

## **Acta de la Segunda Reunión del Comité Estratégico de Innovación Especializado en Turismo, celebrada el 10 de diciembre de 2025**

Miércoles 10 de diciembre de 2025, siendo las 10:30 horas, se da inicio a la segunda reunión del Comité Estratégico de Innovación Especializado (CEIE) en Turismo en el Centro de Turismo de Valencia (CdT).

### **Orden del Día:**

1. Repaso de la metodología de trabajo.
2. Repaso de los resultados de la primera reunión.
3. Selección de potenciales soluciones tecnológicas
4. Conclusiones y próximos pasos.

### **Asistentes:**

Manuel Aragonés	Instituto Tecnológico de Producto Infantil y Ocio (AIJU)
Enrique Bigné	Universitat de València Estudi General (UEVG)
Silvia Blasco	Asociación de Empresas de Apartamentos Turísticos de la Comunitat Valenciana (APTUR CV)
Juan José Cortés	Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo
Mauro Derqui	Asociación de Empresarios de la Comunitat Valenciana de Vehículos de Alquiler (AECOVAL)
Francisco Fresno	Asociación Valenciana de Turismo Deportivo Costa Blanca
Raquel Gómez	Federación Valenciana de Municipios y Provincias (FVMP)
M <sup>a</sup> José López	Unió de Consumidors de la CV
Roberto Martínez	Alicante Cruise Tourism
Laura Olcina	Instituto Tecnológico de Informática (ITI)
Juan Salvador	Clúster de Empresas Innovadoras para el Turismo de la Comunitat Valenciana (ADESTIC)
Virginia Sánchez	Mancomunidad La Serranía
Laura Sebastiá	Universidad Politécnica de Valencia (UPV)
Rafael Sebastián	Conselleria de Educación, Cultura, Universidades y Ocupación
Javier Solsona	Turisme Comunitat Valenciana
Gema Tur	IVACE+i Innovación
Eduardo Viana	IVACE+i Innovación



**Excusan su asistencia:**

Rafael H. Albert	Ayuntamiento de Oropesa del Mar
Miguel Bailach	Federación Valenciana de Municipios y Provincias (FVMP)
José Manuel Camarero	Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo
Manuel Espinar	Confederación de Hostelería y Turismo de la Comunitat Valenciana (CONHOSTUR)
Federico Fuster	Grup Fuster Hoteles
Josep A. Ivars	Universidad de Alicante (UA)
M <sup>a</sup> Jesús Jumilla	Ayuntamiento de La Nucia
Israel Martínez	Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo
Nuria Montes	Asociación Empresarial Hotelera y Turística de la CV (HOSBEC)
Antonio Pérez	Ayuntamiento de Benidorm
Víctor Pérez	Federación de Ocio, Turismo, Juego, Actividades Recreativas e Industrias Afines de la Comunitat Valenciana (FOTUR)
Vicente G. Polo	Mancomunidad de la Serranía
Jorge Portales	General Aviation Services
Irene Ruiz	Ayuntamiento de Elche

Siendo las 10:30 de la mañana del día 10 de diciembre de 2025, el *coordinador del Comité Estratégico de Innovación Especializado en Turismo*, Juan José Cortés, Director General de Innovación de la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, agradece a todos los asistentes su presencia y abre la sesión recordando el marco en el que se encuadra el Comité Estratégico de Innovación Especializado, así como las conclusiones alcanzadas en la reunión anterior. Se expone que la finalidad de la segunda reunión es la de priorizar posibles soluciones a los retos priorizados, partiendo de los resultados de la encuesta remitida a los miembros del comité.

**1. Repaso de la metodología de trabajo.**

La sesión tuvo como objetivo principal analizar, debatir y priorizar las posibles soluciones a los retos estratégicos identificados, priorizados y consensuados en la reunión anterior del Comité Estratégico de Innovación en Turismo.

Juan José Cortés abrió la sesión recordando el porqué, el qué y el para qué del Comité Estratégico de Innovación Especializado en Turismo. Igualmente, subrayó la necesidad de centrar el trabajo en retos abordables mediante soluciones innovadoras con impacto en el corto y medio plazo, evitando planteamientos excesivamente teóricos o a muy largo plazo. Asimismo, se indicó que los resultados servirán de base para orientar futuras convocatorias y líneas de apoyo a la innovación turística impulsadas por la Agencia Valenciana de la Innovación (IVACE+i Innovación).

## 2. Repaso de los resultados de la primera reunión.

Se realizó un repaso de los principales resultados de la primera reunión del Comité, recordando el proceso seguido para la identificación y validación de los retos estratégicos del sector.

RETOS PRIORIZADOS CEIE TURISMO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>IMPULSAR LA PROFESIONALIZACIÓN Y NUEVAS FÓRMULAS INNOVADORAS PARA AFRONTAR LA ESCASEZ DE CAPITAL HUMANO EN EL SECTOR.</b> Incluye aspectos como: la creación de entornos laborales atractivos, la formación alineada con el mercado o la implementación de sistemas innovadores con incorporación de tecnologías que faciliten el trabajo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>MEJORAR LA MOVILIDAD TURÍSTICA MEDIANTE CONECTIVIDAD OPTIMIZADA (INFORMACIÓN Y TRANSPORTE: AÉREO, MARÍTIMO, TERRESTRE Y POR CARRETERA), FACILITANDO EL ACCESO FLUIDO, UNIVERSAL Y EFICIENTE A LOS DESTINOS.</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>EQUILIBRAR EL DESARROLLO TURÍSTICO CON LA CALIDAD DE VIDA DE LOS RESIDENTES, LA CADENA DE VALOR LOCAL Y LA PRESERVACIÓN DE RECURSOS, DIGITALIZANDO LA EXPERIENCIA DE VIDA Y ESTANCIA PARA FACILITAR LA PLANIFICACIÓN E INTERACCIÓN PERSONALIZADA.</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>IMPULSAR LOS ASPECTOS POSITIVOS DEL TURISMO MEDIANTE UNA GESTIÓN RESPONSABLE, INCLUSIVA Y GENERADORA DE VALOR COMPARTIDO, VISIBILIZANDO ASPECTOS COMO LA CAPACIDAD DE DINAMIZAR LA ECONOMÍA, PRESERVAR EL PATRIMONIO Y LA GENERACIÓN DE EMPLEO DE CALIDAD.</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>DESARROLLO DE SISTEMAS DE OBTENCIÓN DE DATOS DE CALIDAD Y FIDABLES, TANTO CUANTITATIVOS COMO CUALITATIVOS PARA FACILITAR EXPERIENCIAS TURÍSTICAS MÁS SOSTENIBLES, PERSONALIZADAS Y CONECTADAS CON EL TERRITORIO.</b></li> </ul>

Tabla 1. Retos priorizados

## 3. Selección de potenciales soluciones tecnológicas

El debate de la sesión se articuló en torno al análisis de las posibles **soluciones planteadas para cada uno de los retos**, a partir de una encuesta previa, así como de las aportaciones realizadas durante la sesión por los miembros de Comité.

Igualmente, a lo largo de la reunión surgieron algunos aspectos y/o recomendaciones a tener en cuenta dentro de las acciones necesarias, que serán uno de los puntos a tratar en la tercera y última reunión del Comité.

- **Reto 1. Impulsar la profesionalización y nuevas fórmulas innovadoras para afrontar la escasez de capital humano en el sector**

Los participantes coincidieron en que se trata de una debilidad estructural del sector. Se puso de manifiesto la existencia de dos colectivos diferenciados: las personas que ya trabajan en el sector y presentan síntomas de desgaste, cansancio o desmotivación y, aquellas que aún deben incorporarse o reciclarse profesionalmente.

Se acordó integrar las soluciones de carácter tecnológico propuestas en un documento inicial de trabajo que se había trasladado previamente a los integrantes del Comité, al considerarse complementarias.

Durante el debate se destacó la existencia de recursos formativos, si bien, se subrayó la necesidad de definir itinerarios profesionales reales que permitan visualizar una progresión dentro del sector, reforzar el crecimiento personal y la carrera profesional y mejorar aspectos como la conciliación y el salario emocional. Se destacó también la importancia de visibilizar el conjunto de la cadena de valor turística.

Se acordó unificar varias de las soluciones inicialmente planteadas y reformularlas en una propuesta integrada que incorporara tecnología, formación, desarrollo de *soft skills* y mejora de la percepción social del empleo turístico.

Soluciones propuestas:

RETO	SOLUCIONES	ACCIONES NECESARIAS
<p><b>1. IMPULSAR LA PROFESIONALIZACIÓN Y NUEVAS FÓRMULAS INNOVADORAS PARA AFRONTAR LA ESCASEZ DE CAPITAL HUMANO EN EL SECTOR</b></p> <p>(Incluye aspectos como: la creación de entornos laborales atractivos, la formación alineada con el mercado o la implementación de sistemas innovadores con incorporación de tecnologías que faciliten el trabajo. )</p>	<p>1.1 Desarrollo de herramientas que mejoren la gestión de personal, turnos y cargas de trabajo, fomentando aspectos como la conciliación, la salud y el bienestar o el desarrollo personal, así como la reducción de esfuerzos físicos. Incluye el desarrollo de tecnologías basadas en el tratamiento y gestión de datos, o de equipamiento que permita reducir la fatiga física y prevenir lesiones musculoesqueléticas (ej.: algoritmos de automatización de asignación de turnos en función de preferencias y/o necesidades, desarrollo de exoesqueletos o robotización de tareas).</p> <p>1.2 Desarrollo de nuevas experiencias formativas adaptadas al sector que incluyan aspectos como: IA, realidad aumentada, gemelos digitales, gestión de crisis o soft skills</p>	<p>El prestigio social de las profesiones vinculadas al sector es un elemento fundamental para la atracción y retención de personal, garantizando la competitividad y la innovación del turismo. En este sentido, los expertos recomiendan propuestas como: la creación de itinerarios de carrera profesional específicos dentro del sector y/o el uso de microcredenciales</p>

Tabla 2. Soluciones propuestas Reto 1

- **Reto 2. Mejorar la movilidad turística mediante conectividad optimizada (información y transporte: aéreo, marítimo, terrestre y por carretera), facilitando el acceso fluido, universal y eficiente a los destinos**

El debate se centró en el uso del dato como herramienta clave para anticipar flujos turísticos y mejorar la planificación. Se puso de relieve la necesidad de garantizar el uso responsable y anónimo de la información, así como el cumplimiento del marco normativo.

Se incidió en el hecho de que la movilidad afecta tanto a turistas como a trabajadores del sector, identificándose dos ámbitos diferenciados: el acceso al destino y la movilidad interna dentro del mismo. Se plantearon soluciones de transporte flexible y bajo demanda, especialmente para zonas rurales y de interior, así como plataformas de datos compartidos que faciliten la toma de decisiones.

Se acordó integrar las distintas soluciones propuestas en un enfoque común, evitando duplicidades y reforzando la coordinación entre los diferentes agentes implicados.

Soluciones propuestas:

RETOS	SOLUCIONES	ACCIONES NECESARIAS
<b>2. MEJORAR LA MOVILIDAD TURÍSTICA MEDIANTE CONECTIVIDAD OPTIMIZADA (INFORMACIÓN Y TRANSPORTE: AÉREO, MARÍTIMO, TERRESTRE Y POR CARRETERA), FACILITANDO EL ACCESO FLUIDO, UNIVERSAL Y EFICIENTE A LOS DESTINOS.</b>	2.1 Desarrollo de plataformas inteligentes de movilidad turística multimodales/ hubs de transporte turístico en tiempo real que mejoren la capacidad de carga de los destinos, mediante tecnologías de IoT, IA o Big Data, que faciliten al turista una planificación eficiente y dinámica de rutas, anticipando picos de demanda que mejoren los flujos turísticos.	La limitación de infraestructuras de transporte público interurbano supone un obstáculo para el acceso de los visitantes a diferentes entornos alejados de los principales núcleos urbanos. Esta carencia limita la competitividad de los destinos a la par que dificulta la prestación eficiente de los servicios, puesto que dificulta la atracción de mano de obra de otras regiones. En este contexto, se considera necesario una actualización de la red de transporte con el objetivo de garantizar conexiones más ágiles entre las principales ciudades y las poblaciones del interior y del litoral.
	2.2 Desarrollo de sistemas de transporte mejorados o alternativos, utilizando señalización digital adaptativa, sistemas de guiado de vehículos, personalización de rutas según el perfil del turista, sistemas de aviso y descongestión del tráfico, etc.	

Tabla 3. Soluciones propuestas Reto 2

- **Reto 3. Equilibrar el desarrollo turístico con la calidad de vida de los residentes, la cadena de valor local y la preservación de recursos, digitalizando la experiencia de vida y estancia para facilitar la planificación e interacción personalizada.**

Se destacó la importancia de medir y gestionar los flujos turísticos para anticiparse a situaciones de saturación. Se valoraron positivamente las soluciones orientadas a la generación de información anticipada y a la comunicación con residentes y agentes locales.

Se identificó la vivienda y la proliferación de alojamientos turísticos no regulados como uno de los principales factores de conflicto social, subrayándose la importancia del control y la adecuación de los mismos.

El comité coincidió en la conveniencia de unificar varias de las soluciones inicialmente planteadas, integrando gestión de flujos, comunicación y regulación.

Soluciones propuestas:

RETOS	SOLUCIONES	ACCIONES NECESARIAS
<b>3. EQUILIBRAR EL DESARROLLO TURÍSTICO CON LA CALIDAD DE VIDA DE LOS RESIDENTES, LA CADENA DE VALOR LOCAL Y LA PRESERVACIÓN DE RECURSOS, DIGITALIZANDO LA EXPERIENCIA DE VIDA Y ESTANCIA PARA FACILITAR LA PLANIFICACIÓN E INTERACCIÓN PERSONALIZADA.</b>	3.1 Desarrollo de nuevos sistemas de monitorización y gestión de flujos turísticos según la capacidad de carga del destino con la finalidad de adecuar la experiencia del visitante a los usos y costumbres de los residentes. Incluye entre otros aspectos el uso de gemelos digitales para anticipar impactos en los usos residenciales, prevenir la saturación, garantizar el equilibrio y optimizar la convivencia entre residentes y visitantes.	Con el objetivo de garantizar las condiciones de la oferta turística y contribuir a un desarrollo equilibrado del sector turísticos, evitando prácticas que puedan generar competencia desleal o impactos negativos en los residentes, el Comité de expertos destaca la necesidad de seguir reforzando la implementación de nuevos sistemas para detectar prácticas desleales y garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable a los alojamientos turísticos.
	3.2 Desarrollo de experiencias turísticas que se integren en la cadena de valor del destino, haciendo a los proveedores locales partícipes en la prestación de servicios, incorporando experiencias inmersivas y gamificadas basadas en la cultura y tradiciones del lugar.	

Tabla 4. Soluciones propuestas Reto 3

- **Reto 4. Impulsar los aspectos positivos del turismo mediante una gestión responsable, inclusiva y generadora de valor compartido, visibilizando aspectos como la capacidad de dinamizar la economía, preservar el patrimonio y la generación de empleo de calidad**

Los participantes coincidieron en que este reto está estrechamente vinculado al capital humano y a la sostenibilidad social. Se subrayó la necesidad de reforzar la comunicación sobre la aportación del turismo a la economía y al bienestar social, así como la importancia de reconocer y potenciar el capital humano de los profesionales que trabajan en el sector, puesto que su contribución es un elemento estratégico para la competitividad y sostenibilidad del sector.

Se acordó integrar este reto con otros de carácter transversal, especialmente los relacionados con capital humano y gestión de flujos.

Soluciones propuestas:

RETOS	SOLUCIONES	ACCIONES NECESARIAS
<b>4.IMPULSAR LOS ASPECTOS POSITIVOS DEL TURISMO MEDIANTE UNA GESTIÓN RESPONSABLE, INCLUSIVA Y GENERADORA DE VALOR COMPARTIDO, VISIBILIZANDO ASPECTOS COMO LA CAPACIDAD DE DINAMIZAR LA CONOMÍA, PRESERVAR EL PATRIMONIO Y LA GENERACIÓN DE EMPLEO DE CALIDAD.</b>	4.1 Desarrollo de nuevos modelos y sistemas que faciliten la sostenibilidad territorial mediante el desarrollo de proyectos centrados en el patrimonio cultural y tradicional, el empleo de calidad, la inclusión social, la gestión de crisis, la resiliencia social y económica y los mecanismos de reinversión territorial.	La imagen y el posicionamiento turístico son herramientas clave del sector. En este sentido, se considera relevante la existencia de campañas publicitarias orientadas a transmitir, calidad, innovación, sostenibilidad e importancia en la cadena de valor local y autonómica, permitan prestigiar la actividad turística, dignificando el empleo y favoreciendo la atracción de talento y el reconocimiento del sector como generador de oportunidades y cohesión social.
	4.2 Desarrollo de nuevos modelos de negocio basados en la simbiosis industrial entre el sector Horeca y otros sectores estratégicos del territorio para dinamizar la economía local y poner en valor el compromiso del sector.	

Tabla 5. Soluciones propuestas Reto 4

- **Reto 5. Desarrollo de sistemas de obtención de datos de calidad y fiables, tanto cuantitativos como cualitativos para facilitar experiencias turísticas más sostenibles, personalizadas y conectadas con el territorio.**

El comité consideró el desarrollo de un “Data Layer” sectorial como un elemento habilitador necesario. Se destacó su potencial para mejorar la planificación, la sostenibilidad, la resiliencia frente a situaciones adversas y la adaptación de la oferta turística a diferentes contextos.

Se acordó estructurar este reto en dos líneas principales: por un lado, la generación y gobernanza del dato y, por otro, su utilización para la creación de nuevos servicios, experiencias y modelos de negocio. Asimismo, se señaló la conveniencia de que las futuras líneas de apoyo público incorporen requisitos de integración de datos.



Soluciones propuestas:

RETOS	SOLUCIONES	ACCIONES NECESARIAS
<b>5. DESARROLLO DE SISTEMAS DE OBTENCIÓN DE DATOS DE CALIDAD Y FIABLES, TANTO CUANTITATIVOS COMO CUALITATIVOS PARA FACILITAR EXPERIENCIAS TURÍSTICAS MÁS SOSTENIBLES, PERSONALIZADAS Y CONECTADAS CON EL TERRITORIO.</b>	5.1 Desarrollo de nuevos sistemas, infraestructuras y/o plataformas compartidas para recopilar y analizar datos orientados a la toma de decisiones en aspectos como personalización turística, sostenibilidad del territorio, detección de necesidades, problemas emergentes, oportunidades de mejora, alertas de saturación, etc.	El uso de datos obtenidos a través de diferentes fuentes de información plantea cuestiones fundamentales relacionadas con la propiedad de los mismos, por lo que es esencial definir la titularidad y asegurar un uso adecuado de dichos datos, permitiendo que se protejan los derechos de las personas implicadas a la vez que se pueda explotar su valor para optimizar procesos, servicios y desarrollar nuevos modelos de negocio. Son varias las normativas implicadas actuales y en revisión, por ello se recomienda una revisión de la legislación.
	5.2 Desarrollo de nuevos sistemas que combinen datos tradicionales y no tradicionales (redes sociales, etc.) con la finalidad de mejorar la relación turismo-sostenibilidad y fomentar la adopción de prácticas "data-driven". Incluye aspectos como el impacto local y la reutilización de datos mediante buenas prácticas o el uso de sensores de nueva generación (ej. sensores neuromórficos, sensores de imagen mejorados por IA, sensores biodegradables, etc.)	

Tabla 6. Soluciones propuestas Reto 5

#### 4. Conclusiones y próximos pasos.

Como resultado del debate desarrollado durante la sesión, se concluyeron las soluciones que se han determinado anteriormente para cada uno de los retos, y que se validarán en la tercera y última reunión de trabajo, durante la cual se determinarán, además, las recomendaciones para la administración y otras actuaciones necesarias para el impulso del sector.

Se acuerda determinar la fecha de la siguiente reunión en el mes de febrero, en función de la disponibilidad de los miembros.

Se agradece la asistencia a los participantes, y se comunica que se procederá a enviar el acta de la reunión para realizar comentarios y aclaraciones en los próximos días. Se da por concluida la reunión a las 13:30 horas.