

## Acta de la Primera Reunión de los Diálogos Tecnológicos sobre Destinos Turísticos Inteligentes en Comunitat Valenciana, celebrada el 27 de noviembre de 2019

En Benidorm, a 27 de noviembre de 2019, siendo las 11:00 horas, en las oficinas de INVATTUR, se da inicio a la primera reunión de los Diálogos Tecnológicos sobre los Destinos Turísticos Inteligentes (en adelante DTIs) en la Comunitat Valenciana.

### Orden del Día:

1. Presentación de los miembros de los Diálogos Tecnológicos.
2. Presentación de la metodología de trabajo.
3. Identificación de retos prioritarios.
4. Selección de retos prioritarios y potenciales soluciones innovadoras asociadas a los mismos.
5. Conclusiones y próximos pasos.

### Asistentes:

Aragonés	Manuel	Instituto Tecnológico de Producto Infantil y Ocio - AIJU
Fuster	Federico	GF Hoteles
García	Aida	Ayuntamiento de Benidorm
Hernández	Pablo	Hoteles RH
Ivars	Josep Antoni	Universidad de Alicante
Marco	Carlos	Ayuntamiento Gandia
Morant	Luis Miguel	Ayuntamiento Alfàs del Pi
Ribera	Francisco J.	Gran Hotel Peñíscola
Ricau	Ricau	Instituto Tecnológico de Informática - ITI
Sebastiá	Laura	Universidad Politécnica de Valencia
Such	José Dario	Experto Tecnólogo
Zamorano	Lorena	Ayuntamiento de Alcoi

**Invitados:**

Bilbao	Leire	Fundación Turismo Benidorm
Camarero	José Manuel	Visit Valencia
Costa	María	Instituto Tecnológico de Producto Infantil y Ocio - AIJU
Juan	Francisco	Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas - Invattur
Montes	Nuria	Fundación Visit Benidorm
Romero	Celia	Inteligencia Turística

**Excusan su asistencia:**

Bigné	Enrique	Universidad de Valencia
Llorens	Jaume	Universidad Jaime I - UJI
Villar	Mario	Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas - Invattur
Mascarell	Vicent	Ayuntamiento Gandia

Siendo las 11:00 de la mañana del día 27 de noviembre de 2019, el *Vicepresidente Ejecutivo de la AVI, Andrés García Reche*, agradece a todos los presentes su asistencia a la reunión y señala la importancia de contar en el diálogo tecnológico con representantes de los diferentes estamentos que conforman el Sistema Valenciano de Innovación (científicos, Institutos Tecnológicos, empresarios y representantes de los municipios de la red DTI-CV), haciendo especial hincapié en la importancia de plantear retos y soluciones a implementar en un periodo de 1-2 años.

Concluye estas palabras iniciales manifestando la oportunidad que supone contar con gente experta en distintas áreas relacionadas con los destinos turísticos para abordar los retos del futuro, labor en la que llevan trabajando muchos años organismo como Invattur y Hosbec.

**1. Presentación de los miembros de los Diálogos Tecnológicos**

El coordinador de los Diálogos Tecnológicos, *Manuel Aragonés, Director General del Instituto Tecnológico de Producto Infantil y Ocio - AIJU*, da inicio a la reunión y se procede a una ronda de presentaciones.

**2. Presentación de la metodología de Trabajo**

A continuación, *Juan Francisco Carot, técnico especialista en innovación de la AVI*, explica brevemente la metodología de trabajo del Comité, en la que expone que se celebrarán dos

reuniones: en la primera, se debatirán y priorizarán 4 o 5 retos de las cinco áreas temáticas que se propusieron como punto de partida por la AVI. Posteriormente, en la segunda reunión, se perfilarán las soluciones para esos retos que puedan ser implementadas en un marco temporal máximo de 2 años y se identificarán capacidades científicas, tecnológicas y empresariales existentes en la Comunitat Valenciana para abordar la solución a los retos seleccionados. Se determinará el impacto (social, económico y medioambiental), así como las acciones necesarias y las herramientas y/o incentivos en políticas de innovación, para su consecución.

### 3. Presentación y valoración de los retos identificados y potenciales soluciones tecnológicas.

Se abre un debate sobre las cinco áreas previamente identificadas en el ámbito de los DTIs y en el tejido productivo de la Comunitat Valenciana. Durante el mismo, se trabaja sobre esas áreas y se generan una serie de retos para cada una de ellas. Estos datos se recogen en las siguientes tablas:

<b>A1</b>	<b>Optimización de la Experiencia.</b>
1.	¿Cómo comunicarnos con el turista en un momento determinado de forma no invasiva?
2.	¿Cómo automatizar y simplificar la experiencia del turista en todo el ciclo del viaje?
3.	¿Cómo podemos obtener información de los destinos de forma automática y centralizada?
<b>A2</b>	<b>Sostenibilidad del sistema</b>
4.	¿Qué estrategias y/o mecanismos podemos utilizar para romper la estacionalidad?
5.	¿Cómo podemos optimizar el control de flujo de turistas?
6.	¿Se pueden gestionar los residuos de forma más eficiente y con menor impacto medioambiental?
7.	¿Cómo podemos sensibilizar a los turistas para conseguir variar su comportamiento? (tiempo real).
8.	Medición de los factores relacionados con cambio climático (para mitigar y adaptarse a los impactos previsibles).
9.	Dimensionamiento y previsión de demanda para planificar recursos.
10.	Eliminación de los plásticos de un solo uso en los procesos turísticos.



11.	Implementar estrategias para la movilidad eléctrica y aminorar el volumen de gastos.
12.	Cálculo huella de carbono.
13.	Cuantificar turismo a través de consumo de agua y/o electricidad.
14.	Utilizar tecnologías para facilitar procesos de participación y toma decisiones.
15.	Intensificación del uso del sol como energía prioritaria.
<b>A3</b>	<b>Turismo Personalizado</b>
16.	¿Cómo compartir los datos de los clientes para mejorar la competitividad futura?
17.	Edificios inteligentes. <i>Smart building-. Smart hotel.</i>
18.	¿Podemos co-crear la experiencia turística junto con el turista? (el turista se involucra en la experiencia, Configuración y personalización, de la experiencia turística).
19.	Avanzar en los procesos de transformación digital de los destinos turísticos.
<b>A4</b>	<b>Accesibilidad Universal</b>
20.	Mejorar concienciación social empresarial y municipal, no tenemos conciencia ni en hoteles ni municipios.
21.	Racionalidad en las exigencias legislativas (se exige a un hotel requisitos, pero no al municipio).
22.	Adaptar la oferta a todos los colectivos incluidos aquellos con diversidad funcional.
23.	Avanzar en certificar la accesibilidad de los DTI.
24.	¿Cómo adaptar las estrategias de marketing a estos colectivos con diversidad funcional?
25.	Insuficiencia de información para los colectivos con diversidad funcional.
26.	Mejorar accesibilidad web para colectivos con diversidad funcional.
27.	Mejorar el <i>feedback</i> , no hay suficiente retorno de la experiencia de estas personas.
28.	Existencia de poca información para el sector turístico para conocer sus problemáticas.
29.	Mejorar todo el proceso de la experiencia turística incluyendo movilidad de usuario.



30.	Mejorar toda la cadena de valor turística.
31.	Información para definir el proceso de viaje a personas con diversidad funcional. Globalizar la información de forma accesible.
32.	Que el usuario universal se gestione como un segmento (público objetivo).
33.	Generar experiencias 100% accesibles en nuestros destinos.
<b>A5</b>	<b>Comercio electrónico seguro</b>
34.	Localizar sistemas de pago que se adapten a las necesidades de usuarios personas mayores, etc.
35.	Buscar soluciones que se adapten al PSD2.
36.	Adaptarnos a nuevos sistema de pago, <i>Bitcoin</i> , etc.

Tabla 1. Primeras ideas sobre las áreas y retos de los Destinos Turísticos Inteligentes (DTIs) en la CV.

#### 4. Conclusiones y próximos pasos.

En la fase final de la reunió se acordó lo siguiente:

- Desde la *Agència Valenciana de la Innovació (AVI)*, se reformularán los retos para que puedan ser priorizados por los miembros de los Diálogos, teniendo en cuenta que las soluciones a los mismos deberían implantarse en un periodo temporal de dos años.
- Una vez reformulados por consenso, el comité los priorizará en una primera fase. En una segunda fase los miembros realizarán sus aportaciones sobre las diferentes soluciones a los retos priorizados.
- Se acuerda proponer la celebración de la siguiente reunión en Valencia en la semana del 6 al 10 de enero de 2020 a las 11.00 en la Ciudad Administrativa 9 d'octubre.

Se agradece la asistencia a los participantes, y se comunica que se procederá a enviar el acta de la reunión para comentarios. Se da por concluida la reunión a las 13:40 horas.

Alicante, 27 de noviembre de 2019