



*Granada*

PATRONATO PROVINCIAL DE TURISMO

2020

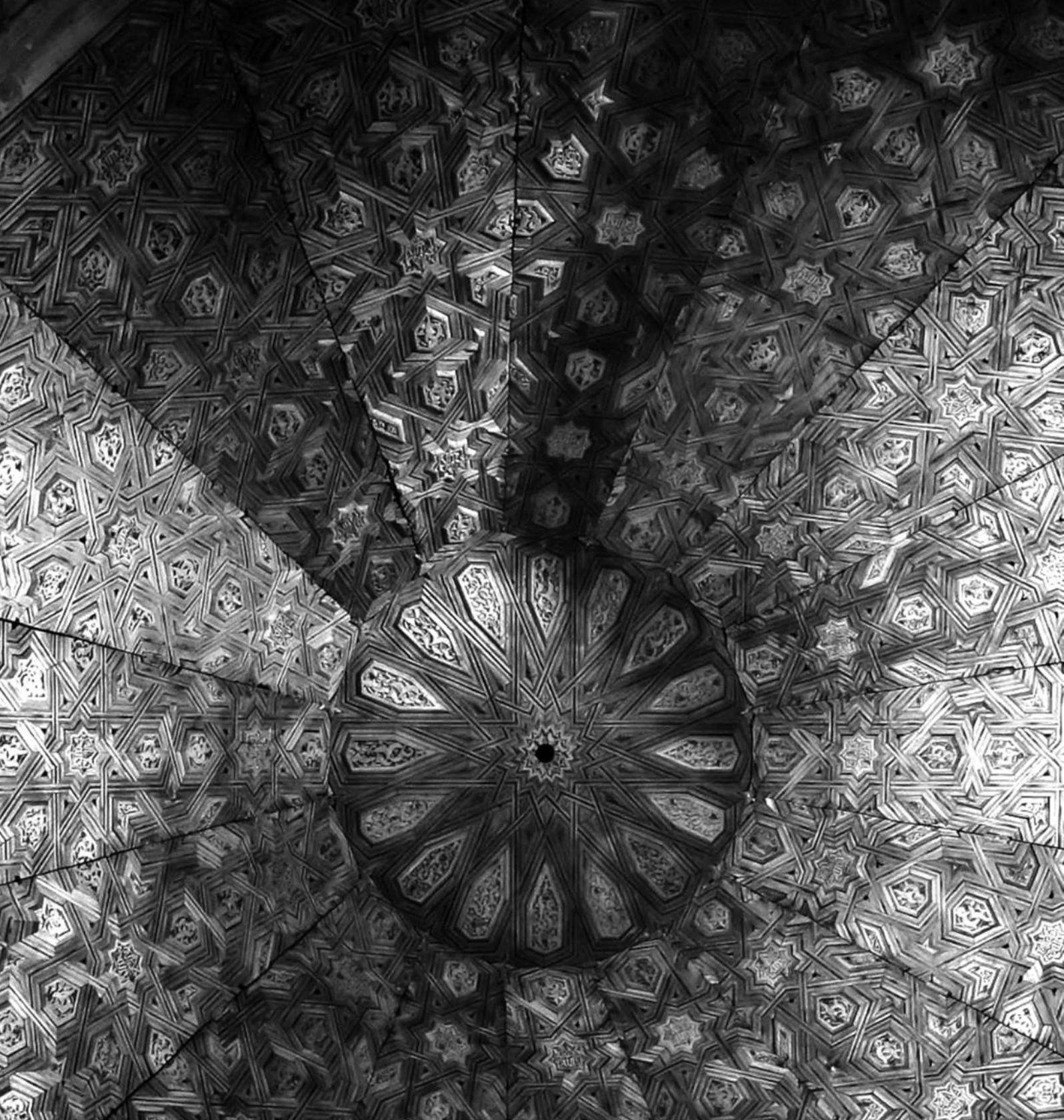
MEMORIA

## **Memoria 2020**

---

# **ÍNDICE**

A. BALANCE ANUAL	2
A.1. Balance del año turístico	3
A.2. Objetivos y estrategias	5
A.3. Resumen de la actividad promocional	9
B. VICEPRESIDENCIA	10
B.1. Reuniones con alcaldes y concejales	11
B.2. Reuniones con asociaciones y organismos	11
B.3. Visitas a municipios y viajes de promoción	13
B.4. Ruedas de prensa y entrevistas en medios	14
C. DEPARTAMENTO DE MARKETING Y COMUNICACIÓN	15
C.1 Área de Promoción	16
C.2 Área de Receptivo	19
C.3 Área de Comunicación	22
D. DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	26
D.1 Escuela Internacional de Turismo Rural y Naturaleza	27
D.2 Participación	29
D.3 I+D+I de nuevos productos turísticos	29
D.4 Elaboración de estudios e informes	31
D.5 Gestión de recursos	32
D.6 Gestión del Convenio Marco para la Concertación Local	32
E. DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN	34



**A**

**BALANCE ANUAL**

## A.1. Balance del año turístico

La pandemia global provocada por el Covid-19, declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), ha hecho saltar por los aires todos los informes de previsión turística para 2020 y generado una situación de profunda incertidumbre para el ejercicio 2021 que vaticina una crisis turística a escala mundial al menos a corto y medio plazo.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) mantenía a principio de año sus previsiones iniciales de crecimiento de las llegadas de turistas internacionales en el mundo en 2020 entre un 3% y un 4%, a pesar de la crisis generada por el brote del coronavirus de Wuhan (China), que en principio tenía un ámbito local.



Sin embargo, los estados de alarma declarados por países de todo el mundo para contener la propagación de la enfermedad han tenido como consecuencia más importante el cierre de fronteras, la restricción de movimientos, la cancelación de vuelos y la clausura de hoteles, comercios y servicios. Por supuesto, millones de viajeros han cancelado sus reservas. Esta situación sin precedentes, prolongada en el tiempo, establece un futuro incierto para el turismo, agravado por los problemas económicos y de desempleo que acarreará.

2020 ha sido un ejercicio turístico a beneficio de inventario y las previsiones para el próximo año son de incertidumbre para el primer semestre y de cierta esperanza para el segundo, si se consigue inmunizar a una amplia parte de la población con vacunas efectivas y seguras. Los esfuerzos deben centrarse ahora en controlar la epidemia, vencer al virus,

reabrir fronteras, y, lo más importante, recuperar la confianza mostrando que, llegado el momento, Granada es un buen destino para visitar.

Las previsiones que barajamos para 2021 indican que los viajes se harán previsiblemente dentro de las propias fronteras o con desplazamientos externos de corta distancia, debido en gran medida a las restricciones en las operativas de las compañías aéreas en los vuelos de largo radio.



Sin embargo, estamos convencidos de la fortaleza de nuestro modelo turístico, basado en la diversidad y fundamentado en el turismo cultural, de sol y playa, de nieve y rural. Gracias a él, la provincia ha crecido de forma estructural a lo largo de los últimos años sin afectar las ventajas coyunturales de otros competidores extranjeros, que nos ha hecho posicionarnos como destino sólido y competitivo.

## A.2 Objetivos y estrategias

Debido a la pandemia provocada por el Covid-19, el Patronato se ha visto obligado en 2020 a redefinir sus objetivos y estrategias de planificación, promoción y marketing. Por ello, rehizo su Plan de Acción y recabó los conocimientos y opiniones de los expertos del sector provincial para poner en marcha una estrategia consensuada. Durante la crisis, permanece en contacto constante con los empresarios y los agentes del sector, coordinando con ellos una estrategia de promoción para cuando se recupere la normalidad.

A pesar de que se trata de una crisis sanitaria y no turística, el Patronato es muy consciente de la importancia que el turismo tiene para la economía de Granada y de las enormes dificultades que está atravesando. El turismo es uno de los sectores más importantes para el PIB y el empleo en Granada y, junto, a la Cultura, uno de los más castigados y será, además, de los últimos en restablecer su actividad.



La Diputación y su Patronato Provincial de Turismo han puesto todos los recursos a su alcance para, dentro del marco de sus competencias, contribuir a la recuperación. No ha dejado en ningún momento de trabajar, manteniendo el posicionamiento de la marca Granada y centrando los esfuerzos en atraer turismo local y regional. La provincia de Granada tiene un extraordinario potencial turístico, en cantidad y diversidad, que le permitirá volver a atraer visitantes y la estrategia de promoción, en un primer momento, se desarrollará en mercados de proximidad, aunque ello supondrá competir con otros destinos españoles muy fuertes.

Las nuevas estrategias y objetivos establecidos por el Patronato para afrontar la crisis son los siguientes:

### **OBJETIVOS GENERALES**

- Mitigar los efectos de la crisis y estimular la recuperación del turismo.
- Comprender el mercado y actuar con rapidez para restablecer la confianza y estimular la demanda.
- Apoyar el turismo es apoyar la creación de empleo y la recuperación económica.
- Diversificar los mercados, los productos y los servicios.
- Fomentar la transformación digital e inteligencia turística.
- Fortalecer la gobernanza del turismo a todos los niveles.
- Efectuar la transición a la economía circular e incorporar los ODS.
- Reactivar y liderar la mesa del Aeropuerto para intentar recuperar, al menos, los vuelos que ya teníamos.

### **OBJETIVOS OPERATIVOS**

- Identificar y diseñar promociones especiales para los mercados y segmentos que tienden a recuperarse más rápidamente, como los viajes de interés especial y/o el mercado del turismo interno.
- Promover el turismo interno para empezar a reconstruir la economía provincial.
- Desarrollar acciones de marketing e incentivos que faciliten los viajes internos y fomenten una mayor duración de las estancias.
- Impulsar los productos turísticos fuera de temporada alta.
- Aprovechar todo el potencial de las redes sociales y de los targets de edad más jóvenes en la promoción de los efectos positivos de volver a viajar, especialmente en los mercados internos.

## LÍNEAS ESTRATÉGICAS



### Comunicación y promoción

- Marketing online
- Acciones de comarketing
- Desarrollo red de prescriptores de destino
- Jornadas de comercialización
- Acciones de promoción dirigidas a público final
- Apoyo a eventos de gran repercusión mediática
- Presencia en medios audiovisuales y escritos
- Planes comunicación específicos: provincial, regional, nacional, internacional.
- Campañas de apoyo conectividad: aérea, AVE, y cruceros
- Acciones conjuntas con otros sectores
- Acciones inversas



### 1. Creación e impulso de productos y destinos turísticos

- Articulación del destino
- Nuevos nichos de mercado
- Turismo cultural y patrimonial
- Turismo activo y de naturaleza
- Turismo de ocio y deportivo
- Cicloturismo
- Buceo y fondos marinos
- Turismo familiar
- Turismo gastronómico
- Enoturismo
- Turismo idiomático



### 1. Formación y apoyo a la mejora empresarial

- Transferencia de conocimiento y fomento de la formación.
- Impulso formación en la empresa
- Foros y jornadas profesionales
- Línea de subvenciones a asociaciones empresariales con finalidad turística



### Apoyo al ámbito local y Concertación

- Refuerzo de los programas de concertación.
- Aumentar la presencia en el territorio.
- Articulación y dinamización de los distintos ámbitos territoriales



### 1. Herramientas digitales como apuesta de futuro

- Sistema integral de gestión inteligente de destino turístico.
- Promover la excelencia en la promoción y comunicación con el cliente en destino a través de las oficinas de información.
- Desarrollar nuevos formatos de contenidos.
- Desarrollar un modelo de señalética inteligente.

## FASES DE APLICACIÓN

### FASE 1

- Gestión de la crisis, aceptación de la situación, cierre del destino.
- Adaptación de las organizaciones, empresas, instituciones....
- Formación.

### FASE 2

- Mantenimiento del vínculo con el cliente.
- Prospección de la reorganización de los mercados de origen.

### FASE 3

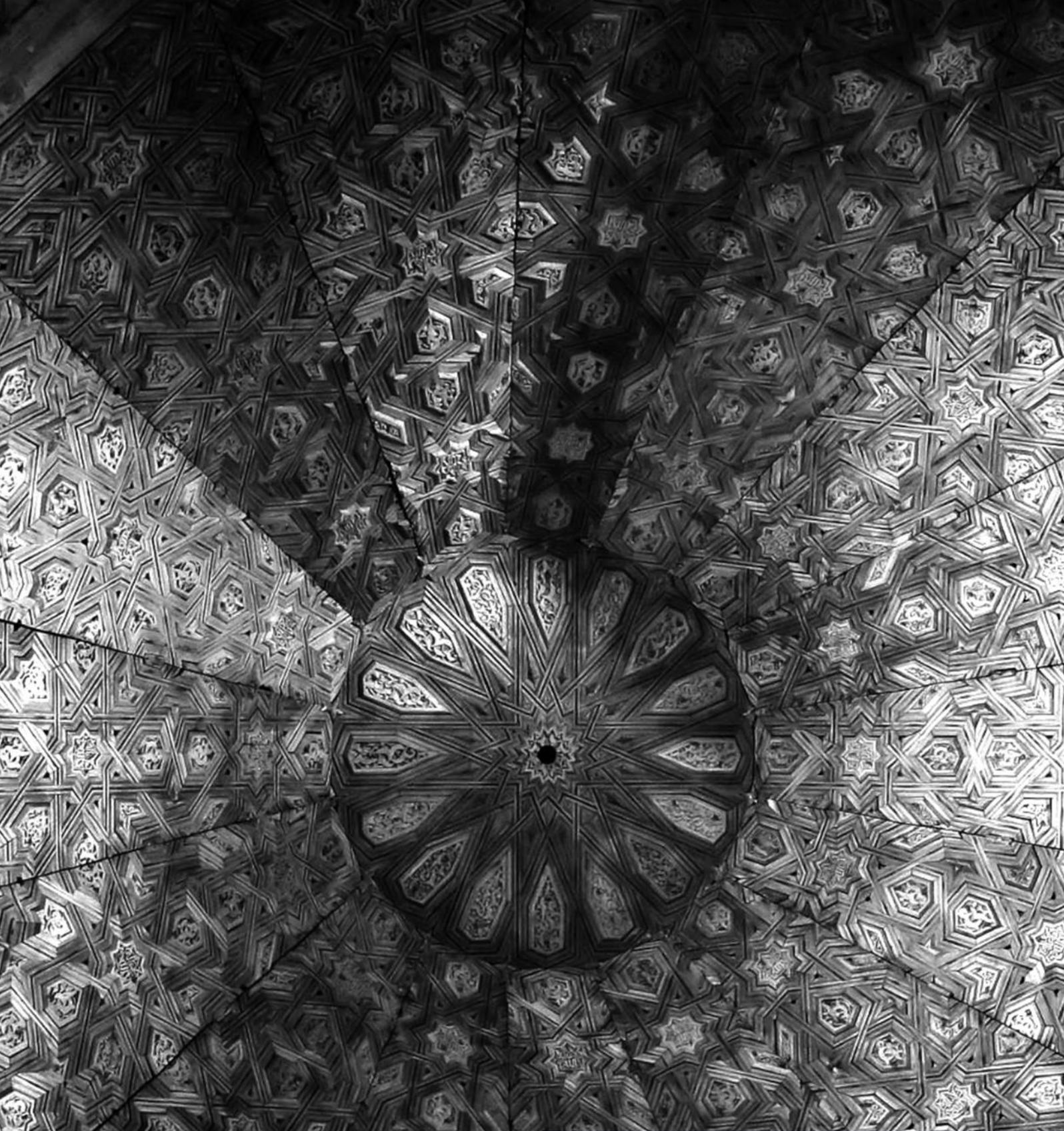
- Confianza e inspiración.
- Suministro de estímulos y aceleración de la recuperación

### FASE 4

- ¡¡VEN A VISITARNOS¡¡

## **A.3. Resumen de la actividad promocional**

Promoción en ferias, jornadas profesionales y acciones propias	18
Acciones inversas (famtrips, presstrips y blogtrips)	24
Atenciones protocolarias y representaciones	102
Participación en congresos	10
Estudios y trabajos técnicos	9
Campañas de publicidad	26
Incentivos a entidades locales	46
Publicaciones y ediciones	99
Merchandising	38
Actividades formativas (Enturna)	36
Trabajos relacionados con empresas y profesionales	2
Consultas atendidas en las oficinas de información turística	36.648



**B**

**VICEPRESIDENCIA**

## B.1 Reuniones con alcaldes y concejales

Alcalde de Galera	15/01/20
Alcalde de Soportújar	29/01/20
Alcalde de Ugíjar	21/02/20
Alcaldesa de Nevada	24/02/20
Concejal Turismo Ayuntamiento de Granada	11/05/20
Alcaldesa de Salobreña	13/05/20
Alcalde de Valderrubio	29/06/20
Alcalde de Freila	08/09/20
Concejal Turismo Ayuntamiento de Granada	14/10/20
Concejal Turismo Ayuntamiento de Granada	30/11/20

## B.2 Reuniones con asociaciones y organismos

Academia Andaluza de Gastronomía	09/01/20
Asociación Granada Rural Sur	14/01/20
Asociación Granada Accesible	14/01/20
FEGRADI	16/01/20
FEMP	21/01/20
Granada Convention Bureau	30/01/20
Asociación Granada Turismo	10/02/20
Patronato de la Alhambra y el Generalife	13/02/20
Academia Andaluza de Gastronomía	17/02/20
Ateneo de Granada	19/02/20
Asociación de Reyes Magos	24/02/20
PROMOVEGA	05/03/20
Asociación Ruta de los Fenicios	13/02/20
Federación Provincial de Empresas de Hostelería y Turismo	16/04/20
Turismo Andaluz	21/04/20
Plataforma COVID 19 Apoyo a la Hostelería Oficial de Farmacéuticos	23/04/20
Spain Convention Bureau	24/04/20
Federación Provincial de Empresas de Hostelería y Turismo	25/04/20
Consorcio Vega Sierra Elvira	28/04/20
Granada Convention Bureau	29/04/20
Plataforma COVID 19 Apoyo a la Hostelería Oficial de Farmacéuticos	07/05/20
Granada Convention Bureau	14/05/20
Consejo Rector Patronato García Lorca	18/05/20

AENA Aeropuerto FGL Granada-Jaén	22/05/20
Consejo Rector OCG	26/05/20
Mesa del Aeropuerto	01/06/20
Comisión Red DTI	01/06/20
Federación Provincial de Empresas de Hostelería y Turismo	01/06/20
Patronato de la Alhambra y el Generalife	01/06/20
AENA Compañía Aérea	23/06/20
Asociación Tablaos Flamencos	26/06/20
Delegación Turismo de la Junta de Andalucía	26/06/20
Asociación de Chiringuitos	03/07/20
Mesa del Aeropuerto	10/07/20
Asociación Patrimonio Gastronómico	13/07/20
Spain Convention Bureau	14/07/20
Motril Port	17/07/20
Asociación Escuelas Taurinas	21/07/20
Legado Andalusi	28/07/20
Consejo Rector Patronato Provincial de Turismo	28/07/20
Delegación Turismo Junta de Andalucía	31/07/20
Asociación Guía e Intérpretes del Patrimonio	31/07/20
Granada Convention Bureau	06/08/20
Granada Convention Bureau	11/08/20
Volotea	16/09/20
Asociación Belenes	07/10/20
Federación Provincial de Empresas de Hostelería y Turismo	08/10/20
Asociación Agencias de Viajes	14/10/20
Granada Convention Bureau	15/10/20
Universidad Granada	22/10/20
Fundación Legado Andalusi	26/10/20
Asociación D.O Vinos Granada	30/10/20
Consejo Rector Patronato García Lorca	20/11/20
Cámara de Comercio	04/12/20
Motril Port	15/12/20
Asociación Granada Rural Sur	15/12/20
Asociación Granada Turismo	18/12/20
Asociación Granada Internacional	18/12/20
Delegación Turismo Junta de Andalucía	28/12/20
Fundación Legado Andalusi	29/12/20

## B.3 visitas a municipios y viajes de promoción

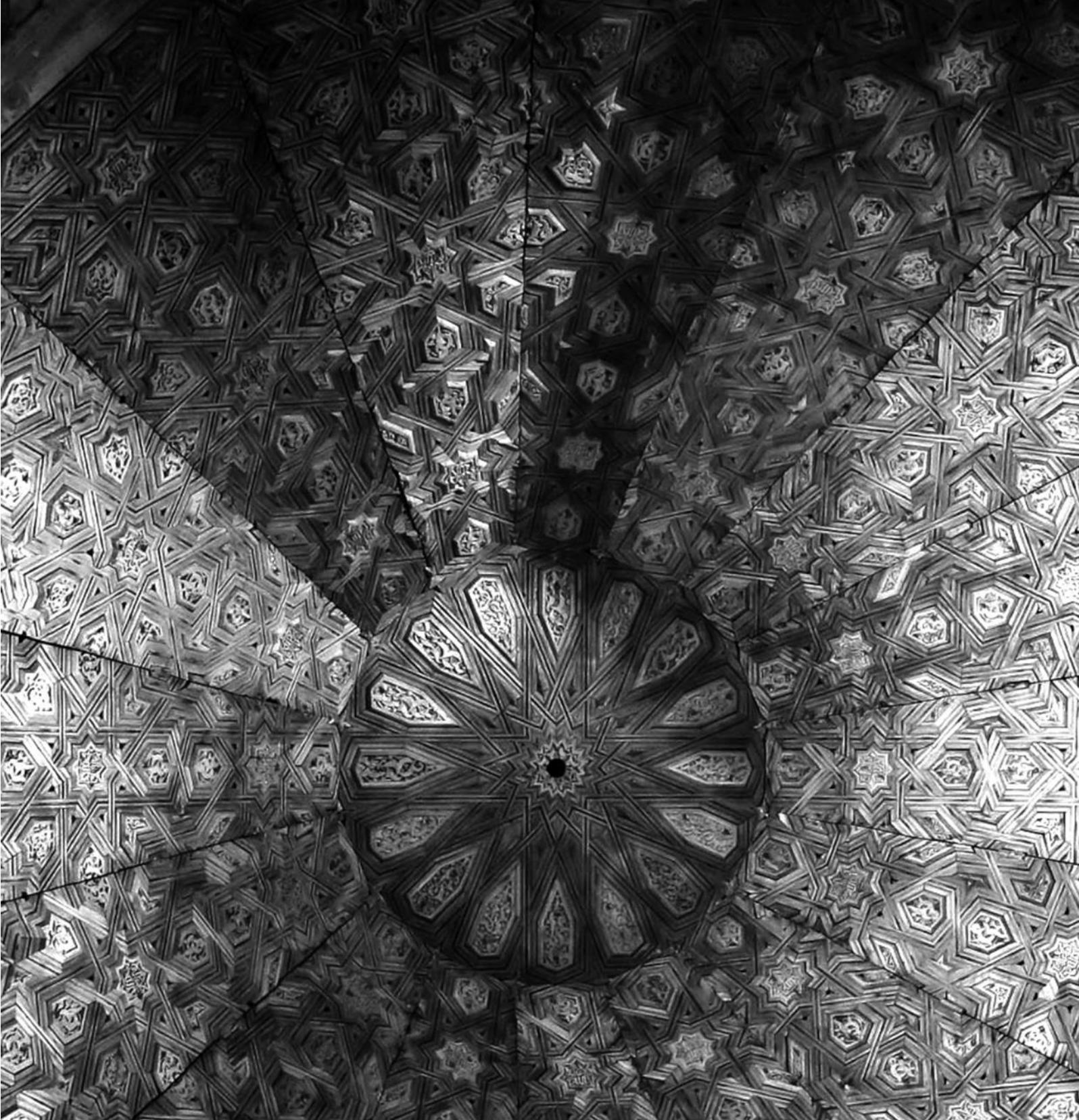
Torvizcón	17/01/20
FITUR - Madrid	22 al 26 enero
SIMOF - Sevilla	31 enero al 2 febrero
Benamaurel	15/02/20
Galera	20/02/20
Segovia	25/02/20
Salobreña	02/03/20
Baza	03/02/20
La Herradura	03/07/20
ENTURNA - Guadix	06/07/20
Baza	08/07/20
Alfacar	09/07/20
Almuñécar	20/07/20
Huércar	22/07/20
La Peza	24/07/20
Valderrubio	29/07/20
Jaén	08/08/20
Salobreña	14/08/20
Almuñécar	28/08/20
Fuente Vaqueros	23/09/20
Monachil	25/09/20
Salar	01/10/20
Freila	02/10/20
Torrecardela	09/10/20
Valderrubio	16/10/20
Córdoba	10/12/20



## B.4 Ruedas de prensa y entrevistas en medios

Fiesta de los Chiscos y Premios Viña de Oro de Torvizcón	15/01/20
Salón Internacional de Moda Flamenca SIMOF	28/01/20
Carnaval de Alhama de Granada y Fiesta del Vino	28/01/20
Vídeo de promoción turística 'Granada, con toda tranquilidad'	29/09/20
Curso de prevención del Covid para 'kellys'	5/10/20
Patrocinio equipo de buggy 'Automotor 4x4 T3' Dakar 2021	21/12/20





C

DEPARTAMENTO DE  
MARKETING Y COMUNICACIÓN

## C.1 ÁREA DE PROMOCIÓN

### C.1.1 Participación en ferias

Fitur	Madrid	Enero
Simof	Sevilla	Febrero
BIT	Milán	Febrero
Navartur	Pamplona	Febrero
Feria Virtual Nacional El Corte Inglés	On line	Julio
Feria Virtual Stock Viaje: 'Andalucía tiene ganas de ti'	On line	Julio y agosto
World Travel Market	On line	Noviembre
Virtual Reality Spagna	On line	Diciembre



### C.1.2 Participación en jornadas profesionales

Asamblea Asociación Red Española Íberos-Fenicios (ruta de los fenicios) - Galera	Febrero
I Jornada Virtual Internaciones B2B Tour Observer (Mercados: Europa del Este, Países Bálticos y Nórdicos)	Noviembre
II Jornada Virtual Internaciones B2B Tour Observer (Mercados: Benelux, Reino Unido, Francia, Alemania, Suiza y Austria)	Noviembre

### **C.1.3 Participación en seminarios y congresos**

Webinar: "Grandes destinos: Gestionando la crisis del coronavirus" Hosteltur - Abril

Webinar: "Retos e incertidumbres de los mercados turísticos ante la nueva era" Turespaña – Abril

Webinar: "Un nuevo liderazgo para una nueva era" Granada Convention Bureau – Mayo

Webinar: "El futuro de los viajes" Radio Viajera - Mayo

Webinar: "Gestión de CRM y encuestación digital" Enturna - Mayo

Webinar "Capacidad de adaptación y resiliencia de los territorios inteligentes", Diputación de Granada – Junio

Webinar "¿Cuál será el comportamiento del turista doméstico en plena recuperación del COVID-19?", THR Asesores para la Industria Turística – Junio

I Congreso internacional de turismo de cruceros en Andalucía, CITCA - Octubre

Webinar "MPI in love with your destination", MPI Iberian Chapter – Noviembre

II Congreso Accesibilidad en destinos inteligentes, TUR4all- Noviembre



### **C.1.4 Organización de acciones promocionales propias**

Elaboración de vídeo promocional para la reactivación del turismo – de junio a septiembre

Jornadas virtuales: "A Granada en AVE" - Noviembre

Jornadas virtuales de recepción de estudiantes en colaboración con la UGR – Octubre

Campaña de marketing internacional en Alemania, Italia y Francia – Noviembre y diciembre

Campaña de marketing nacional en Bilbao, Valencia y Gran Canaria – Noviembre y diciembre

Elaboración de paquete de producciones audiovisuales de promoción turística – Diciembre

Elaboración de paquete de presentaciones en power point - Diciembre



### **C.1.5 Afiliaciones**

- Organización Mundial del Turismo (OMT)
- Sociedad Hispano Japonesa
- Spain Convention Bureau

### **C.1.6 Soportes promocionales y merchandising**

Abanicos de madera	1.000
Abanicos de papel	2.000
Bidón de agua	2.000
Bolígrafos	4.000
Bolsas de tela	1.000
Botellas de AOVE 100 ml	500
Botellas de AOVE 750 ml	200
Botellas de vino 750 ml	300

Braga para el cuello	2.000
Caja de gominolas	250
Caja-estuche bolas golf	350
Caja porta-botellas	500
Cajitas con cacao	1.500
Calendarios apaisados	3.000
Calendarios de sobremesa	800
Cargador	500
Corta Cápsulas vino	500
Cuadernos	2.000
Delantal	500
Estuches lápices	1.000
Gel hidroalcohólico	250
Gorras	1.000
Imán-bloc	2.000
Lápices	2.000
Lapiceros	1.000
Libretas	1.000
Llaveros	2.000
Mantas	500
Marcapáginas	1.000
Mascarillas reutilizables	100
Memoria USB	500
Mochila cuerdas	2.000
Protección solar	500
Roscos de Loja	500
Sudaderas	30
Taco-bloc de notas	1.000
Tazas	1.000
Velas aromáticas en cajitas	500

## **C.2 ÁREA DE RECEPTIVO**

### **C.2.1 Viajes de familiarización de turoperadores y agencias**

XX Festival de la Aeroestación de Granada	Glovento sur	Febrero
Holly James	Trailfinders	Enero

Idiomático Escuelas de Español de Andalucía	Skinners Academy Queenswood School Elthorne Park High School Queen Katharine Academy Peterborough London Academy of Excellence Tottenham Wallington County Grammar School School Improvement Liverpool George Abbot School [Academy] Rugby School Uplands Community College School Improvement Liverpool	Febrero
Agencias Receptivas de Andalucía	Anera Travel Cicerone Granada Garnata Tours Destino Granada Hola Incoming España Incoming Almería Expertur Cazorla Travel S.L Sonríe Travel Viajes Enjoy Experience	Julio - agosto
Touroprador Barrio Life	Barrio Life	Agosto
Universidad de Granada	Alumnos UGR	Octubre



### **C.2.2 Viajes de familiarización de medios de comunicación**

Linda Lindorff	Revista "Söndag" del diario Aftonbladet, blog Lindalindorff.blogg.tv4.se y rrss	Enero
El Diario de Turismo		Enero
Le Grande Evasion	Radio Nacional Belga	Diciembre
Academia Andaluza de Gastronomía		Marzo
Andalucía Despierta	Varios medios de comunicación españoles	Julio
Dreams Road	RAI 1	Julio
Guide du Routard Andalousie		Julio
Wild Guide Andalucía		Agosto
Adac Reisemagazin		Julio
Cuatro TV	Programa Volando Voy - Alpujarra	Julio
Roel van den Eijnde	Web de senderismo Wandeleninandalusie.nl	Octubre
National Geographic 1	Revista National Geographic Traveller UK (creación de contenido)	Octubre
Territorio Cueva	Fotógrafo freelance Miguel Ángel Linares	Octubre
National Geographic 2	Revista National Geographic Traveller UK (fotografías)	Diciembre



### C.2.3 Blogtrips

Influyentes granadinos	Vinila von Bismark	Junio
Blogtrip Muero por Viajar		Septiembre
Geoparque Turismo Andaluz	Viajes e Ideas, Organizo tu Viaje, Viajablog y Lápiz Nómada	Octubre
Global Birding Weekend	Granadino Errante y Natureda	Octubre

## C.3 ÁREA DE COMUNICACIÓN

### C.3.1 Servicios a medios de comunicación

- Redacción y envío de **notas de prensa** a medios de comunicación locales y nacionales de las actividades desarrolladas por el Patronato Provincial de Turismo de Granada.

En 2020 se han emitido un total de **45 notas** de prensa.

- Organización de **ruedas de prensa** para los medios de comunicación locales para dar a conocer a la opinión pública granadina las actuaciones más importantes acometidas por el Patronato Provincial de Turismo de Granada.

En 2020 se han realizado de 7 **ruedas** de prensa en Granada.



- A estas ruedas hay que sumar las **39 presentaciones celebradas en Madrid**, en el stand de Granada, durante la celebración de Fitur.

Ayuntamiento de Monachil	Dinamización turística del yacimiento arqueológico Cerro de la Encina
Motrilport	Oferta cultural de la provincia para el turismo por vía marítima
Patronato Provincial de Turismo de Granada	Tres nuevos folletos promocionales: Turismo Familiar, Buceo y Golf
Ayuntamiento de Torvizcón y Ayuntamiento de Lecrín	X Marcha gran fondo Guad al Xenil UCI Cycling for all
Ayuntamiento de Lanjarón	Spring Lanjarón
Diputación de Granada y Ayuntamiento de Pampaneira	Festival Sulayr
Walk in Granada	Rutas olfativas en Granada
Ayuntamiento de Almuñécar	Hotel Cortijo de Andalucía
Ayuntamiento de Cortes y Graena	Certificado en accesibilidad universal del Hotel-Balneario de Graena
Ayuntamiento de Motril	Semana Santa. Feriarco. Festival Internacional Música Sur.
Entidad Local Autónoma Carchuna-Calahonda	Fondos marinos
Ayuntamiento de Huéscar	Huéscar en 12 meses
Asociación de Chiringuitos de la Costa Tropical	Playas, chiringuitos y moda de la Costa Tropical
Ayuntamiento de Padul	Padul te espera
Ayuntamiento de Íllora	Buscando a Lucio (Gastronomía y olivar)
Ayuntamiento de Valderrubio	Valderrubio en Lorca
Ayuntamiento de Ogíjares	Festival de Cante Flamenco
Ayuntamiento de La Peza	Encierros taurinos
Ayuntamiento de Fuente Vaqueros	FUVI: El duende de Lorca está en Fuente Vaqueros
Ayuntamiento de Castril	Destino Castril: Paisaje y naturaleza en estado puro
Ayuntamiento de Deifontes	Deifontes: tierra de aceite, vino y agua
Ayuntamiento de Salar	Nuevos hallazgos arqueológicos en la Villa Romana de Salar
Patronato Provincial de Turismo de Granada	Balance turístico de 2019 de la provincia de Granada
Ayuntamiento de Granada	Cartel del Corpus. El Zoco.
Ayuntamiento de Motril	Senda litoral Motril / Museo Industrial del Azúcar
Ayuntamiento de Salobreña	Premio a la Comunicación 2019 Sintiendo Salobreña
Ayuntamiento de Almuñécar	Museo de La Herradura y Folleto sumergible para buceadores
Mancomunidad de Municipios de la Costa Tropical	Costa Tropical 'Mirando al Mediterráneo 2020', ciclo de conferencias sobre el mar
Diputación de Granada	Guías lorquianas Universo Lorca.
Diputación de Granada	Celebración del Día de la Provincia. Sabor Granada.
Ayuntamiento de Pinos Puente	La riqueza de la Vega a su paso por Pinos Puente a través de sus rutas turísticas
Ayuntamiento de Láchar	Proyecto de accesibilidad cognitiva Castillo de Láchar

Consortio de la Vega-Sierra Elvira	La silueta de la Vega, paisaje de una cultura granadina
Ayuntamiento de Baza	Baza, folclore y gastronomía
Ayuntamiento de Granada	Eventos deportivos. Media maratón de Granada. Cartel de Semana Santa.
Ayuntamiento de Loja	Recursos turísticos lojeños
Mancomunidad de Municipios del Marquesado del Zenete	Marquesado del Zenete: Paraíso natural, turístico y cultural
Ayuntamiento de Puebla de don Fadrique	Jornadas matanceras y del embutido
Ayuntamiento de Guadix	Guadix: Corazón del Geoparque de Granada

- **Suministro de fotografías y vídeos promocionales** de Granada a medios de comunicación y mayoristas de viajes.

### C.3.2 Publicidad

En 2020 se han realizado las siguientes campañas de publicidad en medios de comunicación:

FITUR	
Ideal	Fitur
Granada Hoy	Fitur
Ser	Fitur
Onda Cero	Fitur
Cope	Fitur
Canal Sur (Fullmedia)	Fitur

MEDIOS DE GRANADA	
Campaña de Semana Santa	TG7
Programa recuperación del turismo en pandemia	Ser
Campaña de verano en radios	Ser, Cope, Onda Cero
Campaña Enturna cursos coronavirus	Ser, Cope, Onda Cero
Campaña verano medios digitales	Ideal, Granada Hoy, El Independiente, Ahora Granada, Granada Digital
Campaña de otoño en radios	Ser, Cope, Onda Cero

MEDIOS REGIONALES Y NACIONALES	
Campaña en Vizcaya, semifinal Copa del Rey de Fútbol Granada-Athletic de Bilbao	Ser y Cope
Campaña nacional posicionamiento SEM Universo Lorca	Google y medios de comunicación digitales
Campaña nacional posicionamiento SEM Turgranada	Google y medios de comunicación digitales
Campaña en Hostelsur	Campaña de Granada hacia el sector turístico
Campaña regional Cope Andalucía	Microespacios publicitarios
Campaña publicidad marca Granada en Movistar+ mayo-junio	Movistar + (video on demand)

Campaña publicidad de la Costa Tropical en mayo-junio	Atresmedia y Mediaset (video on demand)
Campaña de promoción de Granada como destino de golf	Movistar +
Campaña en medios digitales nacionales de referencia	El País, As, Ser, Cinco Días
Campaña otoño medios digitales locales de Andalucía	9 diarios del Grupo Joly
Campaña invierno en digitales nacionales	El Plural, El Independiente
Campaña buses Valencia	
Campaña buses Bilbao	
Campaña vallas publicitarias Canarias	

#### MEDIOS INTERNACIONALES

Campaña Berlín (ITB) y vuelos
Campaña marketing digital en Alemania
Campaña marketing digital en Italia
Campaña marketing digital en Francia
Patrocinio Rally Dakar

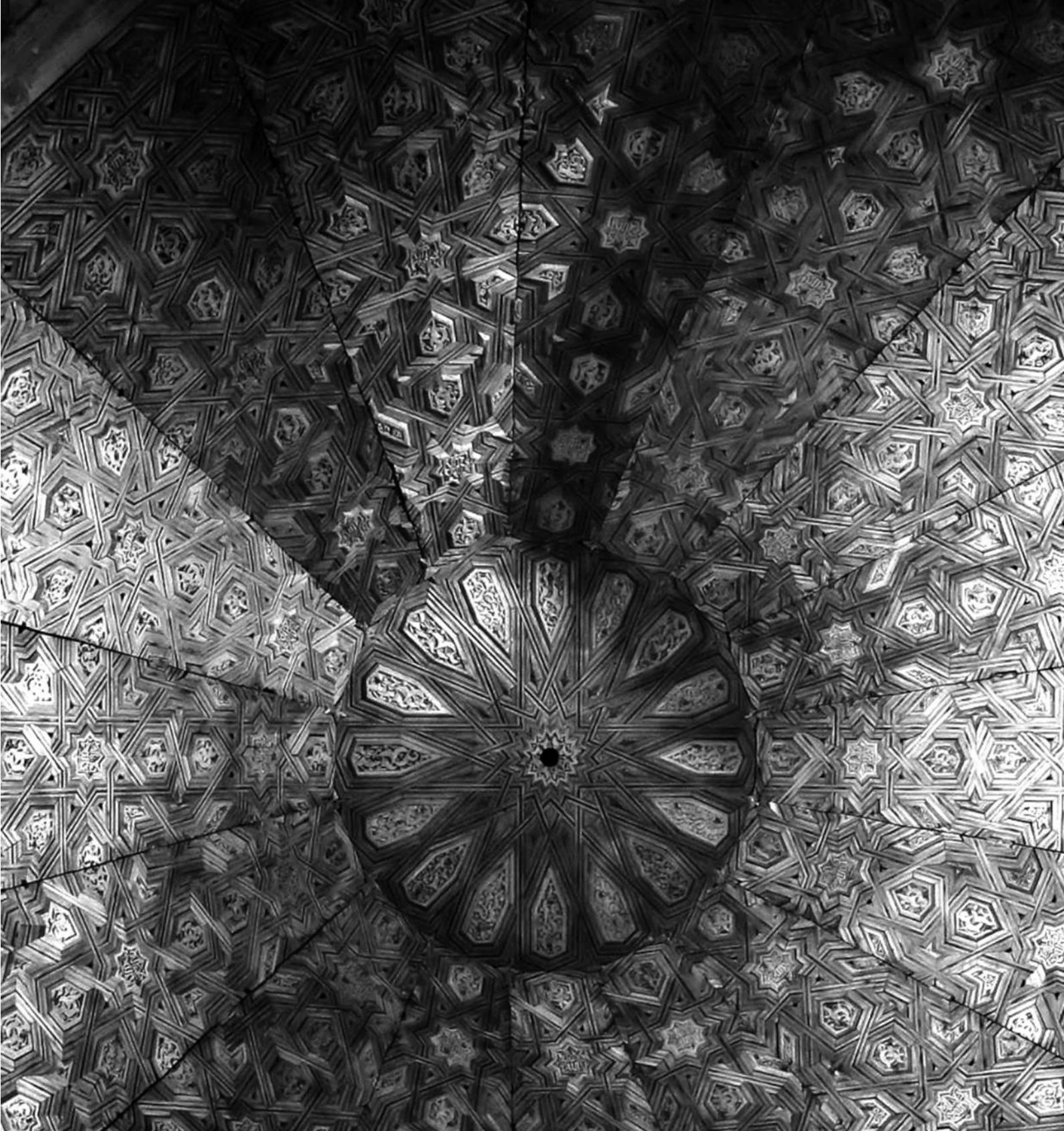
### **C.3.3 Comunicación interna**

Redacción de guiones, argumentarios, informes y artículos. En 2020 se han elaborado 30 documentos de comunicación interna.

### **C.3.4 Redes sociales**

Gestión de las Redes Sociales del Patronato en:

- Twitter
- Facebook
- Instagram
- Youtube



**D**

DEPARTAMENTO DE  
PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

## D.1 ESCUELA INTERNACIONAL DE TURISMO RURAL Y NATURALEZA (ENTURNA)

### D.1.1 Programa formativo

Se han realizado un total de 36 acciones formativas con 2.650 plazas ofertadas.

ACTIVIDADES FORMATIVAS	PLAZAS	FECHA
<b>FORMACIÓN CON RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS ECTS (CONVENIO CEMED)</b>		
Supervivencia y bushcraft en zonas áridas - Gorafe	30	24-25 octubre
Curso de alta montaña: las ciencias naturales in-situ	30	14-16 julio
<b>TALLERES Y SEMINARIOS</b>		
Gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones	100	7-8 julio
Gestión de CRM y encuestación digital - métodos de encuestación, el cuestionario de satisfacción, recogida y tabulación de datos, elaboración de informes, satisfacción de clientes	100	26-27 mayo
Claves de atención al cliente (presencial y no presencial)	100	14 - 15 julio
Marketing y estrategia en la era digital	75	10/03/2020
Gestión turística de redes sociales: Instagram	100	9 - 10 julio
Mis primeros pasos de la promoción de mi negocio en internet	100	13-14 mayo
Creación de producto turístico y benchmarking	100	1-2 octubre
El negocio responsable: responsabilidad ambiental y social	100	pendiente fecha
Ser informador del Geoparque	25	9-13 noviembre
Atención y acompañamiento a personas con discapacidad en centros de visitantes	100	16-17 julio
El informador turístico en el mundo digital	100	29-30 septiembre
El destino de cicloturismo de éxito	25	25/11/2020
Como ser un guía de cicloturismo de éxito	25	26/11/2020
"Rechallenge" en turismo basado en repensar, reinventar y rediseñar un nuevo modelo de experiencias con técnicas de pensamiento lateral.	100	02/07/2020
Transformación digital ante la post crisis Covid-19	100	05/06/2020
Mindfulness ejecutivo e inteligencia emocional en la era post-Covid19	100	02/06/2020
Diseño de mapas de experiencia de clientes	100	11/06/2020
Comunicar en tiempos de crisis	100	16/06/2020
Cómo gestionar la crisis del Covid-19 desde tu empresa	100	09/06/2020
Las cinco fases por las que pasará la crisis del Covid-19 y cómo prepararte para ganarla	100	18/06/2020
Marketing digital para restaurantes	100	23/06/2020
Storytelling para la gestión de crisis. Aprender a crear relatos que emocionan	100	25/06/2020
Puesta en valor del producto local en la gastronomía y restauración	100	30/06/2020

Medidas preventivas para el control Covid-19 en hostelería y restauración		
• Guadix	50	6 de julio
• Alhama de Granada	50	8 de julio
• Baza	50	8 de julio
• Huéscar	50	9 de julio
• Salobreña	50	9 de julio
• Santa Fe	50	9 de julio
• Cenes de la Vega	50	13 de julio
• Monachil	50	13 de julio
• Motril	50	13 de julio
• Armilla	50	14 de julio
Medidas preventivas para el control covid-19 en el servicio de limpieza y camareras de piso	100	6-7 octubre



### **D.1.2 Promoción**

Mantenimiento de la web <http://www.escueladeturismorural.com>, donde se publica toda la oferta formativa, las actividades programadas, fondo bibliográfico, etc.

## **D.2 PARTICIPACIÓN**

- Carta Europea de Turismo Sostenible de Sierra Nevada
- Fundación CINNTA
- Proyecto Europeo CHRISTA
- Proyecto Europeo INCULTUM

## **D.3 I+D+I DE NUEVOS PRODUCTOS TURÍSTICOS**

### **• Proyecto Geoparque de Granada**

- Participación del Patronato como miembro en la Comisión Técnica del Geoparque de Granada
- Atención y asistencia a la Comisión de Evaluación de la Unesco en sus visitas al Geoparque



- Plan Director de Rutas y Senderos del Geoparque
  - Diseño de la Georuta BTT Gorafe-Bácor

- Diseño de la Ruta 'Intemperie' para coche y BTT
- Anteproyecto del Plan Director Turístico del Geoparque de Granada
- Reuniones de desarrollo del proyecto
- Reuniones de concienciación de población y agentes sociales

### • **Universo Lorca: web y ampliación de contenidos**

El proyecto cultural, educativo y turístico Universo Lorca sigue creciendo y mejorando. Cuando faltan menos de dos años para el centenario del emblemático Concurso de Cante Jondo celebrado en Granada en 1922, la web [www.universolorca.com](http://www.universolorca.com) ha estrenado en 2020 una completa sección dedicada al acontecimiento, que, a lo largo de 16 capítulos, relata las vicisitudes que sus organizadores, entre ellos Federico García Lorca, tuvieron que afrontar para lograr ponerlo en marcha. El éxito del evento supuso una tabla de salvación para el flamenco e impulsó su consolidación como signo de identidad cultural andaluza.

Junto a la sección dedicada al primer Concurso de Cante Jondo, la web de Universo Lorca ha incorporado también nuevos contenidos en las secciones 'Biografía de Federico García Lorca', 'Obra teatral', 'Quién fue quién' y 'Trivial'.



### • **Producto Cicloturismo**

- Participación en el proyecto Andalucía en Bicicleta en colaboración con Turismo Andaluz y el resto de Patronatos de Turismo de Andalucía.

- Mantenimiento de la microweb de Cicloturismo en [www.turgranada.es](http://www.turgranada.es)
- Mantenimiento del directorio de empresas y servicios



#### ***D.4 ELABORACIÓN DE ESTUDIOS E INFORMES***

- RED.ES. Diseño del proyecto de Turismo Inteligente para la captación de fondos del programa RED.ES. Revisión de los pliegos de los proyectos obtenidos. Revisión de la señalización inteligente para el Geoparque y Universo Lorca.
- Gestión de subvenciones y ejecución de los proyectos en las siguientes materias:
  - Promoción turística.
  - Infraestructuras turísticas.
  - Formación, sensibilización de la cultura de la calidad e investigación turística.
- Observatorio Turístico de la Provincia de Granada

## **D.5 GESTIÓN DE RECURSOS**

- Mantenimiento y actualización de la base de datos de la oferta turística de la provincia.
- Actualización del archivo legislativo sobre turismo.
- Directorio de contactos útiles de turismo: Base de datos con todos los agentes turísticos de la provincia, instituciones públicas y privadas.

## **D.6 GESTIÓN DEL CONVENIO MARCO PARA LA CONCERTACIÓN LOCAL 2016-2019**

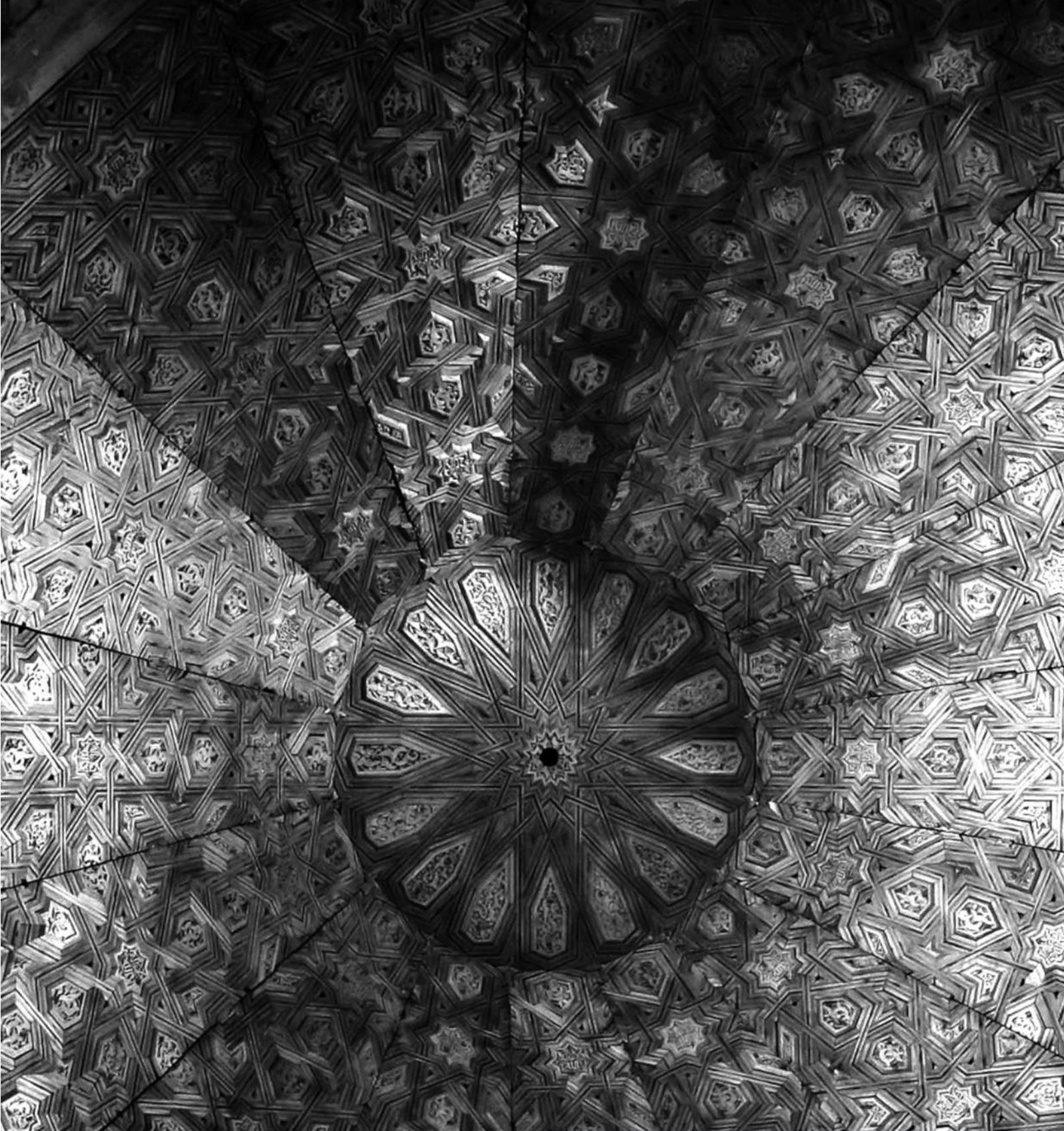
### **▪ Apoyo a la información turística local (Programa 331)**

- Aldeire
- Almuñécar
- Consorcio Desarrollo Comarca Vega Sierra Elvira
- Cájar
- Castril
- Cogollos Vega
- Guadix
- Güéjar Sierra
- Íllora
- Jete
- Lobras
- Loja
- Mancomunidad Marquesado Zenete
- Mancomunidad Valle Lecrín
- Nigüelas
- Padul
- Pampaneira
- Pinos Puente
- Polícar
- Puebla de Don Fadrique
- Salar
- Valderrubio

### **▪ Programas especiales de promoción turística (Programa 338)**

Huésкар	Plan de promoción turística
Láchar	Plan de promoción turística
Puebla de don Fadrique	Plan de promoción turística
Almuñécar	Plan de promoción turística (Semana Santa)
Baza	Planes de promoción turística
Bérchules	Plan de promoción turística
Castril	Plan de promoción turística
Fuente Vaqueros	Fuvi, el duende de Lorca

Galera	Plan de promoción turística
Guadix	Plan de promoción turística
Gualchos	Plan de promoción turística
Íllora	Parapanda Folk
Loja	Plan de promoción turística: Semana Santa
Mancomunidad Municipios Huéscar	Plan de promoción turística
Mancomunidad Municipios Costa Tropical	Plan de promoción turística
Monachil	Plan de promoción turística
Motril	Plan de promoción turística
Orce	Plan de promoción turística
Pampaneira	Plan de promoción turística
Salar	Plan de dinamización turística
Santa Fe	Plan de Promoción: Santa Fe, cuna de la Hispanidad
Ugíjar	Plan de promoción turística
Valderrubio	Valderrubio en Lorca



**E**

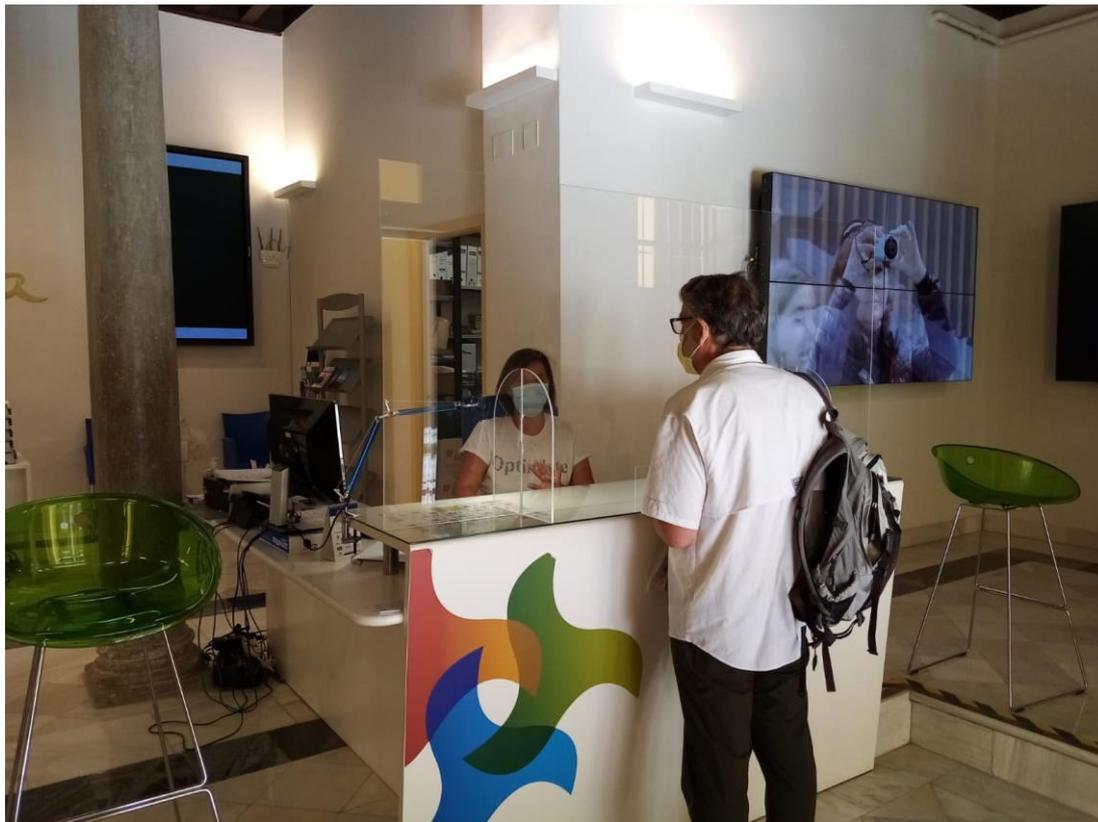
DEPARTAMENTO DE  
INFORMACIÓN

## **BIENVENIDA Y ASESORAMIENTO**

2020 será recordado por provocar una caída del sector turístico sin precedentes. El 14 de marzo se decretaba el estado de alarma en España y a partir de ese momento y en los siguientes 70 días el cierre fue total en todo el sector. Nuestra Oficina de Información Turística permaneció cerrada desde el día 12 de marzo hasta el 15 de junio.

En ese tiempo se atendieron las consultas telefónicas con las líneas desviadas a nuestros números de móvil y se contestaron los emails que llegaban con consultas sobre cierres de monumentos, devoluciones de importes de entradas a la Alhambra, reservas hoteleras, etc.

Nada hacía presagiar que esta situación se alargara en el tiempo y hayamos llegado al mes de diciembre con una caída en el número de visitas y consultas del 77% con respecto al año 2019. Sin duda, este año marcará un antes y después en la forma de trabajar y viajar. Nuestra misión ahora es adaptarnos a esas nuevas formas y seguir prestando el servicio de acogida y bienvenida a los nuevos viajeros.



- La labor más importante que desarrolla la oficina de turismo del Patronato Provincial es el servicio de información y asesoramiento en destino al turista. Potenciar y dar a conocer los recursos

turísticos de la ciudad y la provincia siendo un servicio receptivo y haciendo de enlace entre el visitante y nuestras comarcas. Este servicio representa un elemento importante en el desarrollo de este sector en la medida que el turismo es la fuente de riqueza más importante para nuestra región.

- La Oficina de Turismo del Patronato Provincial de Turismo tiene como principal objetivo potenciar y dar a conocer la oferta turística de la ciudad y sobre todo de la provincia de Granada.
- Después de las promociones en el exterior que realiza el Patronato, nuestra misión es dar la bienvenida e informar al turista de todo lo que puede ofrecer Granada, orientándole sobre los aspectos históricos, artísticos y culturales, y dándoles una buena acogida, ya que de ello depende en algunos casos que alarguen su estancia y la futura publicidad que puede hacer a sus amigos y familiares.



- Se trata de fidelizar al turista y que repita nuestro destino y en gran medida depende de su experiencia en nuestra ciudad. En muchos casos el primer contacto con la ciudad se produce en las oficinas de turismo por eso resulta vital el recibimiento y el trato con el visitante. Desde esta oficina se da una gran importancia no solo al hecho objetivo de la información sino en cómo se transmite esa información que es igual o incluso más importante que el mensaje.
- Pero no solo el turista, sino también el granadino se preocupa por conocer cada vez más su propia provincia y acuden a nuestra oficina

para recibir toda la información relativa a las actividades culturales y de ocio de la ciudad.

- Los visitantes a nuestra ciudad generalmente acuden a las oficinas para tener a alguien a quien hacer las preguntas directas. Para ello, se les proporciona un plano de la ciudad, lista de horarios de los principales monumentos, autobuses, alojamiento, restauración, actividades culturales, rutas por nuestra provincia y cualquier otro tipo de curiosidad que nos planteen.

Durante el año 2020 las oficinas de información turística dependientes del Patronato Provincial de Turismo de Granada situadas en calle Cárcel Baja y en el Aeropuerto de Granada han continuado sus tareas de atención al turista, que quedan reflejadas en esta Memoria.

## ***FUNCIONES DE LA OFICINA DE TURISMO***

### **Servicio de información al turista**

Se trata del principal servicio que presta la oficina y la idea es tratar de optimizar el tiempo del que dispone el turista y adaptar los recursos turísticos que existen en nuestra provincia al tiempo del que disponen.

El Patronato cuenta con las siguientes oficinas y puntos de información turística en los que presta atención a los visitantes de la provincia.

- Oficina en el edificio de Niñas Nobles. Calle Cárcel Baja
- Oficina del Aeropuerto Federico García Lorca Granada-Jaén (hasta marzo de 2020)

A lo largo de 2020 se atendieron un total de 36.653 consultas entre las oficinas de Cárcel Baja y del Aeropuerto Federico García Lorca, distribuidos de la siguiente forma:

- Oficina de edificio Niñas Nobles: 33.122 consultas resueltas
- Punto información Aeropuerto: 3.526 consultas resueltas



### **Mantenimiento del banco de datos del Patronato y listados**

Para poder atender con la máxima eficacia hay que estar al tanto de todos los cambios que van ocurriendo en la ciudad y provincia. Para ello acudimos a todas las fuentes posibles que nos pueden ayudar en la tarea (prensa, teléfono, internet, web oficiales etc.) Son las herramientas de trabajo con las que contamos en nuestro departamento.

El listado de alojamientos (camping, hoteles, apartamentos, pensiones y hostales) también se cambia al principio de cada año para poner al día los precios.

Cada vez que se recibe el listado de las altas y bajas que nos envía la Junta de Andalucía, cambiamos nuestras listas de alojamientos para actualizarlas. A su vez, se van actualizando en nuestra página web y se comunican los cambios al resto de las oficinas municipales de la provincia.

Las actividades culturales también se insertan en la web del Patronato en el calendario de eventos que aparece en la página principal según se nos va comunicando o después de contactar con los distintos organizadores para saber que actos hay previstos tanto en la ciudad como en la provincia.

### **Coordinación de la red de oficinas**

Entre otras tareas está la de coordinar las distintas oficinas de turismo que se encuentran en la provincia. Se ponen al día los horarios de autobuses a los distintos pueblos, los monumentos y se envía material turístico a aquellos municipios que lo solicitan e igualmente nuestra oficina tiene la tarea de recabar las publicaciones que se editan de los diferentes municipios que realizan los ayuntamientos o los patronatos municipales.

### **Suministro de material turístico a entidades y congresos**

Durante este año, se ha entregado material turístico de la provincia a organismos públicos o privados, que nos lo han solicitado para entregar a asistentes a congresos.

Asimismo, se ha solicitado por parte de las oficinas de turismo de la provincia material editado por el Patronato de turismo para reforzar la información que se ofrece en dichas oficinas.



### **Control de existencias de material y almacén**

Todo el material editado por el Patronato de turismo se controla desde la oficina de turismo, a través de un programa de gestión que incluye el control de material del Patronato de forma automatizada. Desde este programa se puede conocer en cada momento el número de ejemplares que hay en existencias.

En este departamento se estudian las necesidades del resto de los departamentos como las nuestras propia para realiza la reedición de material a las empresas que realizan los folletos.

Una vez realizado el material se lleva un control de existencias de cada uno de los folletos para que siempre haya una cantidad suficiente para cubrir las promociones que se realizan desde patronato y el material que se ofrece en las distintas oficinas.

### Material editado

Este año 2020 se ha editado el siguiente material:

PUBLICACIÓN	IDIOMAS	EJEMPLARES
Granada Experiencias	español/inglés	16.200
Alpujarra	español/inglés	16.200
Biking in Sierra Nevada	español/inglés	3.500
Mapa Geoparque Turístico	español	20.000
Mapa Geoparque Centros	español	20.000
Mapa Geoparque Pequeños Exploradores	español	5.000
Granada en Semana Santa	español/inglés	10.000

De estos ejemplares, se entregaron al CIE 15.000 mapas del Geoparque Turístico y 17.000 de Geoparque Centros, además de 4.500 del mapa Geoparque Pequeños Exploradores.

### Visitas formativas de centros de enseñanza y atención a profesionales

Otra de las tareas que se llevan a cabo en la oficina de turismo es la formación a través de una charla en nuestra oficina de los alumnos de los diferentes ciclos de grado superior relacionados con el turismo.

Se les comenta las actividades que realizamos y nuestra labor diaria de información y atención al turista. También se tratan aspectos menos conocidos de la atención al público y las experiencias que hemos tenido en nuestro trabajo.

Este año 2020 a causa de la pandemia solo hemos tenido una visita de estudiantes procedentes de la ciudad italiana de Pádova. Realizaban un bachillerato lingüístico y algunos de ellos tenían el enfoque en realizar estudios turísticos. Además, la visita habitual de los editores de la guía Le Routard para actualizar los datos de la publicación más usada por los franceses.

**Instituto Marchesi- Fusinato:** contacto a través de la empresa Proyecto Español. Alumnos de Bachillerato Lingüístico. Visita el 19 de febrero.

**Guide Le Routard:** visita de Romain Meyner para actualizar los datos de una de las guías más utilizadas por el visitante francés en nuestra ciudad. Visita el 16 de septiembre.

## **OFICINA DE TURISMO DEL AEROPUERTO FGL**

Este año también ha supuesto un cambio importante al punto de información que existe en el Aeropuerto. Se ha decidido ofrecer la información de forma virtual a través de una serie de asistentes y pantallas que darán a conocer toda la oferta de la provincia de Granada así como los eventos programados además de resolver las consultas que puedan plantear los viajeros que lleguen hasta nuestro aeropuerto.



La trabajadora que realizaba las labores de información se ha reubicado en la oficina de la calle Cárcel Baja.

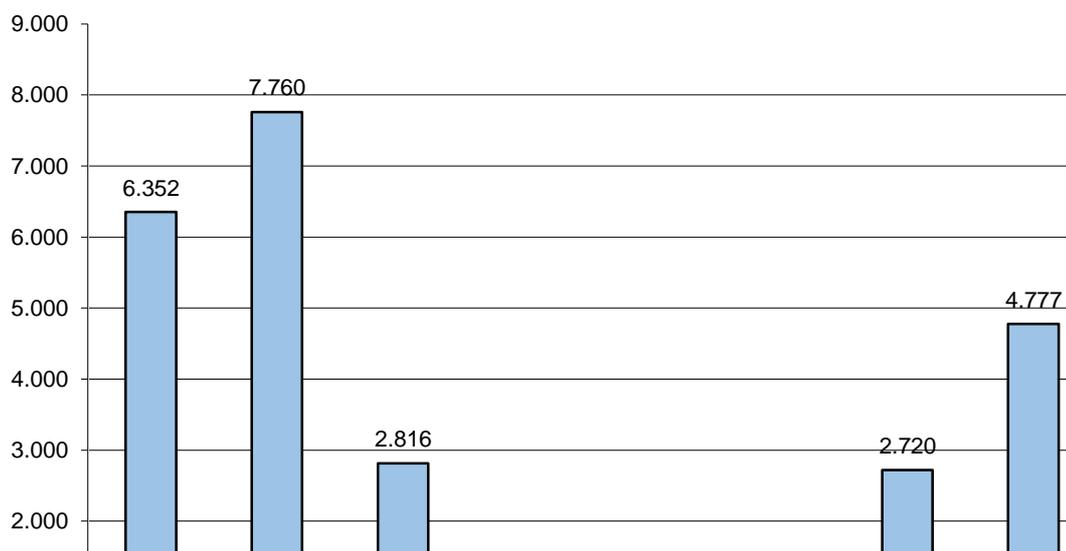
La información que ofrecerá el asistente virtual a partir del segundo semestre de 2021 es:

- Ubicación de los diferentes servicios turísticos en la ciudad. Cualquier punto de la provincia o provincia vecinas.
- Medios de transporte, horarios de autobuses y trenes, alquileres de vehículos, taxis, etc.
- Traslado desde el aeropuerto hasta la ciudad o la provincia
- Indicaciones de tráfico y trayectos
- Visitas a monumentos
- Alojamiento y situación de hoteles

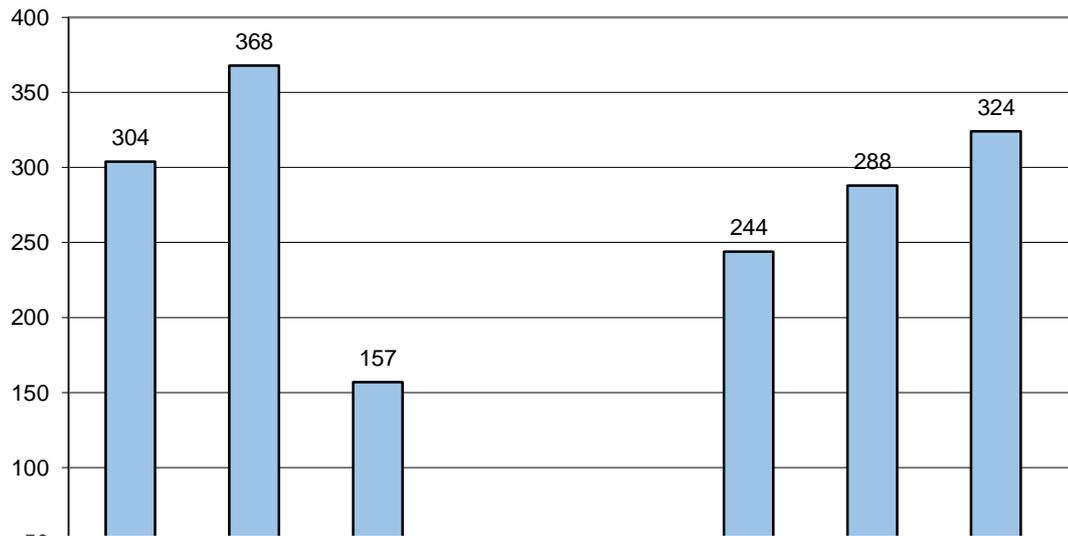
## **OFICINA DE TURISMO EN CIFRAS**

### **Consultas Oficina de Turismo Niñas Nobles**

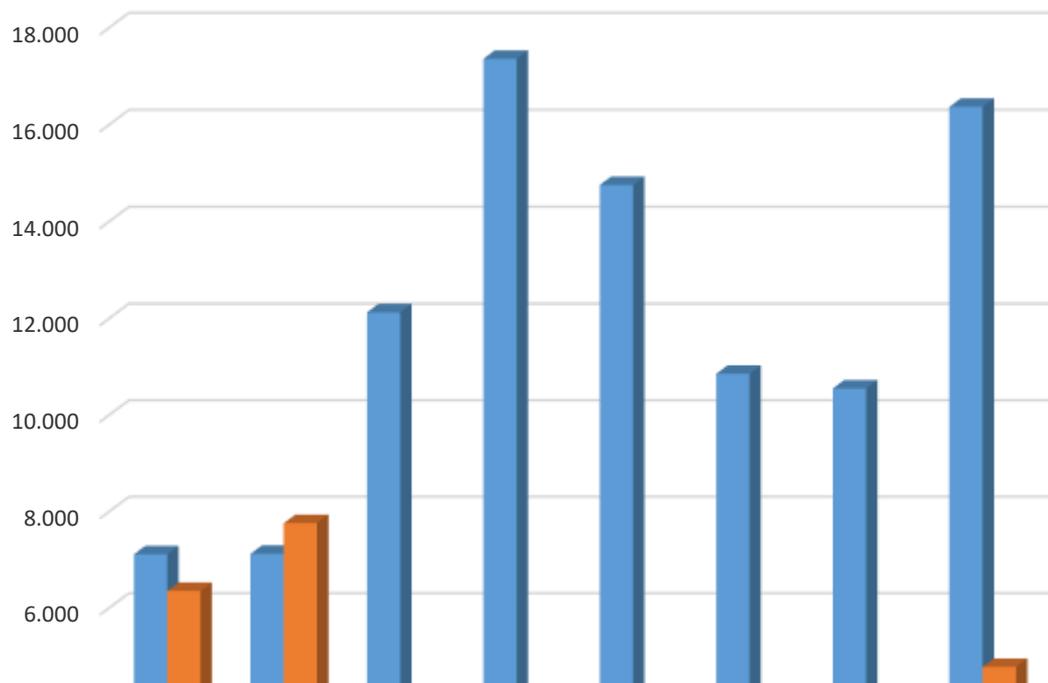
#### **Consultas de visitas**



### Consultas telefónicas

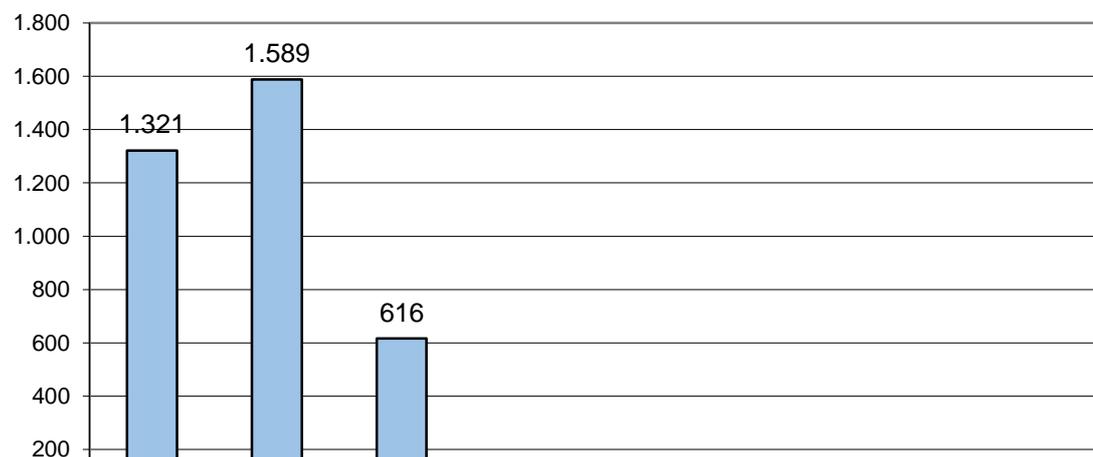


### Comparativa 2019-2020



## Consultas directas Punto Información Aeropuerto

### CONSULTAS DIRECTAS APT



## CUMPLIMIENTO DE FINES

Respecto a la memoria del ejercicio 2020, conforme al artículo 81.2 de la Ley 40/2015 de 1 de octubre del Régimen Jurídico del Sector Público, el Patronato Provincial de Turismo de Granada cumple con los fines para los que fue creado, así como con las actuaciones previstas en el plan de actividades del Mencionado ejercicio.



# GRANADA

## *Mil y una*



 **Diputación  
de Granada**  
*Avanzamos junt@s*

  
**Granada**  
PATRONATO PROVINCIAL DE TURISMO