

# PLAN NACIONAL DE TERRITORIOS INTELIGENTES

“  
Turingranada:  
Turismo Inteligente  
en Granada

## DOSIER INFORMATIVO

CONVOCATORIA DESTINOS TURÍSTICOS INTELIGENTES

### RESUMEN DE LA INICIATIVA



ENTIDAD

Diputación de Granada



NOMBRE

“TurInGranada: Turismo Inteligente en Granada”



PRESUPUESTO

2.877.214,77 €

# ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
2.	OBJETIVOS .....	4
3.	SITUACIÓN TECNOLÓGICA DE PARTIDA .....	5
4.	LÍNEAS DE ACTUACIÓN .....	6
	4.1. Plataforma Inteligencia Gestión de Destino .....	6
	4.2. Centro de Recepción de Visitantes y mejora de la atención turística.....	8
	4.3. Señalética Inteligente.....	9

# 1. INTRODUCCIÓN

El proyecto “TurInGranada: Turismo Inteligente en Granada”, presentado por la Diputación de Granada, fue uno de los seleccionados como beneficiarios de la ‘Convocatoria de Destinos Turísticos Inteligentes’ de Red.es, entidad dependiente del Ministerio de Economía y Empresa. Cuenta con una inversión máxima de 2.877.214,77 €, aportados en un 67% por Red.es y en un 33% por la Diputación de Granada.

Esta convocatoria se enmarca en el Plan Nacional de Territorios Inteligentes, estrategia que da continuidad al anterior Plan Nacional de Ciudades Inteligentes. En ella, han sido seleccionados un total de 25 proyectos de nueve comunidades autónomas, que implicarán una inversión de 73,97 millones de euros. Red.es aportará un total de 45,78 millones (el 61,88%), gracias a la cofinanciación del FEDER, a través del Programa Operativo Plurirregional de España (POPE). Las entidades locales se hacen cargo, por su parte, de entre un 20% y un 40% del coste total estimado de cada iniciativa.

La financiación del Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) para estos proyectos supone un gran impulso para

el desarrollo de ciudades y territorios inteligentes. FEDER contribuye a innovar en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía, en aspectos tan esenciales como el medio ambiente, la movilidad, la gobernanza, la economía, las personas o la vivienda.

Los proyectos que han sido beneficiarios impulsan la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación al funcionamiento de entidades locales eminentemente turísticas, de modo que estas se configuren en territorios inteligentes, con servicios diferenciales y competitivos que garanticen, a su vez, un desarrollo sostenible, accesible para todos, que mejoren la experiencia del visitante y la calidad de vida del residente.

Red.es, a través de todas las convocatorias lanzadas, persigue no solo lograr un impacto real en las personas sino también la consolidación de la industria nacional en torno a los territorios inteligentes, muy avanzada en el contexto mundial, que permita internacionalizar los productos y servicios que se generan, y contribuir así a la creación de riqueza en el país.

## 2. OBJETIVOS

El proyecto “TurInGranada: Turismo Inteligente en Granada” tiene un triple objetivo:

**Promocionar**, tanto en el ámbito nacional como en el internacional, la rica y variada oferta turística de la provincia y consolidar Granada como destino vacacional.

**Promover** el desarrollo turístico de la provincia de Granada para convertir el turismo en motor de su economía y en una fuente importante de empleo e ingresos.

**Fidelizar** al turista que visita la provincia, ofreciéndole atención e información profesionalizada para hacer más grata y satisfactoria su estancia.

Para ello, con la implantación de la iniciativa se esperan conseguir los siguientes resultados específicos:

- Una oferta turística integrada y multicanal
- Gestión eficiente de relaciones recurrentes con empresas del sector, medios de comunicación, touroperadores, municipios de la provincia, etcétera.
- Segmentación de turistas para adaptar la oferta
- Mejora de la atención offline en los puntos de atención presencial
- Fomentar la inspiración y mejorar la experiencia

## 3. SITUACIÓN TECNOLÓGICA DE PARTIDA

El Patronato Provincial de Turismo de Granada, con sede en Granada, ofrece varios espacios para el uso del público y la atención a los turistas.

La Diputación provee información turística a través de la página web [www.turgranada.es](http://www.turgranada.es). Basada en una arquitectura Wordpress, contiene información sobre la provincia de Granada como destino turístico en 5 idiomas (castellano, inglés, francés, alemán e italiano), 4.000 recursos turísticos, la actualización diaria de contenidos de servicios y agenda de actividades, integración con redes sociales, un sistema de geoposicionamiento de recursos y empresas turísticas, y una herramienta para que el turista genere su propia 'guía de viaje' personalizada, entre otros.

La Diputación dispone de dos CPD, uno principal de servicios, con calificación TIER 2, y un secundario de respaldo, equipados con infraestructura de comunicaciones, servidores, almacenamiento, sistemas de *backup* y *software* de virtualización. Ambos están conectados mediante un enlace de fibra óptica punto a punto.



# 4. LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Los siguientes apartados recogen de forma resumida las diferentes actuaciones objeto de la iniciativa TurInGranada: Turismo Inteligente en Granada.

## 4.1. PLATAFORMA INTELIGENTE DE GESTIÓN DE DESTINO

Esta actuación contempla el suministro y puesta en marcha de la Plataforma Inteligente de Gestión del Destino, incluyendo el núcleo de la arquitectura de la plataforma, business intelligence y analytics, así como un conjunto de herramientas integradas: buses de comunicaciones, sistemas de soporte, CRM, gestor de recursos turísticos, gestor de activos digitales, portales para profesionales y de destino, gestión de señalética inteligente y lanzadera de aplicaciones móviles, entre otros.



Adicionalmente, esta actuación incluye las siguientes tareas:

- Suministro y puesta en marcha de la infraestructura *hardware* necesaria: servidores virtuales, sistema de almacenamiento, sistema de *backup*, sistema de monitorización y análisis de *logs* y *firewalls*, entre otros
- Migración y traducción de contenidos existentes
- Hábitos de multicanalidad: realización de un estudio de alto detalle sobre el perfil de la demanda y sus patrones de uso de las TIC y otros medios digitales (pago, etcétera), de forma representativa para cada uno de los puntos turísticos de la provincia.
- Estrategia digital de Destino: de cara al desarrollo del nuevo sistema, resulta necesario definir la estrategia digital del destino, en base a la oferta y la demanda, los hábitos digitales y como se quiere definir la experiencia del turista en relación con el destino (antes, durante y después), en base a diferentes segmentos y clústeres.
- Definición de taxonomías en base a grupos de recursos y segmentos de turistas, inventario de recursos turísticos, activos digitales e indicadores turísticos.
- Actuaciones de gestión del cambio y formación



## 4.2. CENTRO DE RECEPCIÓN DE VISITANTES Y MEJORA DE LA ATENCIÓN TURÍSTICA

A través de esta actuación se pretende mejorar la experiencia del visitante a la provincia de Granada. Contará con dos grandes actuaciones:

- Suministro y puesta en marcha de un *pack* tecnológico para los informadores turísticos, compuesto por tabletas con lápiz óptico, *beacons*, impresoras multifunción, entre otros.
- Centro de recepción de visitantes, incluyendo el suministro de equipamiento TIC como pantallas táctiles, gafas de realidad virtual, mesa táctil, proyectores; la instalación de una sala de servidores y sistemas; y la generación de contenidos (vídeos y fotografías, recreación de un globo aerostático y salas inmersivas, etcétera).



### 4.3. SEÑALÉTICA INTELIGENTE

La señalización turística es un elemento prioritario en la ordenación del sistema turístico de un destino, tanto para la puesta en valor e incorporación del consumo de los recursos que integran su patrimonio turístico, como para mejorar los flujos de interconexión de sus zonas turísticas. Asimismo, es necesario que la señalización turística pueda satisfacer las expectativas de los turistas, proporcionándoles una orientación e información de valor. En el marco de la iniciativa, se plantea señalar dos activos concretos:

#### RUTA FEDERICO GARCÍA LORCA:

Suministro y puesta en marcha de señales tipo tótem, señales tipo punto de información, placas informativas, señales direccionales y *beacons*, así como desarrollo y puesta en marcha de una APP de realidad virtual/aumentada y desarrollo de contenidos



#### GEOPARQUE DEL CUATERNARIO:

Suministro y puesta en marcha de señales tipo tótem, señales tipo punto de información, placas informativas, señales direccionales y *beacons*, entre otros, así como desarrollo y puesta en marcha de una aplicación móvil de realidad virtual/aumentada y desarrollo de contenidos.





red.es

