayor posicionamiento de Santa Cruz de Tenerife como capital de oportunidades y tendencias en materia de tecnología e innovación.

- **Marketing comercial.**

Recoge las actuaciones de promoción y marketing que contribuyen a la diferenciación del producto comercial convirtiéndolo en una experiencia única de compras en la capital. Promueve un conjunto de actuaciones para promocionar los comercios locales. Se pretende generar conciencia y generar interés en la oferta comercial local, resaltando las características distintivas de los negocios y de las diferentes áreas comerciales. A través de diversas herramientas de comunicación, como la publicidad local, la presencia en redes sociales, el marketing comercial busca atraer a clientes, fomentar la lealtad y fortalecer la relación entre los consumidores y los comercios, contribuyendo así al desarrollo económico sostenible.

- **Acciones de promoción comercial**, en este apartado se incorpora el conjunto de actuaciones de promoción con el objetivo de mejorar el posicionamiento del sector comercial, así como visibilizar la creación, desarrollo y consolidación de negocios del sector comercial de Santa Cruz de Tenerife. Se pretende potenciar los atributos comerciales a través de los diferentes canales y en los diferentes públicos objetivos (residentes del municipio, área metropolitana e isla,) y en el turista como cliente potencial, alineándose de esta manera a la estrategia turística municipal.
- **Marketing digital del sector comercial**, pretende implementar acciones de promoción digital para respaldar y promover el comercio local y las actividades comerciales. Esto implica el uso de canales digitales como redes sociales, sitios web, correos electrónicos y anuncios digitales para llegar a la audiencia objetivo, aumentar la visibilidad de los productos y servicios locales, y fomentar el consumo en los comercios. El objetivo es fortalecer el sector comercial, impulsar el comercio local y mejorar la conexión entre los comercios y los consumidores en Santa Cruz de Tenerife a través del entorno digital.

- **Plataforma de comercio**, esta web actúa como un recurso central para la estrategia de marketing digital. Se trata de una plataforma desarrollada y gestionada por Sociedad de Desarrollo, con el objetivo de proporcionar información integral sobre los comercios, servicios, noticias y actividades comerciales de Santa Cruz de Tenerife. Esta plataforma busca promover el comercio local, fortalecer la conexión entre la comunidad y los negocios, y contribuir al crecimiento económico sostenible en el municipio.

- **Desarrollo Comercial:**

Concentran el resto de las actuaciones de naturaleza no relacionadas con el marketing o la dinamización comercial y cuyo objetivo está vinculado al desarrollo del tejido comercial a través de actuaciones estratégicas de diferente naturaleza.

- **Innovación comercial**, tiene como objetivo principal contribuir a la mejora competitiva del sector comercial de Santa Cruz de Tenerife a través de la innovación, fomentando el emprendimiento con la creación de nuevos modelos de negocio innovadores en el sector, potenciando ideas innovadoras y contribuyendo por ende a la diversificación y mejora del sector comercial municipal.
- **Digitalización del sector**, la estrategia de digitalización se centra en la implementación de soluciones tecnológicas que fomenten el crecimiento y la eficiencia de los comercios locales. Esta actuación busca revitalizar la economía local, fortalecer la colaboración entre el ayuntamiento y los comercios, y mejorar la experiencia tanto de los empresarios como de los consumidores en un entorno comercial en constante evolución.
- **Mejora Urbana**, se plantean acciones para incrementar la coordinación del tejido comercial en ámbitos claves como urbanismo, infraestructura y servicios públicos. Además, se incluye en esta línea de trabajo incrementar la interlocución entre las demandas del sector comercial y el resto de las áreas municipales que prestan servicios en áreas comerciales (limpieza, iluminación, mantenimiento del espacio público, etc.).
- **Gestión y gobernanza comercial**, el objetivo es tener en cuenta los intereses de todos los actores implicados en el sector comercial del municipio, mejorando la comunicación entre ellos y permita consolidar el modelo de gobernanza colaborativa y sostenible actual.

- **Fomento de la colaboración público – privada**, las asociaciones de comerciantes de Santa Cruz de Tenerife son agentes claves para el desarrollo local y comercial del municipio. Durante la anualidad se llevará a cabo un proceso participativo con las distintas asociaciones de comerciantes y agentes del sector, promoviendo iniciativas conjuntas y apoyando aquellas que promueve directamente el sector, que contribuya al interés alineadas a los objetivos programáticos establecidos para el municipio.
- **Observatorio de Comercio de Santa Cruz de Tenerife**, recopila, procesa, almacena y distribuye información relevante sobre el sector comercial, generando estudios e informes y fomentando la compartición de los datos por parte de los agentes del sector, trabajando en la explotación de los mismos para favorecer la toma de decisiones y el crecimiento del sector comercial de Santa Cruz de Tenerife.

Actuaciones en materia de desarrollo turístico

- **Excelencia y competitividad turística:**

Línea de trabajo que recoge un conjunto de actuaciones que pretenden el impulso de la calidad, la innovación, la digitalización, la competitividad y la profesionalización del sector como herramientas para el desarrollo de una oferta mejorada, atractiva y diferencial para Santa Cruz de Tenerife, favoreciendo la experiencia del visitante.

- **Digitalización del destino**, pretende proporcionar a Santa Cruz de Tenerife las herramientas tecnológicas necesarias para mejorar la interacción con los visitantes y con el tejido turístico. La transformación digital supone un factor con capacidad de competitividad, tanto desde la perspectiva de la demanda como desde la oferta. Por ello, resulta necesario preparar a Santa Cruz de Tenerife para llevar a cabo su propia transformación digital. La tendencia actual de los visitantes, tanto nacionales como internacionales, es consumir contenido digital. En este sentido, a la hora de planificar un viaje o una visita a cualquier territorio, la presencia de los recursos turísticos de ese lugar en medios digitales hace que el destino sea más cómodo y atractivo.

- **Destino Turístico Inteligente (DTI)**, tiene como objetivo principal la contribución mediante acciones destinadas al fomento de Santa Cruz de Tenerife como Destino Turístico Inteligente, buscando facilitar la interacción y la integración del visitante con el entorno, facilitar la toma de decisiones de los entes gestores del sector del turismo y aumentar la competitividad del destino.
- **Innovación turística**, tiene como objetivo principal contribuir a la mejora competitiva del sector turístico de Santa Cruz de Tenerife a través de la innovación, estableciendo así las bases adecuadas para su desarrollo, permitiendo entre otros, impulsar el emprendimiento turístico en el municipio, buscando crear nuevos modelos de negocio en el sector, potenciar ideas innovadoras y contribuir por ende a la innovación y diversificación de la industria turística de la ciudad.
- **Fomento de la calidad**, se pretende aumentar la calidad a través de la mejora de la experiencia y satisfacción del turista. Para ello, se contemplan una serie de acciones para potenciar y poner en valor la Calidad Turística en el destino, así como las empresas y servicios turísticos del municipio a través del fortalecimiento del distintivo "Compromiso de Calidad Turística" (SICTED). SICTED es un proyecto de mejora de la calidad de los destinos turísticos promovido por la Secretaría de Estado de Turismo y que busca un nivel de calidad homogéneo en el destino.
- **Red de oficinas de turismo y mejora de la atención al turista**, se pretende maximizar la experiencia del visitante mediante el desarrollo de acciones orientadas a la mejora de la atención prestada a través de las oficinas de información turística, tanto en origen como en destino en el momento en el que lo necesite. Todo ello con la finalidad de que el visitante se sienta acompañado y apoyado, contando siempre con lugares en los que obtener la información. Asimismo, se pretende dar más visibilidad a las posibilidades turísticas del municipio, mejorando la experiencia y la oferta de servicios turísticos, así como la calidad de la información que se ofrece.
- **Actuaciones de formación y capacitación en destino**, se pretende potenciar la formación y desarrollo de los recursos humanos del destino, de cara a mejorar las competencias de los agentes turísticos en Santa Cruz de Tenerife y potenciar la calidad del servicio ofrecido, así como el crecimiento laboral.

- ***Apoyo técnico a la mejora y desarrollo del espacio público e infraestructuras turísticas***, el objetivo es colaborar, a través de los equipos técnicos de Sociedad de Desarrollo, con las diferentes áreas municipales para la mejora y dotación del espacio público, así como el impulso de infraestructuras turísticas. En la actualidad, en el marco de los modelos de ciudades sostenibles y proyectos de regeneración, rehabilitación y renovación urbana y turística, se hace especial hincapié en la importancia del espacio público como elemento estructural del sistema urbano, que ofrece grandes oportunidades para generar condiciones de habitabilidad y funcionalidad social y espacial que impacten en la calidad ambiental y de vida, y, por lo tanto, en la competitividad y la sostenibilidad turística.

- **Producto y Marketing del destino Santa Cruz de Tenerife:**
 - ***Consolidación de la marca turística Santa Cruz***, se potenciar la imagen de Santa Cruz de Tenerife en su diversidad, como un destino urbano en un entorno natural único, un destino de turismo cultural, gastronomía local, turismo activo y deportes, entre otros.

 - ***Marketing y posicionamiento del destino***, el objetivo es fortalecer e incrementar la visibilidad de Santa Cruz como lugar de destino turístico. Esto permite facilitar la comunicación y posicionamiento del municipio frente a otros competidores y responder a las nuevas necesidades de promoción de forma estructurada y alineada. Las acciones a poner en marcha permitirán, además, mejorar el posicionamiento del municipio dándole más notoriedad y generando mayor visibilidad en otros mercados.

 - ***Carnaval turístico***, contempla la puesta en marcha de diferentes acciones que permitan fortalecer la naturaleza del carnaval ofreciendo a los viajeros (visitantes y turistas que llegan a Santa Cruz de Tenerife) una oportunidad más directa y tangible para ver y vincularse también a los distintos aspectos de la cultura local. En este apartado cabe destacar la gestión de la Casa del Carnaval y los productos turísticos vinculados al carnaval.

 - ***Gastronomía***, el turismo gastronómico es una forma de turismo donde el interés está puesto en la gastronomía y cultura culinaria del destino que se visita y se ha ido posicionando con el tiempo como uno de los más importantes entre los turistas de todo el mundo. Es por ello necesario prestar un servicio adecuado y de calidad siendo este un objetivo clave para el sector del municipio. Santa Cruz de Tenerife ha mostrado, desde el año 2017 con la creación del Club de Producto Degusta, el interés en el desarrollo del turismo

gastronómico. Se pretende desarrollar y promocionar el sector de la gastronomía en el municipio a través de la implementación de diferentes acciones en torno a las experiencias culinarias auténticas, tradicionales e innovadoras permitiendo al turista experimentar durante su viaje diferentes actividades y productos relacionados con la gastronomía del lugar.

- **Turismo MICE**, se pretende potenciar la captación de eventos y mejorar así la asistencia y el acompañamiento personalizado a los promotores de eventos, reuniones corporativas o asociativas de todo tipo, entre otros. El municipio debe aspirar a dar un impulso estratégico al sector de eventos y al turismo MICE del municipio, de modo que esta línea de trabajo contribuya a la conversión de participantes en eventos en visitantes que experimenten y prescriban el destino.
- **Cine y audiovisual**, se pretende fomentar el desarrollo e impulso del sector audiovisual en Santa Cruz de Tenerife a través de la ejecución de diferentes acciones, especialmente relacionadas con las productoras audiovisuales en materia de asesoramiento, que permitan además la promoción del municipio como destino turístico.
- **Desarrollo y posicionamiento de productos turísticos**, se pretende impulsar los diferentes productos turísticos, tanto los existentes como los potenciales con objeto de ofrecer una oferta más variada y atractiva, satisfaciendo las preferencias cambiantes de los viajeros y generando un impacto económico positivo a largo plazo. La estrategia de desarrollo de productos turísticos, tanto existentes como potenciales, es esencial para fortalecer la atracción de un destino.
- **Gobernanza e inteligencia turística:**
 - **Gestión y gobernanza turística en destino y fomento de la colaboración público – privada**, el objetivo es tener en cuenta los intereses de todos los actores implicados en el turismo del municipio, mejorando la comunicación entre ellos y permita consolidar el modelo de gobernanza colaborativa y sostenible actual y el fomento de la colaboración público – privada.
 - **Fomento e impulso de uso del dato turístico y sistema de información turística**, recopila, procesa, almacena y distribuye información relevante sobre el destino turístico, sobre los servicios, actividades y recursos turísticos disponibles para la gestión y uso de los datos turísticos, generando estudios e informes y fomentando la compartición de los datos por parte de

los agentes del sector, trabajando en la explotación de los mismos para favorecer el crecimiento del sector turístico de Santa Cruz de Tenerife.

Consideraciones en la elaboración de presupuesto

La elaboración del presupuesto se ha efectuado teniendo en cuenta el acuerdo adoptado, con fecha 28 de julio de 2023, relativo a la aprobación de los objetivos, directrices y calendario de elaboración del presupuesto general del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife para el ejercicio 2024.

El presente presupuesto debe tener como objetivo fundamental mantener los niveles de protección social y, en la medida que las disponibilidades presupuestarias lo permitan, mantener igualmente los niveles de calidad de los servicios públicos y la dotación de inversiones que contribuyan tanto a la dinamización de la actividad económica como a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos. Todo ello debiendo reflejar adecuadamente las necesidades reales a de gastos, incrementando aquellas dotaciones presupuestarias que se han mostrado insuficientes.

Las directrices contemplan aquellos gastos, tanto de naturaleza corriente como capital, formalmente comprometidos en virtud de contratos, convenios o cualquier otro acuerdo de colaboración.

Para este ejercicio 2024 la prestación de los servicios con cargo a la financiación proveniente del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife se fija en:

I. Transferencia corriente	4.775.000,00 euros
----------------------------	--------------------

No obstante Sociedad de Desarrollo prevé disponer de otras fuentes de financiación con las que llevar a cabo las actuaciones planificadas, tales como, patrocinios por colaboraciones económicas de entidades mercantiles privadas, subvenciones de explotación concedidas por entidades públicas que tienen su origen en el proyecto "*Promoción del Desarrollo y de la Actividad Económica, para el año 2024*", subvenciones de capital recibidas de entes públicos, ingresos derivados del arrendamiento de viveros empresariales y de la prestación del servicio de domiciliación y otros servicios complementarios de los Centros de Empresas.

Bases de ejecución del presupuesto ejercicio 2024

Propuesta de presupuesto

Ingresos

Cap	Denominación	Ejercicio 2024		Ejercicio 2023		Diferencia 2024 - 2023	
		%	€	%	€	%	€
3	Tasas, precios públicos y otros ingresos	4,11%	218.000,00 €	16,88%	940.000,00 €	-76,81%	-722.000,00 €
	Ingresos por patrocinios y similares	1,02%	54.000,00 €	0,90%	50.000,00 €	8,00%	4.000,00 €
	Ingresos por servicios externos	0,11%	6.000,00 €	0,13%	7.000,00 €	-14,29%	-1.000,00 €
	Otros ingresos diversos (subv de capital)	2,98%	158.000,00 €	15,85%	883.000,00 €	-82,11%	-725.000,00 €
4	Transferencias corrientes	92,40%	4.898.000,00 €	79,80%	4.445.000,00 €	10,19%	453.000,00 €
	Subvenciones de explotación PRODAE	2,32%	123.000,00 €	2,24%	125.000,00 €	-1,60%	-2.000,00 €
	Transferencia Ayuntamiento de SC de Tfe	90,08%	4.775.000,00 €	77,56%	4.320.000,00 €	10,53%	455.000,00 €
7	Transferencias de capital	3,49%	185.000,00 €	3,32%	185.000,00 €	0,00%	0,00 €
	Transferencias del Ayuntamiento de SC de Tfe inversión	3,49%	185.000,00 €	3,32%	185.000,00 €	0,00%	0,00 €
TOTAL INGRESOS		100,00%	5.301.000,00 €	100,00%	5.570.000,00 €	-4,83%	-269.000,00 €

Gastos

Cap	Denominación	Ejercicio 2024		Ejercicio 2023		Diferencia 2024-2023	
		%	€	%	€	%	€
1	Gastos de personal	35,37%	1.875.000,00 €	30,52%	1.700.000,00 €	10,29%	175.000,00 €
	Retribuciones básicas	26,62%	1.411.000,00 €	22,93%	1.277.000,00 €	10,49%	134.000,00 €
	Seguridad social	8,38%	444.000,00 €	7,22%	402.000,00 €	10,45%	42.000,00 €
	Otros gastos sociales	0,38%	20.000,00 €	0,38%	21.000,00 €	-4,76%	-1.000,00 €
2	Gastos corrientes en bienes y servicios	61,05%	3.236.000,00 €	66,07%	3.680.000,00 €	-12,07%	-444.000,00 €
	Arrendamiento de otro inmovilizado material	2,49%	132.000,00 €	2,33%	130.000,00 €	1,54%	2.000,00 €
	Mantenimiento de edificios y otras construcc	3,36%	178.000,00 €	3,17%	176.300,00 €	0,96%	1.700,00 €
	Mantenimiento equipos informáticos	2,08%	110.000,00 €	1,92%	107.000,00 €	2,80%	3.000,00 €
	Ordinario no inventariable	0,19%	10.000,00 €	0,16%	9.000,00 €	11,11%	1.000,00 €
	Suministro eléctrico	1,28%	68.000,00 €	1,20%	67.000,00 €	1,49%	1.000,00 €
	Suministro de agua	0,09%	5.000,00 €	0,07%	4.000,00 €	25,00%	1.000,00 €
	Servicio telecomunicaciones	0,70%	37.000,00 €	0,65%	36.000,00 €	2,78%	1.000,00 €
	Postales	0,04%	2.000,00 €	0,02%	1.000,00 €	100,00%	1.000,00 €
	Primas de seguros de edificios y locales	0,11%	6.000,00 €	0,09%	5.000,00 €	20,00%	1.000,00 €
	Primas de seguros de otros riesgos	0,13%	7.000,00 €	0,11%	6.000,00 €	16,67%	1.000,00 €
	Tributos de entidades locales	0,19%	10.000,00 €	0,18%	10.000,00 €	0,00%	0,00 €
	Publicidad y propaganda	6,79%	360.000,00 €	6,03%	335.700,00 €	7,24%	24.300,00 €
	Otros gastos diversos	25,00%	1.325.000,00 €	34,20%	1.905.000,00 €	-30,45%	-580.000,00 €
	Estudios y trabajos técnicos	1,87%	99.000,00 €	1,26%	70.000,00 €	41,43%	29.000,00 €
	Otros trabajos realiz por otras empresas y prof	16,36%	867.000,00 €	14,34%	799.000,00 €	8,51%	68.000,00 €
	Locomoción	0,38%	20.000,00 €	0,34%	19.000,00 €	5,26%	1.000,00 €
3	Gastos financieros	0,09%	5.000,00 €	0,09%	5.000,00 €	0,00%	0,00 €
	Intereses de préstamos a corto plazo	0,00%	0,00 €	0,00%	0,00 €	0,00%	0,00 €
	Otros gastos financieros	0,09%	5.000,00 €	0,09%	5.000,00 €	0,00%	0,00 €
6	Inversiones reales	3,49%	185.000,00 €	3,32%	185.000,00 €	0,00%	0,00 €
	TOTAL GASTOS	100,00%	5.301.000,00 €	100,00%	5.570.000,00 €	-4,83%	-269.000,00 €
	RESULTADO DEL EJERCICIO	0,00%	0,00 €	0,00%	0,00 €	0,00%	0,00 €

Nota aclaratoria: Sociedad de Desarrollo de Santa Cruz de Tenerife SAU es una empresa mercantil que se rige por RD 1514/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Plan General de Contabilidad, sus Cuentas Anuales la forman los documentos de Balance de situación, Cuenta de Pérdidas y Ganancias, Estado de Cambios del Patrimonio neto y Flujo de Efectivo. Debido a su característica de Sociedad Mercantil Pública la exposición de esta Propuesta de Presupuesto es una síntesis de estos documentos adaptados a la Contabilidad Pública.

Conceptos económicos

Desglose de ingresos por concepto económico

Capítulo III – Tasas, precios públicos y otros ingresos

Este capítulo está formado por los ingresos que se prevén obtener en el ejercicio 2024 para el correcto funcionamiento de la actividad. Tanto de empresas privadas a través de patrocinios como de servicios que se prestan al pequeño empresario en el área de desarrollo empresarial, así como ingresos por subvenciones de capital. Supone un 4,11% del presupuesto total de ingresos en el ejercicio 2024, su variación respecto al año inmediato anterior es de una disminución del 76,81%, debido principalmente a la modificación en cesión demanial de edificios.

En febrero 2023 el Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife modifica los edificios con cesión demanial cedidos a Sociedad de Desarrollo desde el ejercicio 2018, quedando únicamente dos edificios con cesión demanial en el periodo 2023-2033, concretamente los edificios ubicados en Plaza Víctimas del Terrorismo y calle Suárez Guerra, esto supone una disminución en la partida de “Otros ingresos diversos – subvención de capital”.

Capítulo IV – Transferencias corrientes

Lo forman las partidas de ingresos previstas obtener de los diferentes organismos y/o empresas públicas, concretamente subvención otorgada por el Servicio Canario de Empleo por la ejecución del Proyecto para la Promoción del Desarrollo y de la Actividad Económica para el año 2024, que permitirá cofinanciar los gastos de personal de seis trabajadores/as, que forman parte del personal fijo de la entidad, y transferencia a recibir desde Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife para la financiación de la actividad propia de la empresa.

Su peso sobre el presupuesto es de 92,40%, su variación supone un incremento del 10,19%, se debe principalmente al incremento de la transferencia a recibir desde el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife, motivado para hacer frente al incremento en gastos de personal por la aprobación del nuevo convenio colectivo de los trabajadores, recuperación del recorte presupuestario experimentado en el ejercicio 2023 y nuevos eventos a desarrollar en el ejercicio 2024.

Capítulo VII – Transferencia de capital

Abarca las transferencias para inversión a recibir en el ejercicio. Corresponde a la adquisición de inmovilizado que se prevé realizar para garantizar el buen funcionamiento de la actividad dentro de los diferentes centros que se gestionan. Esta partida no sufre variación de un ejercicio a otro y supone un 3,49% del presupuesto total.

Desglose de gasto por concepto económico

Capítulo I - Gastos de personal

Corresponden a las retribuciones al personal, cualquiera que sea la forma o el concepto por el que se satisfacen, con arreglo al principio contable de prudencia. Tales como retribuciones básicas del personal laboral, Seguridad Social a cargo de la empresa, indemnizaciones, formación interna, cobertura sanitaria y otros gastos sociales realizados en cumplimiento de la Ley 31/95 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

Esta partida sufre un incremento del 10,29% de un ejercicio a otro y supone el 35,37% del total del importe presupuestado en el ejercicio. Este incremento se produce por renovación el 4º convenio colectivo que regula las relaciones laborales del personal que presta sus servicios en Sociedad de Desarrollo, en todas sus dependencias, servicios y actividades, así como de un incremento del 2% quedando este supeditado a su aprobación en los Presupuestos Generales 2024.

En este capítulo debe tomarse en consideración que, del importe total de 1.875.000,00 euros, 123.000,00 euros son financiados por la subvención del Servicio Canario de Empleo para la ejecución del Proyecto Promoción del Desarrollo y de la Actividad Económica 2024. Esto permitirá cofinanciar los gastos de personal de seis trabajadores/as, que forman parte del personal fijo de la entidad, siendo el importe total para el ejercicio 2024 al que deberá hacer frente esta sociedad con otras fuentes de financiación de 1.752.000,00 euros.

Capítulo II - Gastos corrientes en bienes y servicios

En este capítulo encontramos todos aquellos gastos en que previsiblemente incurrirá la entidad en el próximo ejercicio, adquisiciones de servicios y de materiales consumible necesario para la realización de las actividades presupuestadas, tales como, alquiler de equipos, mantenimiento de edificios, mantenimiento de equipos informáticos y aplicaciones informáticas, material de oficina, suministro eléctrico, suministro de agua, comunicaciones, primas de

seguros obligatorios, tributos municipales, publicidad y propaganda, gastos diversos, contrato con profesionales, contratación de servicios externos, dietas y gastos de locomoción.

Su importe presupuestado supone un 61,05% del total de importe presupuestado previsto en el ejercicio 2024 y una variación negativa de un 12,07% de un ejercicio a otro.

La partida de mayor peso sobre el presupuesto total dentro de este capítulo es "*otros gastos diversos*". Supone un 25,00% sobre el presupuesto total y ha sufrido una variación negativa del 30,45% respecto al presupuesto 2023 aprobado. En esta partida encontramos i) gastos por dotación para la amortización del inmovilizado intangible y material que supone más del 18% de la misma. Destacar que en febrero 2023 el Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife modifica los edificios con cesión demanial cedidos a Sociedad de Desarrollo desde el ejercicio 2018, quedando únicamente dos edificios con cesión demanial en el periodo 2023-2033, concretamente los edificios ubicados en Plaza Víctimas del Terrorismo y calle Suárez Guerra, motivo principal de la variación negativa de esta partida.

Asimismo, también destaca por peso considerable la partida "*otros trabajos realizados por otras empresas y profesionales*", la cual supone un 16,36% sobre el presupuesto total 2024 y una variación positiva respecto al año anterior de 8,51%. Se recogen las contrataciones de prestación de servicios a terceros, bien sean empresas o profesionales, servicios necesarios para el buen funcionamiento de la actividad.

Capítulo III - Gastos financieros

En esta partida encontramos los gastos previstos en concepto de servicios bancarios y similares, así como los intereses que se prevé soportar, tanto de entidades financiera como de proyectos gestionados. Supone un 0,09% del presupuesto total, no ha sufrido variación de un ejercicio a otro.

Capítulo VI – Inversiones reales

Corresponde a la adquisición de inmovilizado que se prevé realizar para garantizar el buen funcionamiento de la actividad dentro de los diferentes centros que se gestionan. Esta partida no sufre variación de un ejercicio a otro y representa un 3,49% del presupuesto total.

Indicadores de resultados por unidades de servicios

Indicadores en materia de empleo¹

ID	Indicador de medida	Descripción	Fórmula de aplicación	Anual
ORIENTACIÓN PROFESIONAL				
EFE01	Asesoramiento laboral (en itinerarios)	Número total de personas atendidas en el Servicio de Asesoramiento Laboral individualizado a través de itinerarios individuales de inserción	Indicador = n° de personas atendidas en tutorías	125
EFE02	Asesoramiento laboral (en itinerarios)	Número total de sesiones de tutorización a través de itinerarios individuales de inserción	Indicador = n° de sesiones/tutorías	150
EFE03	Cápsulas del conocimiento presenciales impartidas	Total de sesiones grupales de asesoramiento laboral denominadas cápsulas del conocimiento realizadas	Indicador = n° de sesiones formativas	100
EFE04	Personas que asisten a las cápsulas del conocimiento presenciales impartidas	Total de personas que asisten a las sesiones grupales denominadas cápsulas del conocimiento realizadas	Indicador = n° de personas/alumnado	550
EFE05	Club del empleo: sesiones presenciales	Total de sesiones de apoyo que se imparten en el Club del empleo	Indicador = n° de sesiones	50
EFE06	Club del empleo: usuarios/as presenciales	Total de personas que asisten a las sesiones del Club del Empleo	Indicador = n° de personas	180
INTERMEDIACIÓN LABORAL				
EFE07	Nº ofertas de empleo gestionadas	Total de ofertas gestionadas desde la Agencia de Colocación	Indicador = n° total de ofertas de empleo gestionadas	200
EFE08	Nº puestos de trabajo gestionados	Total de puestos de trabajo gestionados desde la Agencia de Colocación	Indicador = n° total de puestos de trabajo gestionados	300
EFE09	Nº empresas usuarias que gestionan ofertas de empleo	Nº de empresas únicas acumulado usuarias del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo de la Agencia de Colocación	Indicador = n° de empresas que gestionan ofertas de trabajo con la Agencia de Colocación	100
EFE10	Nº personas candidatas enviadas a ofertas de empleo	Nº de personas enviadas a ofertas de empleo desde la Agencia de Colocación	Indicador = n° de personas candidatas enviadas a ofertas de empleo	1000
EFE11	Porcentaje de inserción laboral gestionado por la Agencia de Colocación	Porcentaje de personas insertadas informadas en relación a los puestos de trabajo gestionados por la Agencia de Colocación	Indicador = n° total de puestos de trabajo gestionados/n° de inserciones laborales informadas	18%

Indicadores en materia de formación¹

ID	Indicador de medida	Descripción	Fórmula de aplicación	Anual
EFE12	Acciones formativas	Nº total de acciones formativas puestas en marcha	Indicador = nº de acciones formativas	100
EFE13	Horas de formación	Nº total de horas de formación realizadas	Indicador = nº de horas de formación	1.000
EFE14	Alumnado participante	Nº total de personas participantes que finalizan las acciones formativas	Indicador = nº de alumnos/as	500
EFE15	Proyectos de formación y empleo	Nº de proyectos de formación y empleo diseñados y gestionados por el servicio	Indicador = nº total de proyectos de formación y empleo	3
EFE16	Acciones de formación interna	Nº total de acciones de formación interna puestas en marcha para el personal de la entidad	Indicador = nº total de acciones de formación interna	2
EFE17	Horas de formación interna	Nº total de horas de formación interna realizadas por el personal de la entidad	Indicador = nº total de horas de formación interna	30
EFE18	Alumnado participante en acciones de formación interna	Nº total de personas participantes que finalizan las acciones de formación interna	Indicador = nº total de alumnos/as de formación interna	15

¹ Todos los indicadores de formación, empleo e intermediación están condicionados a la disponibilidad de recursos (equipamiento del centro, homologación, financiación, etc.), en caso contrario, será necesaria una revisión a la baja proporcional al retraso que se produzca en la operatividad de las acciones.

Indicadores en materia de desarrollo empresarial y emprendimiento

ID	Indicador de medida	Descripción	Fórmula de aplicación	Anual
ACCIONES DE SESIBILIZACIÓN Y CONCIENCIACIÓN				
EFE19	Número de acciones de sensibilización	Total de acciones de sensibilización realizadas	Indicador = nº total	5
GESTACIÓN DE PROYECTOS EMPRESARIALES				
EFE20	Número de asesoramientos a emprendedores/as	Recoge el número de asesoramientos a personas emprendedoras	Indicador = nº total	263
EFE21	Número de asesoramiento a empresas	Recoge el número de empresas asesoradas	indicador= nº de empresas asesoradas por el servicio de asesoramiento para empresas	20

CREACIÓN DE EMPRESAS				
EFE22	Número total de altas empresariales en PAE	Número total de empresas dadas de alta a través de nuestro PAE	Indicador = nº total	20
CENTRO DE NEGOCIOS PARA EMPRENDEDORES				
EFE23	Porcentaje de uso de los viveros empresariales	Porcentaje que relaciona el número total de espacios ocupados frente al número total de espacios totales existentes en los centros de empresas (Servicio cerrado por obras en el ej2024)	Indicador = nº total de espacios ocupados por usuarios / total de espacios disponibles en los centros de empresas	0 %

Indicadores en materia desarrollo comercial

ID	Indicador de medida	Descripción	Fórmula de aplicación	Anual
Dinamización comercial e impulso al consumo				
TYC1	Eventos de dinamización	Número de eventos previamente planificados, organizados y ejecutados	Indicador = nº de ediciones del programa	3
TYC2	Eventos de dinamización organizados de gran repercusión	Número de eventos de dinamización de gran repercusión, entendiéndose aquellos eventos que se han consolidado como marca propia, con efecto a tractor y de proyección supramunicipal	Indicador= nº de eventos (marca + consolidados +a tractor +proyección supramunicipal)	2
TYC3	Número de acciones que ha recibido apoyo por parte de la SD para eventos y foros de terceros relacionados con el comercio	Número total de acciones relacionadas con el comercio que ha recibido apoyo por parte de la SD para su realización (considerados de interés para el sector)	Indicador= total acciones apoyadas de terceros	4
TYC4	% de expedientes administrativos	Gestión de permisos de ocupación de la vía pública	Porcentaje de expedientes tramitados	95%
TYC5	Porcentaje de solicitudes autorizadas	Tanto por ciento de solicitudes o permisos que se han resuelto favorables tras su correspondiente tramitación	Indicador = nº de solicitudes aceptadas/ nº de solicitudes tramitadas	80%
TYC6	Porcentaje de solicitudes gestionadas	Tanto por ciento de solicitudes o permisos que se han gestionado desde el servicio independientemente que sean autorizadas o no	Indicador=nº de solicitudes recibidas /nº solicitudes gestionada	95%
Marketing comercial				
TYC7	Inserciones y posicionamiento en medios	Número de inserciones y posicionamiento en medios vinculados a la promoción comercial	Indicador= nº de inserciones en medios que hagan referencia al posicionamiento del sector comercial	15
TYC8	Tráfico web plataforma comercio	Aumento de las visitas a la web de comercio	Indicador= ((Valor en el año actual - Valor en el año anterior) / Valor en el año anterior) * 100	10%

Desarrollo Comercial				
TYC9	Nº de consultas atendidas totales	Gestión de consultas servicio de atención al comerciante	Indicador= nº de consultas atendidas en tiempo	100
TYC10	Número de acciones directas con Asociaciones de Comerciantes	Número total de acciones relacionada con la dinamización económica en la que Sociedad de Desarrollo colabora en su realización (de interés para el sector comercial y de la restauración)	Indicador = nº total de acciones en la que se prevé colaborar	3
TYC11	Nº de estudios / informes realizados en desarrollo comercial	Informes de seguimientos / estudios del sector comercial	Indicador= estudio / informes	1

Indicadores en materia desarrollo turístico

ID	Indicador de medida	Descripción	Fórmula de aplicación	Anual
Excelencia y competitividad turística				
TYC12	Tráfico web plataforma turismo	Aumento de las visitas a la web de turismo	Indicador= ((Valor en el año actual - Valor en el año anterior) / Valor en el año anterior) * 100	10%
TYC13	Seguimiento contrato servicio información turística	Nº de seguimiento (reuniones e informes de seguimiento)	Indicador = nº de informes y reuniones de seguimiento	12
TYC14	Seguimiento contrato circuito turístico	Nº de seguimiento (reuniones e informes de seguimiento)	Indicador = nº de informes y reuniones de seguimiento	12
TYC15	Nº de horas de servicio de atención turística	Nº de horas de servicios de información turística anual en la red de puntos de información turística	Indicador = nº de horas de servicio anual de la red de puntos de información turística	2.400
TYC16	Nº de integrantes en el Sistema de Calidad Turística en Destino	Establecimientos adheridos al SICTED	Indicador= nº de establecimientos	40
	Programa de formación y capacitación en destino	Programas de Formación en Alternancia con el Empleo (PFAE)	Número de programas	1
Producto y Marketing del destino Santa Cruz de Tenerife				
TYC17	Nº de workshop / Ferias turísticas	Workshops turísticos	Indicador = nº de workshop	3
TYC18	Inserciones y posicionamiento en medios	Número de inserciones y posicionamiento en medios vinculados a la promoción turística	Indicador= nº de inserciones en medios que hagan referencia al posicionamiento del sector turístico	15
TYC19	Nº de acciones para el impulso de la gastronomía	Acciones desarrolladas en materia de apoyo a la gastronomía	Indicador= nº de acciones	2
TYC20	Nº de horas apertura Casa Carnaval	Nº de horas anuales de servicio en la Casa del Carnaval	Indicador = nº de horas	2400
TYC21	Nº de atenciones en seguimiento y asesoramiento del servicio de Santa Cruz Film Office	Nº de atenciones en información, seguimiento, asesoramiento, tramitación de solicitudes de rodajes, grabaciones, actividades de publicidad o realización de fotografías en Santa Cruz de Tenerife.	Indicador = nº de solicitudes	50
Gobernanza e inteligencia turística				
TYC22	Nº de estudios / informes realizados en desarrollo turístico	Documento estratégico sector turístico / Informes de seguimiento o estudios del sector turístico	Indicador= estudio/informes	3
TYC23	Nº de redes participadas	Asociados, afiliados o miembros de redes	Indicador= nº de redes u organizaciones	2
TYC24	Nº de convocatorias Mesas de Turismo	Vinculado al programa de Sistema de Calidad Turística en Destino	Indicador= nº de convocatorias realizadas	2
TYC25	Número Grupos de Mejora	Vinculado al programa de Sistema de Calidad Turística en Destino	Indicador= nº de grupos de mejora a impulsar	2