



DOSSIER

LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL TURISMO

Presentación de la Plataforma Inteligente de Destinos (PID)
y su impacto en el ecosistema local

FECHA marzo de 2026

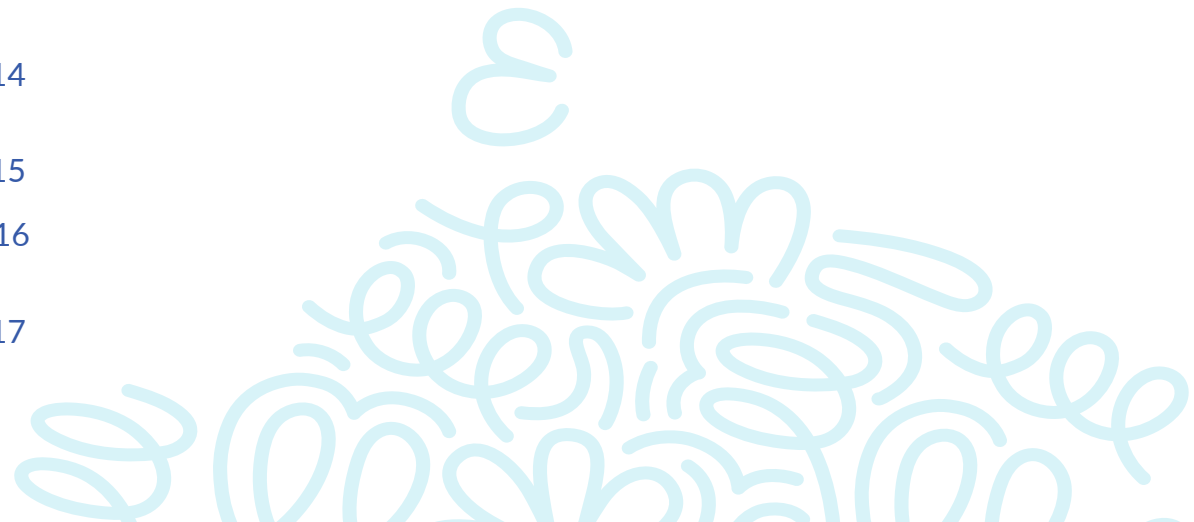
LUGAR Santander, Cantabria



santandersmartdestination.com

ÍNDICE

¿QUÉ ES LA PID?	3	LA INTERCONEXIÓN DE LAS FUNCIONALIDADES	18
FUNCIONALIDADES CLAVE	4	A. EL CIRCUITO DE LA EXPERIENCIA DEL VISITANTE	19
EL NÚCLEO TECNOLÓGICO	5	B. EL CIRCUITO DE LA INTELIGENCIA TERRITORIAL	20
FUNCIONALIDADES BÁSICAS	6	C. EL CIRCUITO DE LA COMPETITIVIDAD DEL VISITANTE	21
FUNCIONALIDADES AVANZADAS	7	SOBERANÍA DEL DATO Y GARANTÍAS DE PRIVACIDAD	23
IMPACTO Y APLICACIÓN PRÁCTICA POR SEGMENTOS	13	DATOS CLAVE	24
PARA EL ENTE GESTOR (AYUNTAMIENTO DE SANTANDER Y TÉCNICOS)	13		
PARA LOS RECURSOS Y ACTIVOS TURÍSTICOS (MUSEOS, MONUMENTOS, ESPACIOS PÚBLICOS)	14		
PARA HOTELES Y ALOJAMIENTOS	15		
PARA HOSTELERÍA (RESTAURANTES Y CAFETERÍAS)	16		
PARA AGENTES TURÍSTICOS Y EMPRESAS	17		



¿QUÉ ES LA PID?

EL NUEVO ECOSISTEMA TECNOLÓGICO

La Plataforma Inteligente de Destinos es una solución de arquitectura escalable a nivel de país diseñada para mejorar la resiliencia y competitividad de los destinos turísticos españoles. Su estructura técnica se divide en tres pilares operativos:

NODO CENTRAL (PID):

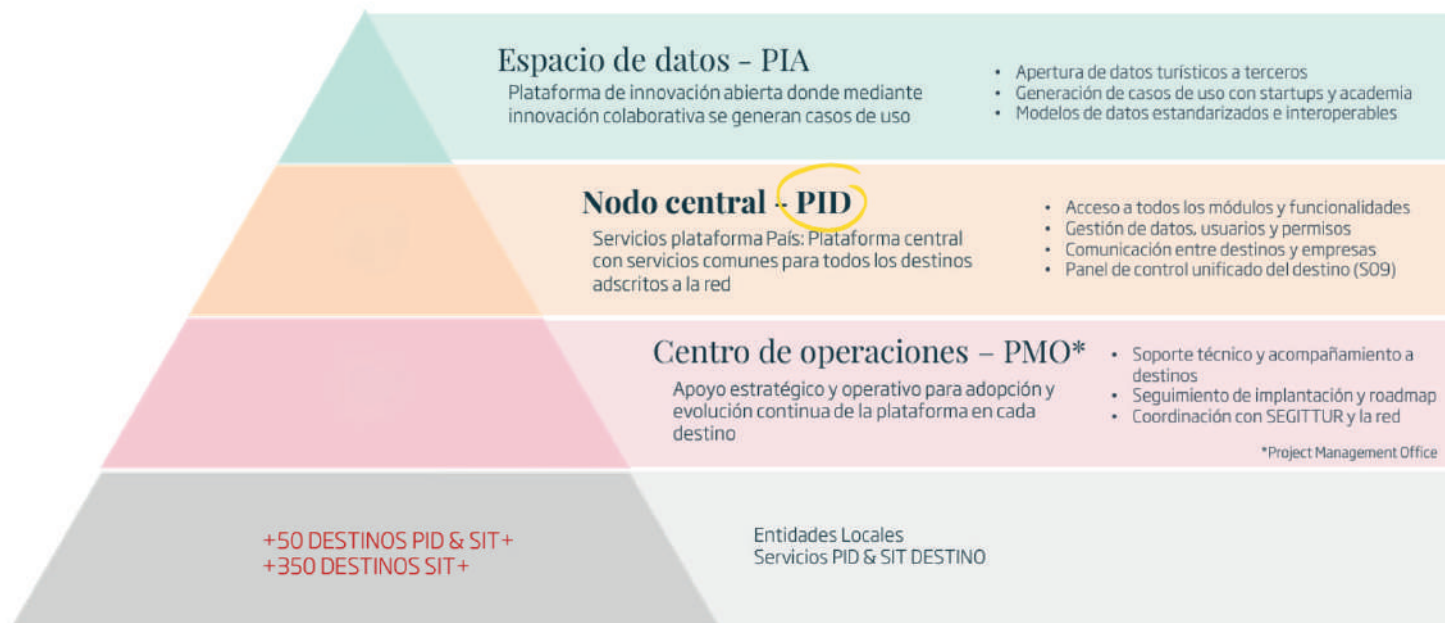
Actúa como la plataforma común del destino, encargada de la gestión de datos, perfiles de usuario, permisos y la comunicación bidireccional entre las administraciones públicas y el sector privado.

ESPACIO DE DATOS (PIA)

Una vertiente de innovación abierta orientada a compartir datos estructurados con el ámbito universitario y tecnológico para el codiseño de nuevos casos de uso.

CENTRO DE OPERACIONES (PMO)

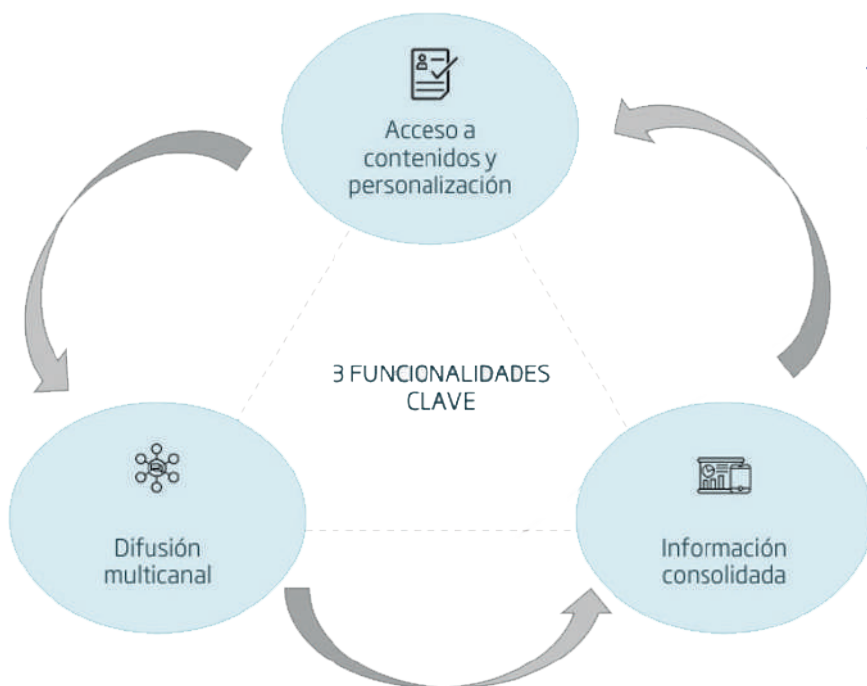
Oficina técnica encargada del soporte continuo, la implantación del roadmap y el alineamiento con la red nacional de destinos turísticos inteligentes.



FUNCIONALIDADES CLAVE

3 FUNCIONALIDADES CLAVE PARA EL DESTINO

La plataforma vertebra toda su potencia en tres grandes ejes operativos de cara al público objetivo:



DIFUSIÓN MULTICANAL (CANALES)

Toda la información introducida en el gestor semántico se distribuye instantáneamente a través de tres vías de comunicación directa:

1. PORTAL WEB DESTINO

Espacio dinámico e inspirador dotado de plantillas y landing pages para campañas específicas.

2. APLICACIÓN MÓVIL NACIONAL:

Herramienta de acompañamiento en destino con mapas interactivos y contenidos personalizados.

3. ASISTENTE CONVERSACIONAL INTELIGENTE

Un asistente virtual operativo 24/7 que resuelve dudas contextuales de los visitantes y realiza comparativas de planes en tiempo real.

ACCESO A CONTENIDOS Y PERSONALIZACIÓN (REGISTRO)

Sistema centralizado en el que cada agente turístico gestiona de forma autónoma su identidad digital. Una vez validada la ficha por el Ayuntamiento (ente gestor), la IA de la plataforma perfila los intereses, procedencia y hábitos de los usuarios, adaptando la oferta mostrada a sus gustos específicos.

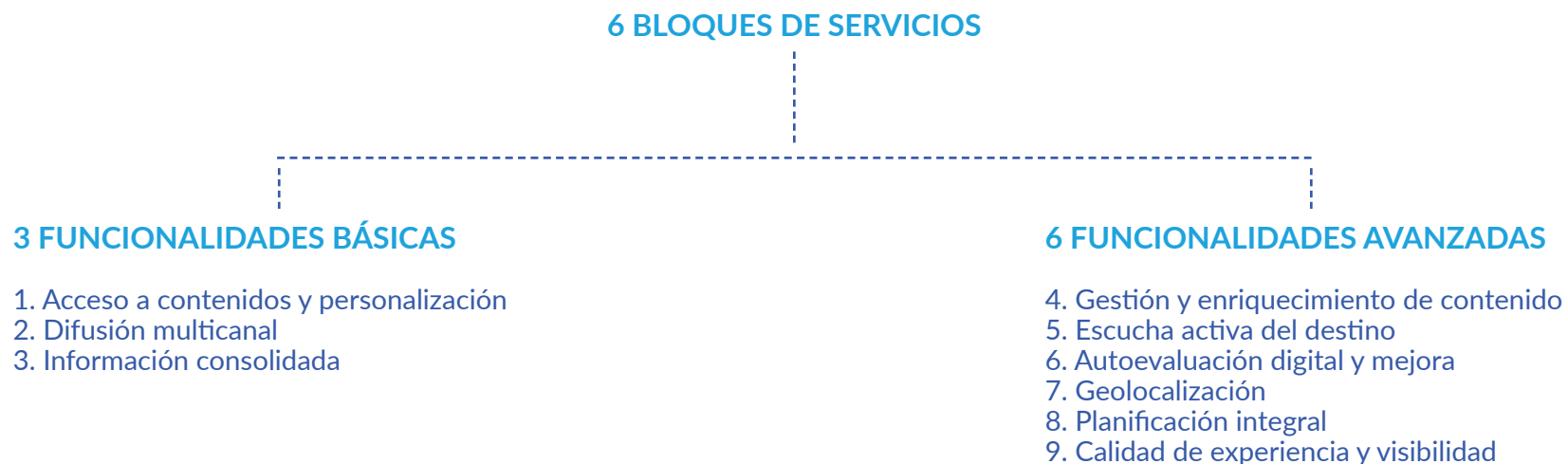
INFORMACIÓN CONSOLIDADA (CUADROS DE MANDO):

Módulo de Business Intelligence que recopila las interacciones de los canales, datos de gasto en TPV, opiniones de reputación online y calidad del aire para guiar la planificación estratégica de gestores y empresarios.

EL NÚCLEO TECNOLÓGICO

LAS 9 FUNCIONALIDADES DE LA PID

De acuerdo con el plan de despliegue y la documentación formativa, las capacidades de la plataforma se materializan en 9 funcionalidades clave (3 básicas y 6 avanzadas). Estas soluciones conectan los datos territoriales, la planificación estratégica y la experiencia del visitante en una cadena de valor continua.



A. FUNCIONALIDADES BÁSICAS

CONECTIVIDAD Y GESTIÓN INICIAL

1. Acceso a contenidos y personalización (Registro de Usuarios)



2. Difusión multicanal (Canales)



3. Información consolidada (Cuadros de Mando)



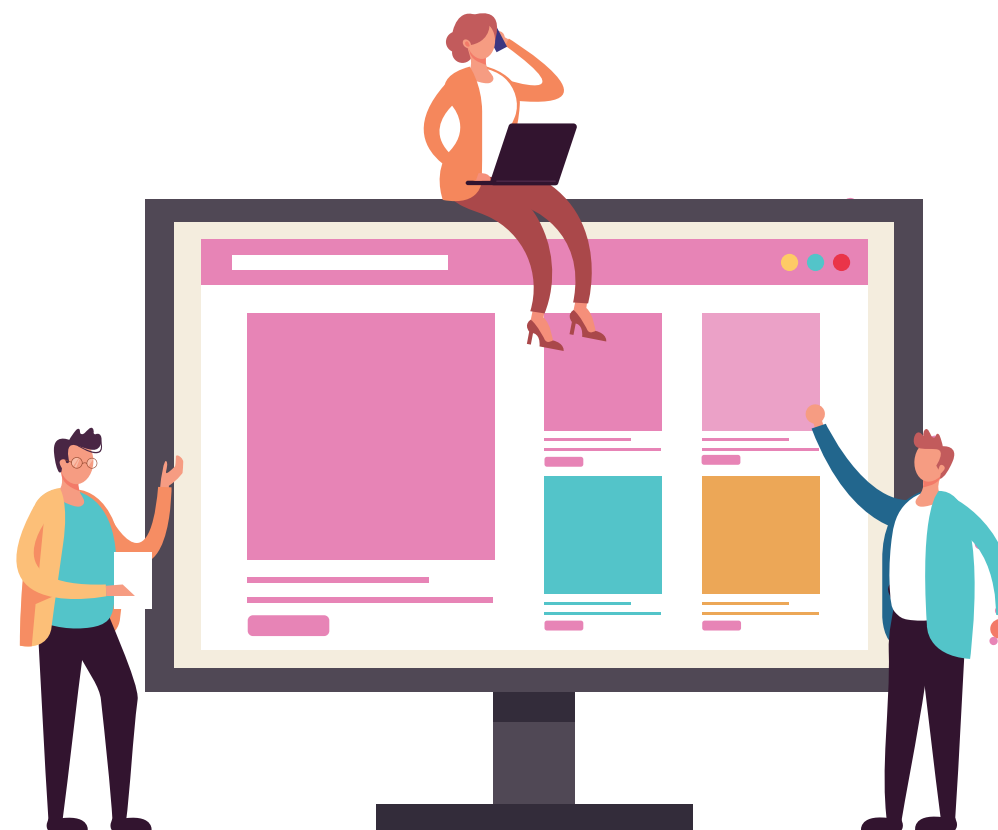
B. FUNCIONALIDADES AVANZADAS

INTELIGENCIA, ESCUCHA Y EVOLUCIÓN

4. Gestión y enriquecimiento de contenidos

DESCRIPCIÓN

Asegura que la información del destino se mantenga como un "contenido vivo". Permite actualizar, sincronizar y distribuir de forma automática cualquier cambio normativo, de horarios o de agenda en todos los canales digitales del destino simultáneamente.



B. FUNCIONALIDADES AVANZADAS

INTELIGENCIA, ESCUCHA Y EVOLUCIÓN

5. Escucha activa del destino

DESCRIPCIÓN

Herramienta de gobernanza participativa e inteligencia que permite al destino escuchar activamente a los turistas, a la ciudadanía y al entorno digital, transformando la percepción de la comunidad en decisiones de gestión.



B. FUNCIONALIDADES AVANZADAS

INTELIGENCIA, ESCUCHA Y EVOLUCIÓN

6. Autoevaluación digital y mejora continua

DESCRIPCIÓN

Orientada específicamente al tejido empresarial local. Permite a los hoteles, comercios y restaurantes evaluar de manera autónoma su índice de madurez digital, identificando brechas y oportunidades reales para acelerar su transformación tecnológica.



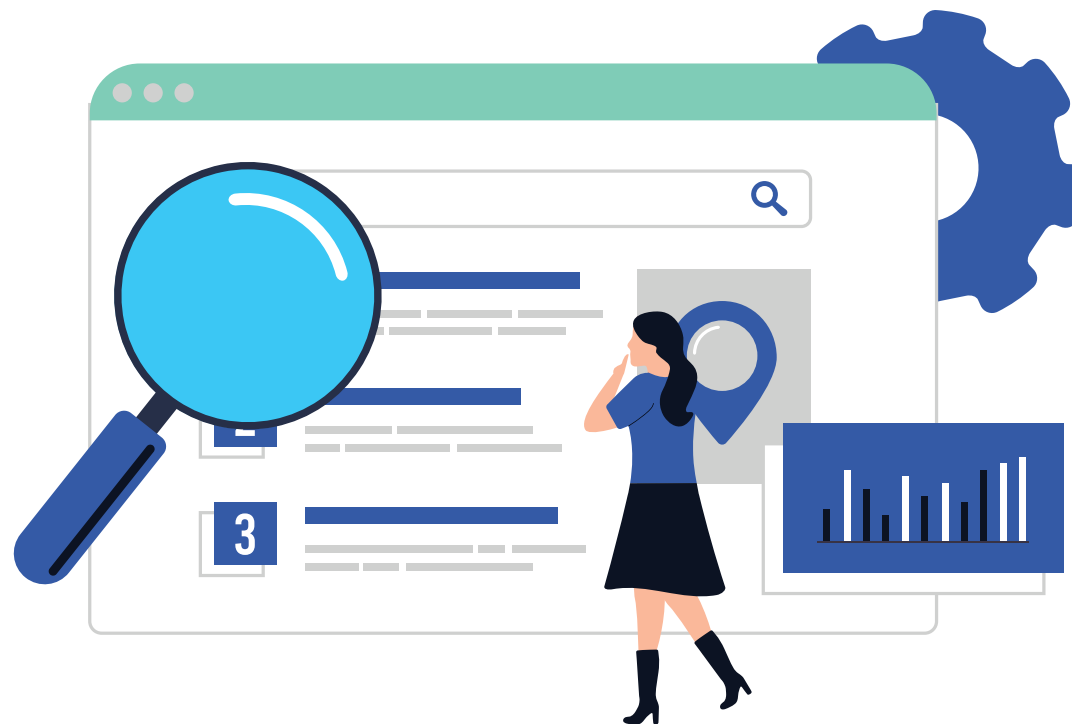
B. FUNCIONALIDADES AVANZADAS

INTELIGENCIA, ESCUCHA Y EVOLUCIÓN

7. Geolocalización (Inteligencia de localizaciones)

DESCRIPCIÓN

Analiza de forma anonimizada y geoespacial los flujos de visitantes, zonas de concentración, patrones de movilidad y tiempos de permanencia en tiempo real. Transforma los movimientos físicos en conocimiento accionable para optimizar infraestructuras y evitar masificaciones.



B. FUNCIONALIDADES AVANZADAS

INTELIGENCIA, ESCUCHA Y EVOLUCIÓN

8. Planificación integral de la actividad

DESCRIPCIÓN

Asegura que la información del destino se mantenga como un "contenido vivo". Permite actualizar, sincronizar y distribuir de forma automática cualquier cambio normativo, de horarios o de agenda en todos los canales digitales del destino simultáneamente.



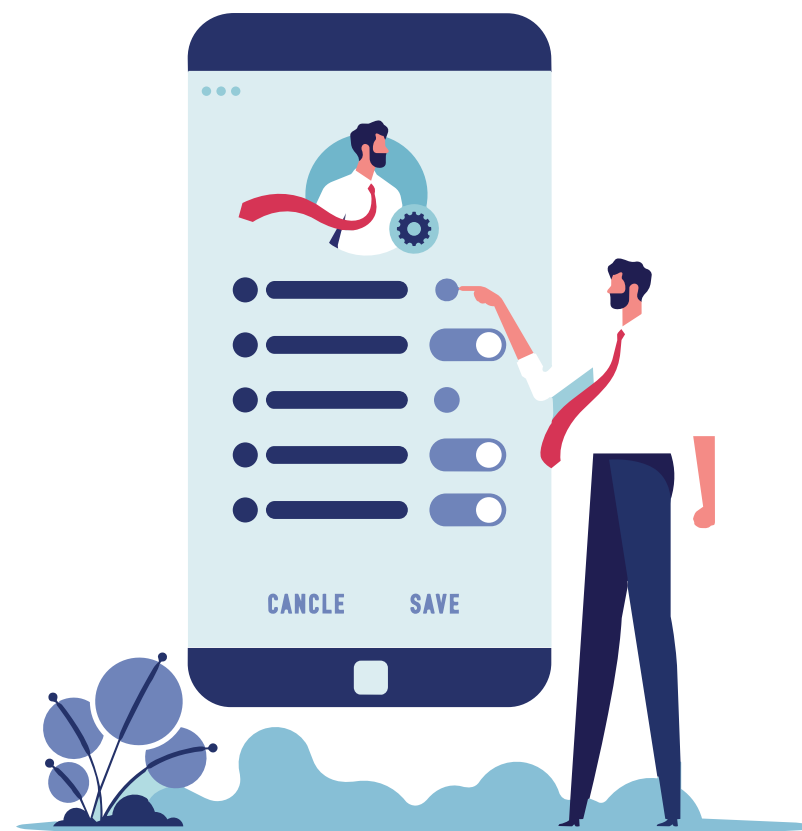
B. FUNCIONALIDADES AVANZADAS

INTELIGENCIA, ESCUCHA Y EVOLUCIÓN

9. Calidad de la experiencia del turista y visibilidad

DESCRIPCIÓN

Recoge de forma automática las interacciones y búsquedas en todos los canales digitales de la PID para perfilar y segmentar la demanda turística. Gracias a esto, el sistema incrementa la satisfacción del visitante con ofertas personalizadas y eleva la visibilidad de las empresas con perfiles afines.



IMPACTO Y APLICACIÓN PRÁCTICA POR SEGMENTOS

PARA EL ENTE GESTOR
(AYUNTAMIENTO DE SANTANDER Y TÉCNICOS)

BENEFICIOS

Permite una visión centralizada de los actores del ecosistema, control riguroso de la calidad del dato institucional y segmentación precisa para campañas de marketing relacional.

EJEMPLO DE APLICACIÓN

Ante la masificación de un área del centro histórico, el técnico puede diseñar rutas alternativas en el portal web y programar al asistente conversacional para que las sugiera de manera prioritaria a los turistas. Asimismo, si se detecta una bajada del turismo internacional en comparación con la media del país, se pueden activar campañas segmentadas automáticas.



IMPACTO Y APLICACIÓN PRÁCTICA POR SEGMENTOS

PARA LOS RECURSOS Y ACTIVOS TURÍSTICOS (MUSEOS, MONUMENTOS, ESPACIOS PÚBLICOS)

BENEFICIOS

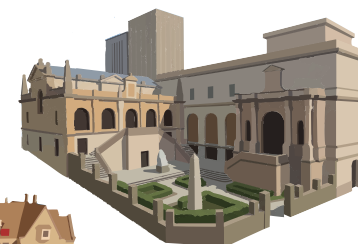
Integración en la oferta oficial estructurada del municipio, actualización inmediata de agendas y optimización de flujos de visitas.

EJEMPLO DE APLICACIÓN

El Museo de Arte Moderno y Contemporáneo de Santander (MAS) o el Palacio de la Magdalena cargan sus colecciones, tarifas de accesibilidad u horarios de visitas guiadas. Si un turista cultural busca opciones en la app el viernes por la tarde, el sistema le propondrá de forma personalizada la actividad del sábado por la mañana.

1 INTEGRACIÓN EN LA OFERTA OFICIAL DEL MUNICIPIO

Museos y equipamientos culturales cargan su información en el sistema oficial



Colecciones y exposiciones



Tarifas y accesibilidad



Horarios y visitas guiadas



Agendas y actividades



2 ACTUALIZACIÓN INMEDIATA DE AGENDAS

Los cambios se reflejan al instante en la agenda oficial del municipio y en la aplicación

3 OPTIMIZACIÓN DE FLUJOS DE VISITAS

El sistema se organiza y distribuye las visitas de forma eficiente, evitando saturaciones y mejorando la experiencia



IMPACTO Y APLICACIÓN PRÁCTICA POR SEGMENTOS



PARA HOTELES Y ALOJAMIENTOS

BENEFICIOS

Mayor visibilidad en fases críticas de reserva, captación de perfiles de alta relevancia (como el turismo de congresos o MICE) y herramientas avanzadas de reputación digital.

EJEMPLO DE APLICACIÓN

Un hotel situado en El Sardinero puede promocionar sus experiencias complementarias –como clases de surf o rutas en bicicleta– mostrándolas a los clientes que ya tienen una reserva registrada en el destino y consultan qué actividades realizar durante sus fechas de estancia.



IMPACTO Y APLICACIÓN PRÁCTICA POR SEGMENTOS

PARA HOSTELERIA (RESTAURANTES Y CAFETERÍAS)

BENEFICIOS

Posicionamiento en el mapa gastronómico local sin necesidad de incurrir en costes de desarrollo web propios, captación de clientes por proximidad geográfica y analítica de tendencias culinarias.

EJEMPLO DE APLICACIÓN

Una cafetería tradicional o un puesto del Mercado del Este configuran su ficha en 20 minutos detallando fotos, menús de Navidad y etiquetado de alérgenos. Cuando un turista pregunta al asistente virtual "¿dónde cenar cocina tradicional cántabra con vistas al mar?", el algoritmo cruza localización, horarios y valoraciones para guiarlo al establecimiento.



IMPACTO Y APLICACIÓN PRÁCTICA POR SEGMENTOS

PARA AGENTES TURÍSTICOS Y EMPRESAS DE TRANSPORTE

BENEFICIOS

Inclusión de servicios de movilidad multimodal en el mapa inteligente del destino, comprensión profunda de los patrones de desplazamiento y visualización del interés por el turismo de naturaleza y aventura.

EJEMPLO DE APLICACIÓN

Una empresa de alquiler de kayaks en la bahía o una agencia de excursiones publican sus rutas con precios y niveles de dificultad. Los visitantes franceses o británicos acceden a dicha información traducida de forma nativa por la plataforma, facilitando la contratación de servicios locales.



LA INTERCONEXIÓN DE LAS FUNCIONALIDADES

El verdadero valor de la Plataforma Inteligente de Destinos (PID) en el marco de Santander Smart Destination no reside en el funcionamiento aislado de sus soluciones, sino en la interconexión sistémica y el flujo circular de la información.

Las 9 funcionalidades operan como los engranajes de un motor único: los datos capturados en un extremo del sistema se transforman automáticamente en mejoras operativas, decisiones estratégicas o personalizaciones en tiempo real en el otro extremo.

A través de esta matriz de interdependencia, podemos identificar **tres grandes dinámicas** o circuitos de retroalimentación:

A. EL CIRCUITO DE LA EXPERIENCIA DEL VISITANTE

B. EL CIRCUITO DE LA INTELIGENCIA TERRITORIAL

C EL CIRCUITO DE LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL

A. EL CIRCUITO DE LA EXPERIENCIA DEL VISITANTE

Este flujo conecta de forma directa las fases del viaje del turista mediante la interacción digital:

1. CAPTURA Y PERFILADO

Cuando un usuario interactúa de forma anónima o registrada (Funcionalidad 1: Acceso a Contenidos y Personalización), el sistema activa la Funcionalidad 9 (Calidad de la Experiencia y Visibilidad). El algoritmo detecta si su comportamiento en la web o app encaja, por ejemplo, con un perfil de turismo cultural o familiar.

2. ACTIVACIÓN DE CANALES

Esta segmentación alimenta de inmediato a la Funcionalidad 2 (Difusión Multicanal). El Asistente Conversacional Inteligente o la App adaptan sus respuestas destacando de forma prioritaria la agenda del Palacio de la Magdalena o los museos locales.

3. PLANIFICACIÓN Y CONSUMO

Con esa información filtrada, el turista utiliza la Funcionalidad 8 (Planificación Integral) para construir su itinerario con el Planificador Inteligente y tramitar sus Reservas Online en los recursos públicos de Santander.



B. EL CIRCUITO DE LA INTELIGENCIA TERRITORIAL

Este circuito transforma la actividad física de la ciudad en conocimiento científico para el Ente Gestor:

1. MEDICIÓN DEL ENTORNO:

Mientras los turistas se desplazan por la ciudad, la Funcionalidad 7 (Geolocalización / Inteligencia de Localizaciones) recopila de forma agregada y anonimizada los puntos calientes y tiempos de estancia en zonas clave como El Sardinero, el Barrio Pesquero o el Centro Botín.

2. AUDITORÍA DEL DESTINO:

Estos patrones espaciales e históricos se vuelcan directamente en la Funcionalidad 3 (Información Consolidada). A través del Cuadro de Mando del Destino, los gestores públicos visualizan gráficos cruzados que combinan la movilidad con la calidad del aire o el gasto con TPV.

3. OPTIMIZACIÓN ESTRATÉGICA:

Con estas evidencias, el Ente Gestor utiliza la Funcionalidad 8 (Planificación Integral) a través del módulo de Gestión y Seguimiento de Planes para reconfigurar las metas de sostenibilidad o desviar flujos turísticos hacia zonas menos congestionadas mediante campañas automatizadas.



C. EL CIRCUITO DE LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL

Este flujo asegura que el sector privado (hoteles, comercio, hostelería) evolucione al mismo ritmo que la administración pública:

1. ACTUALIZACIÓN DE LA OFERTA:

Para beneficiarse del ecosistema, las empresas locales introducen y enriquecen de forma autónoma su inventario digital mediante la Funcionalidad 4 (Gestión y Enriquecimiento de Contenidos), asegurando que los canales oficiales muestren siempre datos veraces.

2. ESCUCHA Y REPUTACIÓN:

Paralelamente, la Funcionalidad 5 (Escucha Activa) monitoriza las encuestas de satisfacción y la reputación online del destino. Las empresas reciben esta información procesada a través de su Cuadro de Mando de Empresas, lo que les permite corregir deficiencias de servicio o adaptar sus precios de manera ágil.

3. MEJORA CONTINUA:

Si una empresa detecta que sus métricas están por debajo de la media local, recurre a la Funcionalidad 6 (Autoevaluación Digital y Mejora). El test de madurez tecnológica (IMDP) le genera una hoja de ruta personalizada con recomendaciones para seguir acelerando su transformación digital.

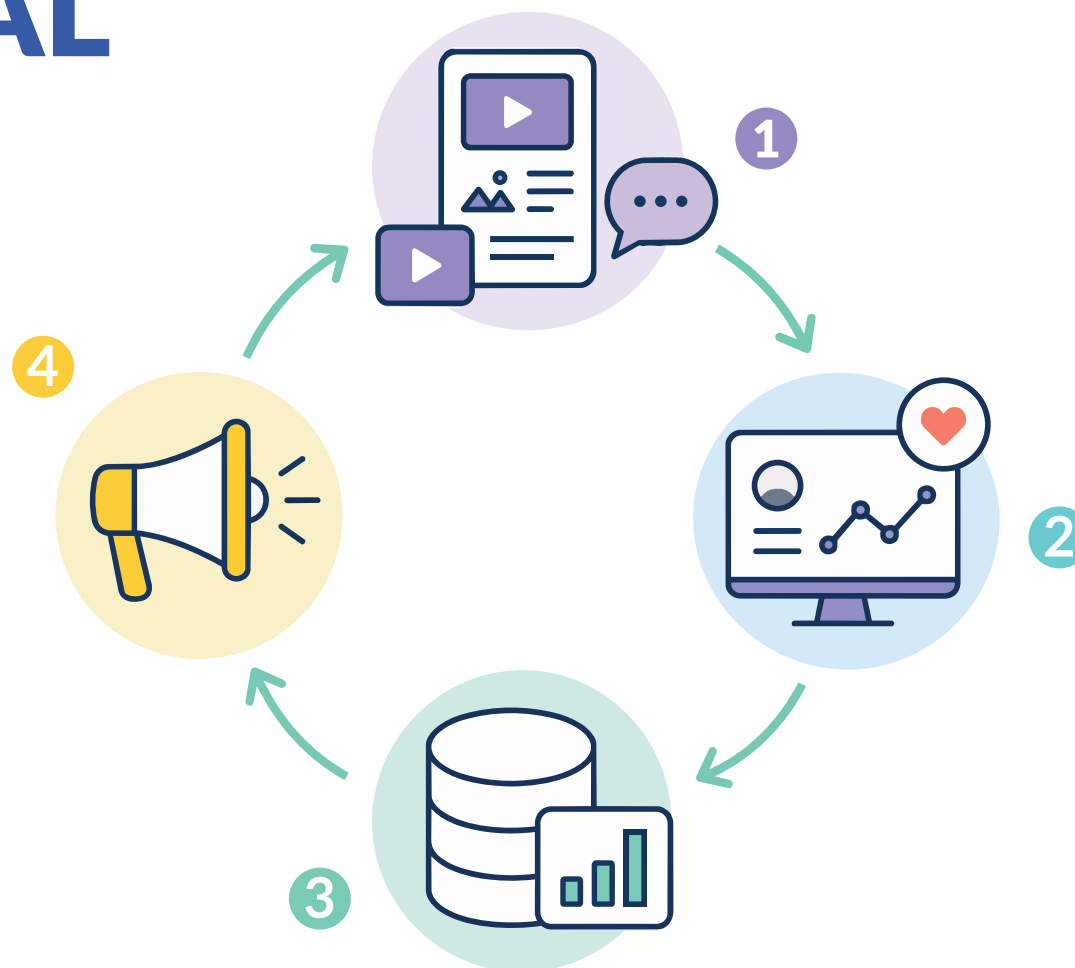


C. EL CIRCUITO DE LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL

RESUMEN DEL ECOSISTEMA CIRCULAR

En definitiva, la implantación de la PID en Santander establece un modelo donde:

1. El contenido vivo (Funcionalidad 4) alimenta los canales (Funcionalidad 2).
2. Los canales registran las interacciones (Funcionalidad 1 y 9)
3. Las interacciones y el movimiento (Funcionalidad 7) llenan de datos los cuadros de mando (Funcionalidad 3).
4. Los cuadros de mando y la escucha activa (Funcionalidad 5) dictan la estrategia (Funcionalidad 8) y guían la transformación del sector (Funcionalidad 6).



SOBERANÍA DEL DATO Y GARANTÍAS DE PRIVACIDAD

Ante las posibles inquietudes del sector empresarial y de los visitantes, la implantación de la PID en Santander destaca por el máximo respeto a la confidencialidad:

SOBERANÍA DEL DATO PRIVADO

La plataforma no recopila datos financieros ni comerciales de las empresas (como niveles de facturación o bases de datos de clientes privados). Su participación es voluntaria y gratuita.



PRIVACIDAD DE LOS NEGOCIOS

Las empresas privadas no tienen acceso a los datos de geolocalización de los turistas ni a los flujos territoriales. Tampoco pueden auditar de forma individual los perfiles de los visitantes; se benefician de forma indirecta al aparecer sus servicios recomendados por el algoritmo de la plataforma.



PRIVACIDAD DE LOS TURISTAS

La información de movilidad y comportamiento se procesa bajo metodologías estrictas de anonimización y agregación en total cumplimiento con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).



DATOS CLAVE

1. INFRAESTRUCTURA Y RED

ESTRUCTURA EN 3 PILARES

El ecosistema tecnológico se sostiene sobre un Nodo Central (PID) para la gestión y comunicación, un Espacio de Datos (PIA) orientado a la innovación abierta y la academia, y una oficina técnica de soporte o Centro de Operaciones (PMO).



ESCALA DEL DESPLIEGUE

Santander se integra en un despliegue de más de 50 destinos con nodo PID activo, formando parte de una red nacional conectada que supera los 350 destinos SIT+.



BLOQUES Y HERRAMIENTAS

La arquitectura del sistema distribuye sus capacidades metodológicas en 6 bloques de servicios.



DATOS CLAVE

2. CAPACIDAD TECNOLÓGICA

Las herramientas listas para el sector se dividen de forma exacta en 9 funcionalidades clave, distribuidas en dos tipologías operativas:

3 FUNCIONALIDADES BÁSICAS:

Enfocadas en la conectividad inicial a través del Registro de usuarios (Módulos S01, S02, S09), los Canales de difusión (Portal web, App móvil, Asistente conversacional 24/7) y la información unificada en Cuadros de Mando (Módulos S18, S19, S20).

6 FUNCIONALIDADES AVANZADAS:

Orientadas a la inteligencia y evolución continua a través de la Gestión de contenido vivo (S01, S02), Escucha activa (S15, S16, S17), Autoevaluación digital (S13 IMDP), Geolocalización restringida de flujos (S11), Planificación integral y reservas públicas (S22, S21, S06) e Interacción y fidelización (S05).



1

2

3

4

5

6

7

8

9

DATOS CLAVE

3. OPERATIVIDAD Y TIEMPOS DE ADOPCIÓN

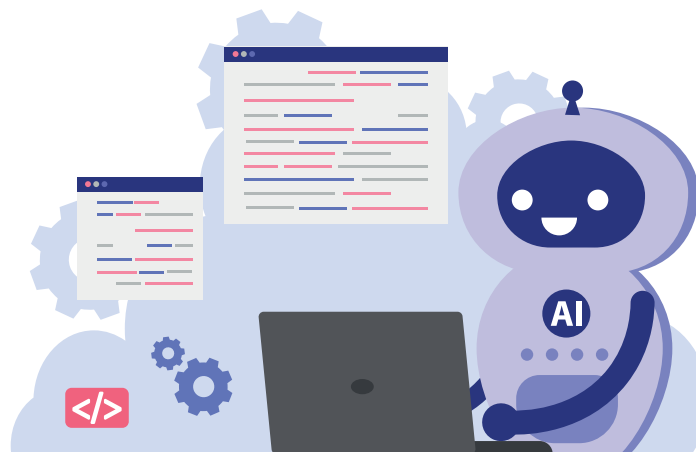
TIEMPO DE CONFIGURACIÓN EMPRESARIAL

Se estima que un comercio u hostelería local puede configurar y dar de alta su ficha digital completa en la plataforma en tan solo 20 minutos.



DISPONIBILIDAD DEL ASISTENTE:

El Asistente Conversacional Inteligente que atiende a los turistas resuelve dudas contextuales de forma ininterrumpida las 24 horas del día, los 7 días de la semana (24/7).



DATOS CLAVE

4. REGULACIÓN Y PRIVACIDAD

COSTE DE PARTICIPACIÓN:

El acceso al Cuadro de Mando empresarial, la analítica comparativa y el posicionamiento multicanal es completamente gratuito y voluntario para el tejido empresarial.



EXCLUSIONES DE CAPTURA (SOBERANÍA DEL DATO):

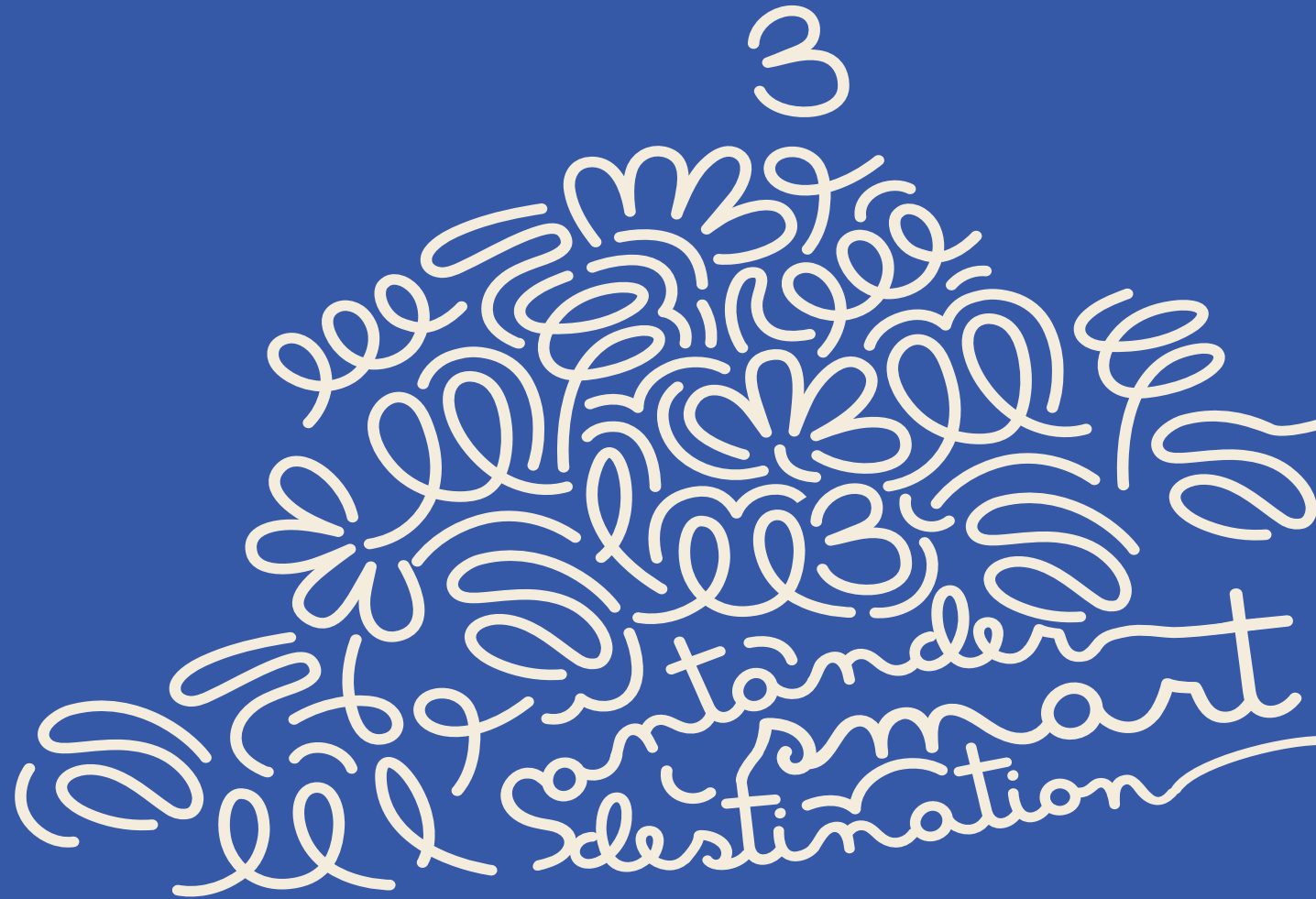
La plataforma tiene un valor de 0% de recolección de datos de negocio privados; queda estrictamente excluido el registro de datos financieros, niveles de facturación o bases de datos de clientes particulares de las empresas.



ACCESO A DATOS DE MOVILIDAD:

El acceso a los informes de inteligencia espacial y flujos está restringido al 100% para el Ente Gestor; las empresas privadas no pueden visualizar ubicaciones ni trayectos, garantizando el cumplimiento estricto del RGPD mediante datos anonimizados y agregados.





santandersmartdestination.com



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TURISMO



SEGITTUR
turismo e innovación



Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



PLATAFORMA
INTELIGENTE DE
DESTINOS

