



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE INDUSTRIA, ENERGÍA  
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE TURISMO



SEGITTUR  
turismo e innovación

Destinos Turísticos Inteligentes

Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella  
Anexos Tecnología

## Anexo 1.1.6 “Tarjeta Turística Inteligente”

## Destinos Turísticos Inteligentes

### Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella Anexos Tecnología

## 1. Introducción

La industria turística, intensiva en información, ha venido haciendo uso de tecnologías que cada vez son más influyentes para los consumidores. Es inexcusable la utilización de esas “nuevas tecnologías” para lograr posicionar al destino como un **“destino inteligente”**. Pero una estrategia altamente competitiva, exige la incorporación de elementos innovadores, que superen conceptos del pasado y que incluyan elementos experienciales. En este contexto se plantea la necesidad de generar nuevos productos y servicios turísticos que hagan sentir experiencias al turista y generen beneficio al destino, a las empresas y pymes locales, y a los ciudadanos que residen a lo largo del año en estas localidades.

Poner en marcha iniciativas que impulsen la demanda turística desde el punto de vista de la experiencia permitirá generar una oferta de valor, única y diferenciada. Uno de los principales elementos innovadores que aporta innumerables ventajas tanto para el destino como para el turista es la **Tarjeta Turística Inteligente 3.0**.

## 2. Tarjeta turística Inteligente 3.0

- **¿Qué es?**

Es un producto turístico que **integra toda la oferta complementaria** (experiencias, museos, gastronomía, compras, ocio, etc.) **de un destino con ventajas y privilegios para los turistas integrados con las más avanzadas tecnologías**, logrando la máxima interactividad y conectividad con el turista.

Es una potente herramienta de promoción turística y de comercialización para destinos inteligentes. Con los últimos avances tecnológicos y amplias prestaciones experienciales y de interactividad:

## Destinos Turísticos Inteligentes

### Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella Anexos Tecnología

Un avanzado producto turístico con un alto nivel técnico, tecnológico y experiencial superior al de cualquiera de las que pueden encontrarse actualmente en el mercado turístico.

Más allá de ser un conjunto de contenidos culturales y de ocio, la tarjeta turística 3.0 se convierte en una herramienta capaz de permitir al usuario la interacción con su destino, generando la posibilidad de crear su propia experiencia: desde la planificación del viaje, pasando por la estancia, y continuando en el pos viaje.

### 3. Principales Ventajas para el destino

- Consolida la oferta turística complementaria del destino al unificar la oferta turística y cultural a través de **un único producto: Tarjeta turística Inteligente 3.0.**
- Contribuye a **aumentar la estancia media del visitante** en el destino, permitiéndole el acceso a descuentos y ventajas.
- **Promueve la identidad de la ciudad.** Contribuye al impulso del turismo del destino, potenciando la promoción de los espacios culturales, comerciales y de ocio de la del destino.
- Potencia el papel de la ciudad como destino turístico.
- Fideliza la demanda e incentiva el consumo en las empresas locales.
- Mejora la percepción del destino y la propia experiencia del viaje.
- **Enfocada a la gestión del conocimiento,** aumenta el conocimiento sobre el turista.

## Destinos Turísticos Inteligentes

### Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella Anexos Tecnología

#### 4. Ventajas para el turista

- Garantiza al usuario una serie de ventajas y beneficios en el uso de los servicios que incluye, proporcionando ventajas y ofertas especiales a los turistas: accesos preferentes, invitaciones a eventos, descuentos especiales, etc.
- Permite el acceso a toda la oferta turística complementaria de forma agrupada: arte y cultura, transporte y ocio, ahorrándole tiempo y dinero.
- Mejora la experiencia del turista, permitiendo al usuario de la tarjeta interrelacionarse con el destino en las diferentes etapas del viaje (pre viaje, durante la estancia en la ciudad y pos viaje), a la vez que mejora y facilita la experiencia vacacional del turista, aumentar sus niveles de satisfacción.
- Información clara y visualización georeferenciada, con un innovador interfaz gráfico basado en un sistema de navegación geográfica que ayuda al turista a visualizar la oferta de forma “más atractiva”.
- Gestiona completamente la experiencia del viaje. Un completo planificador de viaje, permitiendo al usuario de la tarjeta gestionar completamente la experiencia del viaje: Planificar, disfrutar, compartir.
- Permite compartir la experiencia con otros usuarios, como si de una bitácora de viaje se tratase, conectada con el plan de viaje, ofreciendo la posibilidad al turista de generar un cuaderno de viaje, asociado a cada visita, recurso y/o servicio dentro del plan programado, generando sus propios comentarios, valoraciones, fotos,... directamente desde su móvil, ofreciéndole la posibilidad de compartirlo en las redes sociales.
- Le proporciona mayor interacción con el destino, mediante la incorporación de la tecnología de realidad aumentada y la posibilidad de realizar visitas virtuales, ofreciendo al turista durante el proceso de viaje, un modelo nuevo e innovador de interacción con el destino.

## 5. Características principales de la tarjeta

### El componente experiencial

El modelo tarjeta turística 3.0 dispone de los últimos elementos tecnológicos con las más amplias prestaciones experienciales y de interactividad.

Este componente experiencial aporta un importante valor al turista, adaptando su uso a las nuevas tecnologías al mismo tiempo que le ofrece servicios innovadores y de calidad:

- ✚ Plataforma Web experiencial. (Geo-Portal)
- ✚ Plataforma Móvil experiencial (APPs).
  - Interface avanzado con geoposicionamiento.
  - Modulo de realidad aumentada.
  - Aplicación de visitas virtuales.
  - Planificador de viaje.
  - Cuaderno de viaje vinculado con redes sociales: Bitácora de viaje.
  - Aplicaciones de códigos QR (aplicadas al material grafico del producto).
  - Personalización por perfiles (multi-idioma).
- ✚ Guía con códigos QR.
- ✚ Guía-Plano con códigos QR.

### Permite el desarrollo de diferentes modelos

- Modelos básicos por duración y edad.
- Modelos con transporte público.
- Tarjetas especiales.
- Modelo de congresos, eventos y ferias.
- Modelos experienciales:

## Destinos Turísticos Inteligentes

### Informe de Diagnóstico y Plan de Acción de Marbella Anexos Tecnología

- Tarjeta experiencial básica.
- Tarjeta experiencial VIP.
- Tarjeta experiencial Shopping.
- Experiencial Gourmet/Gastronómica.

#### **Recarga: Capacidad de compra de otros productos**

- La posibilidad de recarga convierte a la tarjeta turística 3.0 en una poderosa herramienta de fidelización para los visitantes del destino, Esta capacidad permite ampliar el consumo de productos turísticos complementarios y por lo tanto el gasto medio por turista en el destino.

## **6. Contenidos del producto**

Nos referimos a los servicios, promociones y contenidos ofrecidos dentro de una tarjeta:

#### **Tipologías de producto**

- Arte y Cultura (Museos, Monumentos, Edificios, Parques y Jardines Visitas).
- Ocio (Espectáculos, Excursiones, Tours, Centros de ocio).
- Transporte.
- Gastronomía.
- Compras.
- Experiencias.

#### **Características**

- Servicios turísticos con precio incluidos.
- Servicios turísticos gratuitos.
- Descuentos adicionales.
- Bloque de ventajas y beneficios.
- Accesos preferentes.