

## INNOVACIÓN



La inteligencia artificial y la digitalización son una prioridad estratégica para Santander, que busca armonizar la convivencia entre viajeros y vecinos y fortalecer a las empresas locales.

## EL DATO COMO BRÚJULA: LA EXPERIENCIA DE SANTANDER EN EL DESPLIEGUE DE LA PLATAFORMA INTELIGENTE DE DESTINOS

La estrategia Santander Smart Destination demuestra que la tecnología de vanguardia se transforma en un bien al servicio del territorio al potenciar y equilibrar el ecosistema turístico de la ciudad. POR CELIA YÁÑEZ



ADOBE STOCK

**D**URANTE DÉCADAS, la gestión turística en España operó bajo un esquema relativamente lineal: el territorio se concebía como un escaparate de atractivos patrimoniales, culturales o naturales al que los visitantes acudían, y donde la acción pública se limitaba casi exclusivamente a la promoción exterior. Hoy esa visión resulta insuficiente. El turismo ha mutado en un fenómeno de enorme complejidad operativa, con impactos directos sobre la movilidad, la sostenibilidad, el comercio y la convivencia ciudadana. En este nuevo tablero, el reto ya no consiste únicamente en atraer viajeros, sino en gestionar los territorios de manera integral y en tiempo real. Un objetivo para el que se

hace indispensable la Plataforma Inteligente de Destinos (PID), cuya implantación en Santander se ha convertido en uno de los casos más avanzados del país.

Impulsada por la Secretaría de Estado de Turismo a través de la sociedad SEGITTUR y financiada con fondos europeos Next Generation EU, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, esta herramienta es una infraestructura pública digital concebida para interconectar administraciones, empresas y visitantes bajo un mismo ecosistema tecnológico, con capacidad para centralizar información, generar inteligencia operativa y facilitar decisiones más precisas.

El cambio conceptual es profundo. España, pionera en el desarrollo del modelo de Destinos

“

*La infraestructura pública digital compartida posibilita que poblaciones medianas o pequeñas accedan a herramientas tecnológicas 'top'*

Turísticos Inteligentes (DTI), lleva años defendiendo una gestión basada en cinco ejes: gobernanza, innovación, tecnología, sostenibilidad y accesibilidad. La PID traslada esa filosofía a una nueva dimensión al hacer de los datos un recurso estratégico compartido. No se trata de conformarse con conocer cuántos turistas llegan a un lugar, sino de entender cómo se mueven, cuánto permanecen, qué servicios utilizan o qué tensiones generan.

#### UN NUEVO ECOSISTEMA

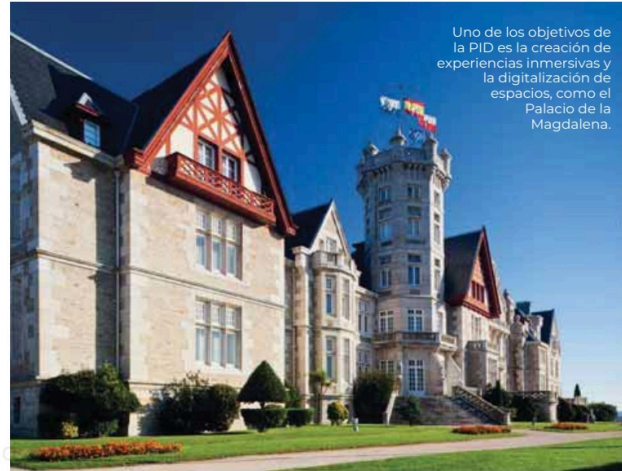
En Santander, la teoría ya se traduce en acciones concretas. La ciudad ha articulado su propio espacio PID como una arquitectura virtual capaz de conectar distintas capas de información turística, operativa y empresarial. El objetivo es construir un destino más eficiente, pero también más equilibrado y habitable. De hecho, una de las claves del proyecto es su capacidad para cohesionar actores tradicionalmente desconectados. La digitalización deja de ser una cuestión exclusiva de administraciones o grandes operadores para convertirse en una infraestructura compartida. El modelo santanderino integra servicios municipales, herramientas de gestión, información turística y soluciones orientadas al sector privado, lo que genera una lógica colaborativa que

rompe compartimentos estancos. El verdadero examen de madurez de un destino inteligente no consiste en lanzar una aplicación vistosa para visitantes, sino en coordinar mejor la convivencia urbana. Gracias a sensores, analítica avanzada y herramientas predictivas, los gestores pueden predecir escenarios de congestión, redistribuir flujos o evaluar el impacto de decisiones concretas sobre la ciudad.

En una capital como Santander, donde confluyen turismo urbano, actividad cultural, tráfico de cruceros, playas de fuerte afluencia estival y una creciente proyección como destino MICE, esa capacidad resulta particularmente valiosa. La gestión de lugares como El Sardinero, el Palacio de la Magdalena o el frente marítimo exige información dinámica y capacidad de reacción.

Pero la transformación no termina en la administración pública. Uno de los aspectos más ambiciosos del proyecto es la incorporación activa del tejido empresarial. El despliegue de la estrategia ha entrado en una fase decisiva, con programas de formación dirigidos a compañías locales y concebidos para facilitar su integración en el entorno digital del destino.

Eduarne Vidal, directora gerente de la Empresa Municipal de Turismo de Santander, resume esta filosofía con claridad: “El conoci-



Uno de los objetivos de la PID es la creación de experiencias inmersivas y la digitalización de espacios, como el Palacio de la Magdalena.

miento del sector privado es una pieza determinante para construir un destino conectado y eficiente”.

La PID reduce barreras tecnológicas para pymes hoteleras, hosteleras y empresas de servicios, al ofrecerles acceso a un portal profesional integrado en los canales del Ayuntamiento. Esto implica cuadros de mando personalizados, métricas de reputación online, seguimiento de tenden-

cias de demanda o comparativas anonimizadas, lo que les permite mejorar su toma de decisiones sin una inversión prohibitiva.

#### UN SALTO ESTRUCTURAL

Para una ciudad con un ecosistema empresarial dominado por negocios independientes, esta democratización tiene un enorme potencial competitivo. La idea es convertir el dato en una herramienta útil para vender mejor, anticipar demanda y adaptar servicios.

El caso de Santander también resulta interesante porque combina visión turística y modelo urbano. No estamos ante un simple proyecto promocional, sino ante una estrategia que busca integrar innovación, gestión y experiencia ciudadana. La Plataforma Inteligente de Destinos representa algo más ambicioso que un proyecto tecnológico: funciona como laboratorio de una nueva forma de entender el turismo. En una ciudad que aspira a reforzar su posicionamiento, el salto no es accesorio, es estructural. ●

“

*La sensorización y la implementación de gemelos digitales permiten geolocalizar flujos de visitantes y predecir escenarios*



Un momento del encuentro en torno a la Plataforma Inteligente de Destinos celebrado en la capital cántabra.

## PUNTO DE ENCUENTRO Y DE VANGUARDIA

**SANTANDER SE CONVIRTIÓ** recientemente en el motor de la Plataforma Inteligente de Destinos, al reunir ciudades españolas de referencia en el sector, como Gijón, Valladolid, Murcia, Logroño y Pamplona para intercambiar puntos de vista. ¿Su objetivo? Evaluar el despliegue de un proyecto complejo que encara su fase decisiva de ejecución. Anfitriona del evento, junto a SEGITTUR, la capital cántabra se ha erigido en uno de los alumnos más aventajados de esta transición digital, gracias a su estrategia global Santander Smart Destination. Verónica Gutiérrez Polidura, directora general de Innovación de la ciudad, detalló durante el encuentro que la urbe ya está testando módulos específicos diseñados para realidades estratégicas locales. Destacan los pilotos orientados a la gestión predictiva de las playas, la monitorización del turismo azul y la optimización del segmento MICE (centrado en congresos y eventos).