Interreg

Cofinanciado por la Unión Europea

Cofinanciado pela União Europeia

España - Portugal

DIGITALEXPO

Conectamos recintos_Impulsamos futuro



DIGITAL EXPO

Diagnóstico sobre la digitalización de los recintos feriales de la Eurorregión Galicia-Norte de Portugal

XUNTA DE GALICIA

Xacobeo 2027

Expourense

Universidade de Vigo

Município Arcos de Valdevez

Ponte de Lima

Índice

1. Ámbito del diagnóstico 6
1.1. Ámbito funcional del diagnóstico 6
1.2. Alcance tecnológico 7
1.3. Dimensiones del análisis 8
1.4. Limitaciones del diagnóstico 8
2. Metodología 10
2.1. Trabajo de campo 10
Entrevistas semiestructuradas individuales 11
Encuesta tecnológica 11
2.2. Modelo de análisis de madurez digital 22
Escala de madurez digital 22
Matriz de análisis cruzado 23
Ejes de lectura cruzada 24
2.3. Matriz de priorización 24
3. Análisis de los recintos feriales entrevistados 27
3.1. Diagnóstico de cada recinto entrevistado 27
EXPOCoruña 28
Expourense 36
IFEVI – Instituto Ferial de Vigo 44
Fundación de Exposiciones y Congresos de A Estrada 52
Centro Cultural de Viana do Castelo 60
Pazo de Feiras e Congresos de Lugo 64
3.2. Conclusiones de las entrevistas 72
4. Encuestas de mapeo tecnológico 75
4.1. Mapeo global de tecnologías 76
4.2. Mapa de proximidad tecnológica 78
4.3. Mapa de la brecha tecnológica 80
Mapa de la brecha tecnológica 80
Tecnologías más implantadas 81
Tecnologías conocidas no implantadas 81
Tecnologías desconocidas 82
4.4. Conocimiento de políticas gallegas 83

4.5. Conclusiones clave del mapa 83
4.7 Del mapa a la hoja de ruta 85
5. Síntesis estratégica DAFO-CAME 87
5.1. Matriz DAFO general 87
5.2. Matriz CAME 89
6. Anexos 93
6.1. Guión de la entrevista 93
6.2. Resultados de cada entrevista 100
6.2.1. Entrevista ExpoCoruña 100
6.2.2. Entrevista ExpoOurense 106
6.2.3. Entrevista Fundación de Exposiciones y Congresos de A Estrada 112
6.2.4. Entrevista IFEVI 117
6.2.5. Entrevista Pazo de Ferias y Congresos de Lugo 122
6.2.6. Entrevista Centro Cultural de Viana do Castelo 127
6.3. Guión encuesta 130
6.4. Resultados encuesta 135

Introducción

DIGITAL EXPO, "Digitalización inteligente y conectada en los recintos feriales y centros expositivos de la Eurorregión Galicia – Norte de Portugal", tiene como objetivo **impulsar la transformación digital de estos espacios mediante la creación de una red transfronteriza que facilite la incorporación de tecnologías innovadoras aplicadas a la gestión, comercialización y experiencia de usuario.** El proyecto concibe los recintos feriales y centros expositivos como agentes tractores de innovación, capaces no solo de mejorar sus propios procesos internos, sino también de convertirse en espacios de demostración y transferencia tecnológica para el conjunto del tejido empresarial de la Eurorregión.

En este contexto, DIGITAL EXPO plantea un modelo de transformación basado en la combinación de diagnóstico, conocimiento tecnológico, experimentación y transferencia. El proyecto contempla el desarrollo de una hoja de ruta común en materia de digitalización, la creación de un Hub Demostrativo Digital y el testeo de soluciones avanzadas en entornos reales, incluyendo tecnologías como el gemelo digital, la inteligencia artificial y la realidad virtual y aumentada. De este modo, los recintos feriales y centros expositivos de Galicia y Norte de Portugal se configuran como infraestructuras inteligentes orientadas a mejorar la eficiencia operativa, reforzar la competitividad empresarial y favorecer la generación y transferencia de conocimiento en el ámbito de la innovación digital.

El presente informe se enmarca en la **Actividad 1: Red transfronteriza para la digitalización y transformación de los recintos feriales y expositivos**, cuyo objetivo es evaluar los procesos de gestión y comercialización de estos espacios para determinar su potencial de digitalización y analizar la aplicación de tecnologías inteligentes que permitan mejorar dichos procesos y optimizar la experiencia de expositores y visitantes. Esta actividad constituye la base sobre la que se desarrollarán las siguientes actuaciones previstas en el proyecto, concretamente la catalogación de tecnologías disponibles y el diseño de una hoja de ruta estratégica común para la implementación de soluciones digitales en los recintos expositivos de la Eurorregión.

El informe se ordena en **seis bloques**: alcance del diagnóstico, la metodología, el análisis individualizado de los recintos entrevistados, el análisis de las encuestas, el mapa de conocimiento y uso de las tecnologías, y una síntesis estratégica del DAFO-CAME y una breve propuesta de hoja de ruta. Considerado en su conjunto, el informe va desde la delimitación del objeto de estudio hasta la elaboración de la hoja de ruta para la digitalización.

En un primer nivel, se aclara qué se está analizando y con qué método; en un segundo, se describen los espacios, sus procesos, soluciones y necesidades; en un tercero, se interpretan los patrones tecnológicos a partir del estudio y del mapa de proximidad; por último, el análisis se eleva a una síntesis estratégica de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Esta estructura garantiza que cada conclusión sea trazable hasta las pruebas que la preceden.

Los recintos de la Eurorregión deben abordar la transformación digital como un itinerario gradual en el que son importantes tanto los **fundamentos de gestión e integración** como las **posibilidades de demostración, cooperación y transferencia** que ofrece DIGITAL EXPO. La hoja de ruta final se deriva, por tanto, del diagnóstico previo.

1 Ámbito del diagnóstico

1. Ámbito del diagnóstico

El diagnóstico proporcionará una visión general útil para decidir en qué ámbitos tiene sentido reforzar la digitalización, qué áreas requieren primero una organización básica y qué oportunidades pueden desarrollarse conjuntamente en el marco del proyecto DIGITAL_EXPO.

El objetivo es comprender **qué tecnologías están implantadas, en qué procesos se utilizan, con qué intensidad y con qué valor real**. Por lo tanto, el alcance definido busca una visión amplia, capaz de recoger la complejidad de las instalaciones, y a la vez delimitada, para producir resultados comparables, prudentes y orientados a la acción. El diagnóstico resultará útil para interpretar la situación actual y, en una fase posterior, priorizar acciones con coherencia técnica, organizativa e institucional.

El diagnóstico se sitúa en la Eurorregión Galicia-Norte de Portugal, y debe interpretarse en el contexto de la cooperación transfronteriza en la que se enmarca el proyecto DIGITAL_EXPO. Así, se abre la posibilidad de identificar **áreas en las que la cooperación entre territorios puede generar aprendizaje, transferencia y servicios compartidos.**

1.1. Ámbito funcional del diagnóstico

El diagnóstico se estructura en torno a las principales funciones que conforman la actividad diaria y la evolución digital de los recintos. La tabla muestra qué áreas se analizarán y qué tipo de oportunidades pueden surgir en cada caso.

Tabla 1. Áreas funcionales cubiertas por el diagnóstico

Área funcional	Qué se analiza	Oportunidades
Modelo de gobernanza y gestión	Estructura de toma de decisiones, coordinación e integración de la tecnología en la gestión del recinto.	Mejoras en la gobernanza, la planificación y la coordinación de la transformación digital.
Gestión y administración internas	Contratos, reservas, facturación, documentación, horarios y organización interna.	Plataformas integrales, automatización administrativa y mejor gestión documental.
Ventas, comunicación y marketing	Generación de clientes potenciales, relaciones con la clientela, campañas, distribución de contenidos y gestión de audiencias.	CRM, análisis de negocio, mejora de la comunicación y segmentación de la audiencia.
Planificación y operaciones de eventos	Coordinación de servicios, montajes, incidencias, planificación y ejecución del evento.	Sistemas de gestión operativa, coordinación en tiempo real y automatización de flujos de trabajo.
Relación con expositores, organizadores y patrocinadores	Servicios, información, contratación y valor añadido ofrecidos a los agentes profesionales.	Portales para expositores, servicios digitales, monetización y mayor rentabilidad.
Experiencia de las personas visitantes y usuarias	Información, orientación, accesibilidad, servicios digitales e interacción.	Aplicaciones, señalización digital, servicios híbridos, accesibilidad y autoservicio.

Área funcional	Qué se analiza	Oportunidades
Venta de entradas, acreditación, control de acceso y gestión del público	Entradas, pases, acceso, aforo y trazabilidad de las personas asistentes.	Control de acceso digital, autoacreditación, medición de audiencias y mejor gestión de los flujos.
Infraestructura tecnológica, conectividad y sistemas centrales	Redes, Wi-Fi, interoperabilidad, capacidad audiovisual e infraestructura tecnológica habilitadora.	Mejora de la conectividad, refuerzo de la infraestructura e interoperabilidad.
Mantenimiento, seguridad, sostenibilidad y eficiencia operativa	Instalaciones, control ambiental, energía, videovigilancia y rendimiento operativo del edificio.	Sistemas de gestión de edificios (BMS), sensores, medición del consumo, mantenimiento y seguridad inteligente.
Datos, indicadores, análisis e inteligencia para la toma de decisiones	Cuadros de mando, explotación de datos, elaboración de informes y capacidades analíticas.	BI, plataformas de datos, análisis de eventos y apoyo a la toma de decisiones.
Capacidades internas, competencias digitales y barreras organizacionales	Perfiles, conocimientos, disponibilidad de recursos, resistencia y condiciones de adopción.	Formación, asistencia técnica, apoyo y rediseño organizativo.
Cooperación transfronteriza y oportunidades comunes	Necesidades compartidas, aprendizajes transferibles y servicios con potencial para una articulación conjunta.	Servicios compartidos, proyectos piloto cooperativos, demostraciones y transferencia.

1.2. Alcance tecnológico

El alcance tecnológico del diagnóstico no se formula como una lista cerrada de herramientas. La tecnología siempre se analizará en relación con la función que cumple y la necesidad a la que responde.

En consecuencia, el diagnóstico abarca tecnologías para la gestión, la participación de las personas usuarias, el marketing, el análisis de datos, la infraestructura, la sostenibilidad y las soluciones emergentes vinculadas al concepto de recinto inteligente.

La siguiente tabla permite relacionar los retos habituales de los recintos con posibles soluciones digitales e indicando el valor esperado.

Tabla 2. Alcance tecnológico: procesos, tecnología y valor esperado

Proceso o necesidad	Tipo de tecnología	Valor esperado
Gestión de reservas y contratos	ERP para ferias o plataforma de gestión integral	Mayor trazabilidad, eficiencia y coordinación interna
Dificultad para determinar la asistencia	Recuento de personas y análisis de flujos	Mejor planificación, seguridad y evaluación del público
Escasa explotación de los datos	BI, paneles de control o plataformas de datos	Mejora de la toma de decisiones y de la capacidad de seguimiento

Proceso o necesidad	Tipo de tecnología	Valor esperado
Mejora de la experiencia del visitante	Aplicaciones, señalización digital, accesibilidad, chatbots	Mejor información, orientación, interacción e inclusión
Eficiencia energética y control operativo	Sistemas de gestión de edificios (BMS), Internet de las cosas (IoT), sensores, medición del consumo	Reducción de costes, mejor control y menor impacto medioambiental

1.3. Dimensiones del análisis

El alcance del diagnóstico se estructura en torno a **cuatro dimensiones principales** que nos permiten pasar de una simple instantánea tecnológica a una evaluación más útil para la hoja de ruta.

Tabla 3. Dimensiones del análisis diagnóstico

Dimensión	Utilidad para la hoja de ruta
Situación actual de la implementación tecnológica	Permite distinguir entre la presencia tecnológica y el uso efectivo, e identifica las bases existentes para la mejora o la integración.
Tecnologías conocidas, pero no adoptadas	Permite identificar las deficiencias en la adopción y diseñar respuestas en materia de apoyo, financiación o demostración.
Necesidades y procesos con margen de mejora	Permite dar prioridad a los problemas frente a las soluciones y organizar las necesidades reales del centro.
Oportunidades de digitalización y evolución futura	Ayuda a formular la hoja de ruta, el catálogo tecnológico, los proyectos piloto y la formación futura.

1.4. Limitaciones del diagnóstico

Se basa en la información facilitada por las personas responsables de las instalaciones, las respuestas a las entrevistas y las encuestas, por lo que su utilidad depende también de la calidad y el contenido de dichas respuestas. Su **finalidad es analítica y consultiva**. No implica una recomendación de compra, ni da por sentado que todas las tecnologías sean adecuadas para todas las instalaciones.

Esta precaución es especialmente importante cuando se trata de las soluciones más visibles o innovadoras. Una tecnología emergente puede resultar atractiva, pero no debe sobrevalorarse si no aborda un problema específico, si el recinto carece de los fundamentos necesarios para adoptarla o si primero se requieren medidas más básicas y estructurales.

2
Metodología

2. Metodología

El diagnóstico se construye a partir de una lógica aplicada, comparativa y orientada a la toma de decisiones. Por lo tanto, la cuestión metodológica es en qué medida pueden dar respuesta a las necesidades reales de los recintos feriales y centros de exposiciones de la Eurorregión Galicia-Norte de Portugal.

El diagnóstico se concibe como un puente entre la realidad operativa de los recintos y la definición de una hoja de ruta digital común.

Figura 1. Enfoque metodológico general



El diseño metodológico sigue una **lógica mixta, cualitativa y descriptivo-cuantitativa**. Por lo tanto, **la metodología combina cuatro componentes que sirven como fuentes de información para el diagnóstico**:

- Entrevistas semiestructuradas
- Encuesta sobre el conocimiento y el uso de la tecnología
- Sistematización comparativa
- Evaluación de la madurez y el análisis y el establecimiento de prioridades.

2.1. Trabajo de campo

El trabajo de campo se organizó en torno a los contactos de recintos feriales de la Eurorregión Galicia-Norte de Portugal, facilitados por socios del proyecto DIGITAL_EXPO. Se destaca que se ha contactado con todos los recintos feriales de la Eurorregión transfronteriza, pero, finalmente los entrevistados/encuestados han sido los siguientes:

Establecidos en Portugal:

- Pavilhão de Feiras e Exposições de Ponte de Lima – Expolima
- Centro Cultural de Viana do Castelo
- Feira Internacional do Porto - Exponor

Establecidos en España:

- Fundación Pública Galega Instituto Feiral da Coruña - EXPOCoruña
- Palacio de Congresos de Galicia
- Fundación de Feiras e Exposicións de Ourense - Expourense
- IFEVI - Instituto Ferial de Vigo
- Fundación Exposicións e Congresos de A Estrada
- Pazo de Feiras e Congresos de Lugo

Entrevistas semiestructuradas individuales

Se optó por la **entrevista semiestructurada como técnica principal**, ya que permite acceder a un tipo de información que rara vez aparece de forma organizada en manuales de procedimientos, informes anuales o catálogos de herramientas. Permite además distinguir entre las tecnologías que existen y las que están realmente integradas en la operativa.

Otra de las razones para elegir esta técnica fue la heterogeneidad de los recintos. Hacía falta una herramienta abierta, capaz de captar matices, y a la vez rigurosa, para permitir la agregación y el análisis transversal. Así, se llevaron a cabo **6 entrevistas**, utilizando una herramienta personalizada para el proyecto elaborada desde la aplicación de Base 44.

La entrevista se divide en **9 bloques**, los cuales se diseñaron para abarcar las principales dimensiones funcionales que condicionan la digitalización de los recintos feriales y los centros de exposiciones.

Encuesta tecnológica

La **encuesta tecnológica, elaborada en castellano y portugués**, tiene la función de elaborar un mapa de proximidad tecnológica de los recintos de la Eurorregión. Además de registrar qué soluciones están implantadas, permite observar el perímetro de conocimiento y el grado de distancia con respecto a las tecnologías consideradas más relevantes para los recintos feriales y los centros de exposiciones.

La encuesta introduce tres posibles respuestas: **tecnologías implementadas, tecnologías conocidas, pero no utilizadas y tecnologías desconocidas**. Se puede acceder al formulario mediante el siguiente link: https://forms.gle/dg1Xcd4TbCFiWa618 (ESP) y https://forms.gle/BuaUjhaCZnrWU1797 (PT).

A su vez la encuesta también se divide en **7 bloques**, los cuales se corresponden con una cuestión metodológica diferente y permiten observar un tipo específico de madurez.

Figura 2. Captura de la encuesta a recintos feriales





Fichas resumidas por tecnología

A continuación, se incluyen las **fichas por cada tecnología sobre las que se pregunta en la encuesta**. Su función es proporcionar un marco común para interpretar por qué se incluyó cada tecnología en el estudio, qué problemas puede ayudar a resolver, qué tipo de valor puede generar y qué papel podría desempeñar dentro de DIGITAL EXPO.

Bloque 1. Planificación, operación y seguridad

Gemelo digital	
Descripción y motivo de inclusión	Modelo digital de la instalación, basado normalmente en BIM, 3D e integración de datos, que permite representar espacios, instalaciones, flujos y escenarios operativos. Se incluye en la encuesta porque está directamente relacionado con los ejes temáticos de DIGITAL EXPO y permite evaluar si la instalación está en condiciones de avanzar hacia una gestión más inteligente del espacio.
Problema o necesidad que aborda	Ayuda a resolver retos relacionados con la planificación de eventos, la simulación de uso, la coordinación espacial, la seguridad y el análisis de multitudes en recintos complejos.
Complejidad de la implementación / Madurez requerida	Alta / Avanzada
Grado general de implementación	Bajo o incipiente

Plataformas integrales de gestión de eventos / ERP para ferias comerciales	
Descripción y motivo de la inclusión	Sistemas que integran reservas, contratos, servicios, facturación, documentación, coordinación interna y gestión de casos para el evento. Se incluyen porque responden a una necesidad recurrente de los recintos: evitar una gestión fragmentada y la dependencia de herramientas no interoperables.

Plataformas integrales de gestión de eventos / ERP para ferias comerciales	
Problema o necesidad que abordan	Resuelven la fragmentación administrativa, la duplicación entre departamentos y la escasa trazabilidad de las relaciones con organizadores, expositores y proveedores.
Complejidad de implementación / Madurez requerida	Media-alta / Intermedia
Grado general de implementación	Alto

Sistemas de control de aforo y recuento de personas en tiempo real	
Descripción y motivo de inclusión	Soluciones basadas en cámaras, sensores, señales Wi-Fi o tecnologías similares para determinar la ocupación y el movimiento de las multitudes. Se incluyen porque proporcionan datos operativos de gran relevancia para la seguridad, los servicios y la evaluación de eventos.
Problema o necesidad que aborda	Abordan la necesidad de controlar el tamaño de las multitudes, anticipar el hacinamiento, dimensionar los servicios y generar datos de asistencia más fiables.
Complejidad de la implementación / Madurez requerida	Media / Intermedia
Grado de aplicación global	Alto

Análisis de flujos y mapas de calor	
Descripción y motivo de inclusión	Herramientas que transforman los movimientos y las concentraciones en visualizaciones útiles para interpretar rutas, puntos fríos y puntos de saturación. Se incluyen porque permiten ir más allá del simple recuento y relacionar el tráfico peatonal con el diseño espacial y los servicios.
Problema o necesidad que aborda	Ayudan a abordar la falta de conocimiento sobre los movimientos reales de las personas visitantes y la eficiencia de los recorridos o la distribución de los stands.
Complejidad de implementación / Madurez requerida	Media-alta / Intermedia-avanzada
Grado general de implementación	Medio

Sistemas avanzados de acreditación y acceso	
Descripción y motivo de la inclusión	Sistemas de registro, emisión de acreditaciones, escaneo de códigos y autoacreditación que digitalizan el acceso al recinto. Se incluyen porque constituyen un componente clave en la intersección entre operaciones, seguridad, datos y experiencia del usuario.
Problema o necesidad que abordan	Reducen las colas, los errores manuales, las dificultades de control y la escasa trazabilidad de los accesos y los perfiles de las personas asistentes.

Sistemas avanzados de acreditación y acceso	
Complejidad de la implementación / Nivel de madurez requerido	Media / Básica-intermedia
Nivel general de implementación	Alto

Videovigilancia inteligente	
Descripción y motivo de inclusión	Soluciones de vídeo con capacidades de detección de eventos, zonas restringidas, aglomeraciones o comportamientos anómalos. Se incluyen porque proporcionan información avanzada sobre seguridad y capacidad de respuesta operativa.
Problema o necesidad que abordan	Abordan la necesidad de mejorar la seguridad y reducir la dependencia exclusiva de la supervisión humana en áreas grandes o críticas.
Complejidad de implementación / Madurez requerida	Alta / Avanzada
Grado general de implementación	Medio

Plataformas de gestión de emergencias y comunicación en tiempo real	
Descripción y motivo de inclusión	Herramientas para coordinar al personal de seguridad, al personal técnico, a la organización y a las empresas expositoras durante incidentes u operaciones rutinarias críticas. Se incluyen porque la coordinación en tiempo real es un factor determinante para la resiliencia operativa.
Problema o necesidad que abordan	Ayudan a resolver fallos de comunicación, tiempos de respuesta lentos y la dispersión de la información durante incidentes o cambios de última hora.
Complejidad de implementación / Madurez requerida	Media-alta / Intermedia-avanzada
Grado general de implementación	Medio

Bloque 2. Experiencia del visitante y del expositor

Aplicaciones móviles oficiales del recinto o del evento	
Descripción y motivo de la inclusión	Aplicaciones móviles con programa, mapa, notificaciones, funciones para establecer contactos, encuestas y servicios digitales. Se incluyen porque condensan muchas funciones de interacción con el usuario en una única interfaz.
Problema o necesidad que abordan	Abordan la necesidad de proporcionar información contextual, orientación, personalización y servicios digitales durante el evento.
Complejidad de implementación / Madurez requerida	Media / Intermedia
Grado general de implementación	Alto

Señalización digital y tótems interactivos	
Descripción y motivo de la inclusión	Pantallas, directorios digitales y puntos interactivos de orientación e información. Se incluyen porque mejoran la navegación dentro de las instalaciones y reducen la dependencia de soportes físicos e información estática.
Problema o necesidad que aborda	Abordan los problemas de orientación, las actualizaciones manuales de la información, la comunicación de última hora y la percepción de modernidad del espacio.
Complejidad de implementación / Madurez requerida	Media / Básica-intermedia
Grado general de implementación	Alto

Plataformas de matchmaking y networking B2B	
Descripción y motivo de la inclusión	Herramientas que facilitan las recomendaciones de contacto, las agendas de reuniones y la organización de encuentros profesionales. Se incluyen porque el valor de la feria depende en gran medida de la capacidad de generar negocios y contactos útiles.
Problema o necesidad que aborda	Abordan la dificultad de convertir la feria en un espacio cuantificable para las relaciones comerciales y el aprovechamiento de oportunidades.
Complejidad de implementación / Madurez requerida	Media / Intermedia
Grado general de implementación	Medio

Sistemas de ticketing online integrados	
Descripción y motivo de la inclusión	Sistemas que integran la venta de entradas, el registro, los servicios asociados y el control de acceso. Se incluyen porque conectan los datos de ingresos, operaciones, experiencia del usuario y demanda.
Problema o necesidad que abordan	Resuelven la venta manual, la fragmentación de canales, la dificultad para conocer los perfiles de las personas asistentes y la falta de previsión de la demanda.
Complejidad de implementación / Madurez requerida	Media / Básica-intermedia
Grado general de implementación	Alto

Realidad aumentada y virtual	
Descripción y motivo de inclusión	Aplicaciones que añaden capas digitales al espacio físico con fines de orientación, contenido, demostración de productos o interpretación del lugar. Se incluye porque puede enriquecer la experiencia sin sustituir la visita presencial.

Problema o necesidad que aborda	Aborda la necesidad de ofrecer contenidos más atractivos, información contextual y nuevas formas de interactuar con los stands o los itinerarios.
Complejidad de implementación / Madurez requerida	Media-alta / Intermedia-avanzada
Grado general de implementación	Medio

Espacios híbridos, audiovisuales y streaming	
Descripción y motivo de la inclusión	Soluciones para la retransmisión en directo, la grabación, la participación a distancia y la extensión digital de los eventos. Se incluyen porque permiten que los contenidos tengan una vida útil más larga y lleguen a un público más amplio que el que puede asistir en persona.
Problema o necesidad que abordan	Ayudan a superar las limitaciones de alcance, la necesidad de grabar y reutilizar contenidos, y la demanda de formatos híbridos.
Complejidad de implementación / Madurez requerida	Media / Intermedia
Grado de implementación global	Alto

Chatbots y asistentes virtuales	
Descripción y motivo de la inclusión	Sistemas conversacionales para resolver consultas sobre el programa, la ubicación, el acceso, los servicios o las incidencias. Se incluyen porque pueden mejorar la atención al usuario y liberar a los equipos de tareas repetitivas.
Problema o necesidad que aborda	Responden a la necesidad de una atención rápida y continua, especialmente cuando hay un gran volumen de consultas recurrentes.
Complejidad de implementación / Madurez requerida	Media / Intermedia
Grado general de implementación	Medio
Evidencia o ejemplos internacionales	Son habituales en sitios web corporativos, de comercio electrónico y de servicios públicos; en recintos feriales suelen aparecer vinculados a sitios web de eventos, aplicaciones y bases de conocimiento.

Bloque 3. Relación con las empresas expositoras y monetización

Portales para expositores	
Descripción y motivo de la inclusión	Plataformas para contratar servicios, subir documentación, gestionar acreditaciones, solicitar el montaje de stands o publicidad, y centralizar las relaciones con el recinto ferial.

Portales para expositores	
Problema o necesidad que abordan	Resuelven la gestión fragmentada de las solicitudes, el intercambio de correos electrónicos y documentos, y la falta de trazabilidad del servicio para el expositor.
Complejidad de implementación / Madurez requerida	Media / Intermedia
Grado de implementación global	Media

Marketplaces feriales	
Descripción y motivo de inclusión	Catálogos digitales, repositorios de productos, pedidos, clientes potenciales o contenidos bajo demanda que amplían la relación comercial antes y después del evento. Se incluyen porque transforman la feria en un ecosistema de interacción más continuo.
Problema o necesidad que aborda	Abordan la necesidad de generar valor más allá de los días del evento y de aumentar la visibilidad y la rentabilidad para las empresas expositoras.
Complejidad de implementación / Madurez requerida	Alta / Avanzada
Grado de implementación global	Media

Herramientas de captación de leads en el stand	
Descripción y motivo de inclusión	Sistemas de lectura de acreditaciones, escaneo de códigos QR, NFC o mini CRM para recopilar contactos comerciales en el stand. Se incluyen porque son una solicitud habitual de las empresas expositoras y un indicador claro del valor comercial de la feria.
Problema o necesidad que abordan	Resuelven el problema de la recopilación manual o desorganizada de contactos y la dificultad para medir el rendimiento comercial de la participación.
Complejidad de implementación / Madurez requerida	Media / Intermedia
Nivel general de implementación	Medio

Publicidad programática interior	
Descripción y motivo de inclusión	Gestión centralizada de pantallas digitales en interiores para vender espacios publicitarios segmentables por ubicación, franja horaria o evento. Se incluye porque combina la experiencia, la comunicación y la monetización del recinto.
Problema o necesidad que aborda	Aborda la infrautilización de las pantallas y los displays digitales como activos comerciales, así como la escasa flexibilidad de la publicidad física tradicional.

Complejidad de implementación / Madurez requerida	Medio / Intermedio
Grado general de implementación	Medio

Bloque 4: Datos, inteligencia artificial y analítica

Plataformas de análisis de eventos	
Descripción y motivo de la inclusión	Soluciones que integran indicadores de visitantes, zonas visitadas, duración, interacciones, satisfacción o gasto estimado. Se incluyen porque permiten medir el evento más allá de la simple asistencia.
Problema o necesidad que aborda	Ayudan a superar la falta de indicadores operativos y comerciales que permitan evaluar el rendimiento, el comportamiento del público y los resultados para las entidades organizadoras o expositores.
Complejidad de la implementación / Madurez requerida	Media-alta / Intermedia-avanzada
Grado general de implementación	Medio

IA para la planificación	
Descripción y motivo de inclusión	Herramientas capaces de apoyar la toma de decisiones sobre programación, fijación de precios, asignación de recursos, dimensionamiento de servicios o recomendaciones operativas. Se incluyen porque representan un nivel avanzado de explotación de datos con una aplicación directa a la gestión.
Problema o necesidad que aborda	Abordan la dificultad de anticipar necesidades, optimizar recursos y tomar decisiones complejas con numerosas variables.
Complejidad de implementación / Madurez requerida	Alta / Avanzada
Grado general de implementación	Bajo o incipiente

Gemelos digitales con IA	
Descripción y motivo de inclusión	Evolución del gemelo digital hacia entornos que combinan modelización espacial, datos en tiempo real y algoritmos de simulación o predicción. Se incluyen porque representan una frontera avanzada de espacios inteligentes con un alto potencial demostrativo.
Problema o necesidad que aborda	Pueden ayudar a resolver escenarios complejos relacionados con el flujo de multitudes, la evacuación, el rediseño de pabellones o la gestión coordinada de las instalaciones.
Complejidad de implementación / Madurez requerida	Muy alta / Avanzada
Grado general de implementación	Bajo o incipiente

Bloque 5. Infraestructura, sostenibilidad y accesibilidad

Wi-Fi de alta densidad	
Descripción y motivo de inclusión	Infraestructura Wi-Fi preparada para una alta densidad de usuarios/as y dispositivos. Se incluye porque es una condición indispensable para la viabilidad de muchos servicios digitales destinados a visitantes, expositores, retransmisiones en directo u operaciones.
Problema o necesidad que aborda	Aborda las deficiencias de conectividad que limitan la experiencia del usuario, los servicios digitales y las propias actividades de las empresas expositoras.
Complejidad de implementación / Madurez requerida	Media / Básica-intermedia
Grado general de implementación	Alto

Redes 5G en interiores	
Descripción y motivo de inclusión	Cobertura y servicios 5G en interiores para alta capacidad, baja latencia y nuevos casos de uso. Se incluye porque puede ser un facilitador avanzado para experiencias inmersivas, el IoT y los servicios con un uso intensivo de datos.
Problema o necesidad que aborda	Aborda las necesidades de conectividad avanzadas cuando el Wi-Fi no es suficiente o cuando se prevén casos de uso más exigentes.
Complejidad de implementación / Madurez requerida	Alta / Avanzada
Grado general de implantación	Medios

Sensórica IoT	
Descripción y motivo de inclusión	Sensores para el control climático, la calidad del aire, el ruido, la ocupación, el consumo de agua o el uso de las estancias. Se incluye porque nos permite comprender el comportamiento de la instalación y mejorar la eficiencia, el confort y el mantenimiento.
Problema o necesidad que aborda	Ayuda a subsanar la falta de información en tiempo real sobre las condiciones ambientales, la ocupación y el consumo, así como las respuestas tardías ante incidentes.
Complejidad de implementación / Madurez requerida	Media-alta / Intermedia-avanzada
Grado general de implementación	Medio

Sistemas de gestión energética / BMS	
Descripción y motivo de inclusión	Sistemas centralizados para supervisar y optimizar los servicios del edificio, la iluminación, la ocupación y otros consumos del edificio. Se incluyen porque vinculan la digitalización con la eficiencia operativa y la sostenibilidad.

Sistemas de gestión energética / BMS	
Problema o necesidad que abordan	Abordan el elevado consumo, la escasa visibilidad de los gastos y la capacidad limitada para ajustar con precisión el control de las instalaciones.
Complejidad de implementación / Madurez requerida	Media-alta / Intermedia
Grado general de implementación	Alto

Medición de la huella de carbono del evento	
Descripción y motivo de inclusión	Herramientas para estimar las emisiones asociadas a la movilidad, los materiales, los residuos, la energía y el funcionamiento del evento. Se incluyen porque la sostenibilidad es una dimensión cada vez más importante de la competitividad y la rendición de cuentas.
Problema o necesidad que se aborda	Abordan la dificultad de medir el impacto medioambiental y de justificar las mejoras o los compromisos en materia de sostenibilidad.
Complejidad de la implementación / Madurez requerida	Media / Intermedia
Grado general de implementación	Medio

Tecnologías de accesibilidad digital	
Descripción y motivo de la inclusión	Soluciones como la orientación accesible, las interfaces inclusivas, la señalización adaptada, los bucles magnéticos o los recursos digitales centrados en la accesibilidad. Se incluyen porque la digitalización debe mejorar la inclusión y no crear nuevas barreras.
Problema o necesidad que se aborda	Responden a la necesidad de garantizar el acceso a la información y la experiencia en el recinto a personas con diferentes capacidades y necesidades.
Complejidad de la implementación / Madurez requerida	Media / Básica-intermedia
Grado general de implementación	Medio

Traducción automática y subtitulado en directo	
Descripción y motivo de la inclusión	Sistemas que permiten la comprensión multilingüe y accesible de los contenidos en tiempo real. Se incluyen porque la dimensión transfronteriza del proyecto y la diversidad de públicos hacen que este sea un elemento práctico del servicio.
Problema o necesidad que aborda	Abordan las barreras lingüísticas, las necesidades de accesibilidad auditiva y la ampliación de la audiencia en eventos híbridos o internacionales.
Complejidad de implementación / Madurez requerida	Media / Intermedia

Grado de implementación global	Medio

Taquillas inteligentes, estaciones de recarga y soluciones de micrologística	
Descripción y motivo de la inclusión	Servicios digitales que facilitan a visitantes y expositores el almacenamiento seguro, la recarga de dispositivos y la logística a pequeña escala. Se incluyen porque mejoran la comodidad y la funcionalidad del recinto.
Problema o necesidad que abordan	Ayudan a satisfacer necesidades prácticas relacionadas con la estancia en el recinto, la seguridad de las pertenencias, la recarga de dispositivos y la circulación interna de materiales ligeros.
Complejidad de implementación / Madurez requerida	Baja-media / Básica
Grado general de implementación	Medio

Bloque 6. Tecnologías transversales

IA generativa	
Descripción y motivo de inclusión	Herramientas capaces de generar textos, resúmenes, propuestas de comunicación, respuestas, contenidos o apoyo organizativo. Se incluye porque puede mejorar la productividad en tareas frecuentes sin requerir siempre una inversión estructural significativa.
Problema o necesidad que aborda	Aborda la carga que suponen las tareas repetitivas en la comunicación, la documentación, la atención al cliente, la preparación de contenidos o el apoyo al marketing.
Complejidad de implementación / Madurez requerida	Baja-media / Básica-intermedia
Grado general de implementación	Medio

Herramientas colaborativas en la nube	
Descripción y motivo de la inclusión	Plataformas para compartir documentos, coordinar equipos, programar tareas y gestionar flujos de trabajo distribuidos. Se incluyen porque suelen proporcionar un nivel básico y muy útil de modernización, especialmente en entornos con múltiples partes interesadas.
Problema o necesidad que aborda	Resuelven la desorganización de los documentos, la dependencia del correo electrónico y las dificultades de coordinación interna o entre socios y proveedores.
Complejidad de implementación / Madurez requerida	Baja / Inicial-básica
Grado general de implementación	Alto

Ciberseguridad y cumplimiento normativo	
Descripción y motivo de inclusión	Conjunto de medidas, herramientas y prácticas destinadas a proteger las redes, los sistemas, los datos personales y la continuidad operativa. Se incluye porque la digitalización aumenta la exposición a riesgos y responsabilidades legales.
Problema o necesidad que aborda	Aborda la necesidad de proteger los datos de las personas visitantes, organizadores y expositores, así como de prevenir incidentes que puedan afectar a la confianza y a las operaciones.
Complejidad de la implementación / Madurez requerida	Media / Básica-intermedia
Grado general de implementación	Alto

Plataformas de datos unificados / CDP / espacios de datos	
Descripción y motivo de inclusión	Soluciones para integrar información de ventas, registro, campañas, comportamiento digital y operaciones. Se incluyen porque la fragmentación de datos es una de las limitaciones más recurrentes en la digitalización de espacios.
Problema o necesidad que aborda	Responden a la necesidad de eliminar silos, construir una visión unificada de las personas usuarias y mejorar la capacidad de análisis y personalización.
Complejidad de la implementación / Madurez requerida	Alto/Avanzado
Grado general de implementación	Bajo o emergente

2.2. Modelo de análisis de madurez digital

En el contexto de un recinto ferial, la madurez no depende únicamente de la cantidad de tecnología instalada, sino de la integración de los procesos, la disponibilidad de datos, la capacidad interna para gestionar el cambio y el valor efectivo que las soluciones generan en las operaciones diarias.

Por este motivo, la escala propuesta del 1 al 5 se aplica basándose siempre en datos recopilados y verificados.

Escala de madurez digital

La madurez digital de los recintos se analiza como una evolución gradual desde procesos manuales y herramientas aisladas hacia modelos integrados, interoperables y basados en datos. La siguiente tabla establece una escala de cinco niveles que permite clasificar la situación de partida, identificar las limitaciones asociadas a cada etapa y definir el siguiente paso recomendado.

Tabla 4. Escala de madurez digital aplicada a los centros de exposiciones

Nivel	Descripción aplicada	Herramientas y características comunes	Próximo paso recomendado
1. Inicial	Predominio de los procesos manuales, dependencia del correo electrónico, el teléfono y las hojas de cálculo, integración deficiente y disponibilidad limitada de datos.	Herramientas básicas de ofimática, sistemas aislados o falta de soluciones específicas.	Dar prioridad a la digitalización básica de los procesos críticos y a la organización de la información.
2. Básico	Existen algunas herramientas digitales, pero se utilizan de forma parcial, con escasa interoperabilidad y una dependencia significativa de las tareas manuales.	Software de contabilidad para puntos de venta, emisión sencilla de tickets, web y redes, alguna solución específica no integrada.	Avanzar hacia la integración funcional y la estandarización de los procedimientos.
3. Intermedio	Se hace un uso habitual de algunas soluciones relevantes y se dispone de ciertos datos, aunque la integración y el aprovechamiento analítico siguen siendo limitados.	CRM o ERP parciales, control de acceso, BI básico, herramientas de comunicación más estructuradas.	Consolidar la interoperabilidad, el intercambio de datos y la automatización de los procesos repetitivos.
4. Avanzado	Varias áreas están digitalizadas, existen datos útiles y hay una mayor capacidad de coordinación, seguimiento y control.	Plataformas integradas, servicios digitales para las personas usuarias, análisis más avanzados y una infraestructura habilitadora sólida.	Dar el salto a modelos inteligentes, análisis avanzados y una mejor gobernanza del ecosistema digital.
5. Inteligente/ Conectado	El sitio funciona como un ecosistema integrado, con automatización, análisis avanzados, interoperabilidad y decisiones basadas en datos.	Gemelo digital, IA aplicada, integración de datos, servicios digitales maduros, infraestructura supervisada y gobernanza tecnológica coherente.	Evolución hacia la experimentación controlada, la cooperación avanzada y los servicios compartidos de alto valor.

Matriz de análisis cruzado

La matriz de análisis cruzado sirve para combinar la información de las entrevistas, la encuesta y la revisión de documentos en una única lectura. Su objetivo es evitar interpretaciones lineales. Una tecnología puede parecer bien conocida, pero resultar de baja prioridad si el proceso al que está vinculada no es crítico; una solución desconocida puede convertirse en una oportunidad muy relevante si el proceso asociado es altamente crítico y tiene una gran viabilidad; y una herramienta que ya se haya implementado puede seguir siendo recomendable si su uso es parcial o si causa problemas de integración.

En la metodología propuesta se recogen **seis ejes de análisis**: 1) grado de uso tecnológico, 2) nivel de conocimiento, 3) crítica del proceso, 4) impacto potencial, 5) viabilidad y 6) potencial de cooperación transfronteriza. La combinación de estos ejes permite distinguir entre mejoras incrementales, necesidades básicas, oportunidades avanzadas y posibles servicios compartidos.

Ejes de lectura cruzada

El análisis cruzado introduce criterios de interpretación que permiten evaluar cada hallazgo, de forma que se tenga en cuenta su necesidad real y la capacidad de ejecución. Se indica en la siguiente tabla:

Tabla 5. Ejes de lectura cruzada

Eje de análisis	Permite observar	Utilidad práctica
Grado de uso tecnológico	Si se implementa la solución, en qué medida y con qué intensidad.	Distinguir entre la optimización y una implementación inicial.
Nivel de conocimiento	Si el centro está familiarizado con la tecnología, no lo está o solo tiene un conocimiento parcial de la misma.	Identificar las necesidades de demostración y formación.
Crítica del proceso	Importancia del proceso para el funcionamiento, la seguridad, la experiencia o la sostenibilidad.	Evitar dar prioridad a soluciones que no sean relevantes para el funcionamiento real.
Impacto potencial	Capacidad de la tecnología para mejorar los resultados, los tiempos, el control, los datos o el servicio.	Prioriza las acciones con el mayor valor esperado.
Viabilidad	Viabilidad técnica, económica y organizativa de la implementación.	Distinguir entre aspiraciones y recomendaciones viables.
Cooperación transfronteriza	Potencial para establecer acciones o servicios compartidos entre socios y sedes.	Relacionar el diagnóstico individual con la dimensión común del proyecto.

2.3. Matriz de priorización

La priorización de oportunidades tiene como objetivo **traducir el análisis en decisiones graduales, ya que no todas las soluciones o procesos deben abordarse con el mismo horizonte temporal o intensidad**.

La matriz que figura en la siguiente tabla establece **11 criterios puntuables en una escala de puntuación del 1 (bajo) al 5 (muy alto)** que combina el impacto potencial de una solución con su urgencia, viabilidad técnica y económica, madurez organizativa requerida, valor para las partes interesadas implicadas, contribución a la sostenibilidad y potencial de cooperación. Este enfoque facilita la transición de una lista de oportunidades a una selección fundamentada de acciones a corto, medio y largo plazo.

Tabla 6. Matriz de priorización de oportunidades

Criterios	Qué se valora
Impacto potencial	Capacidad para mejorar los procesos, los datos, el servicio o la coordinación.

Criterios	Qué se valora
Urgencia	Necesidad temporal de actuar sobre el proceso o la deficiencia identificada.
Viabilidad técnica	Compatibilidad con la infraestructura existente y complejidad técnica.
Viabilidad económica	Esfuerzo financiero previsible y accesibilidad presupuestaria.
Madurez organizativa necesaria	Nivel de capacidad interna necesario para implementar y mantener la solución.
Valor para las personas visitantes	Mejora esperada en la experiencia, la información, la accesibilidad o el servicio.
Valor para las empresas expositoras	Potencial para aumentar la rentabilidad, los servicios, la visibilidad o el negocio.
Valor para las entidades organizadoras	Impacto en la coordinación, el marketing, los datos o las operaciones del evento.
Contribución a la sostenibilidad	Capacidad para reducir el consumo, los residuos, los impactos o mejorar la trazabilidad medioambiental.
Potencial de cooperación transfronteriza	Posibilidad de una ejecución compartida, un aprendizaje conjunto o un servicio compartido.
Alineación con DIGITAL EXPO	Grado de adecuación con los proyectos piloto, los objetivos y la función demostrativa del proyecto.

Esta matriz de priorización da lugar a la siguiente clasificación de acciones:

- **Acciones a corto plazo:** medidas de alta urgencia, con viabilidad suficiente y una necesidad subyacente claramente identificada.
- **Acciones a medio plazo:** intervenciones con un impacto significativo que requieren preparación organizativa, integración o inversión adicional.
- **Acciones a largo plazo:** soluciones con mayor ambición tecnológica o que dependen de una madurez, un aprendizaje y una demostración previos.
- **Acciones individuales:** prioridades específicas para un único recinto o un proceso concreto.
- **Acciones comunes:** necesidades recurrentes que pueden abordarse mediante criterios, herramientas o servicios compartidos.
- **Proyectos piloto y demostraciones:** actividades con un componente experimental o un alto valor demostrativo dentro de DIGITAL EXPO.
- **Actividades de formación**: ámbitos en los que la necesidad principal no es la adquisición de tecnología, sino el conocimiento y la capacidad para utilizarla.

3

Análisis de los recintos feriales entrevistados

3. Análisis de los recintos feriales entrevistados

3.1. Diagnóstico de cada recinto entrevistado

En este apartado se presenta un diagnóstico individualizado y sistemático de los recintos feriales de la Eurorregión. La utilidad de esta sección está en transformar la información cualitativa de las entrevistas en una lectura comparable entre recintos, orientada a la toma de decisiones y al diseño de políticas públicas.

Cada ficha contrasta la capacidad física del recinto con las limitaciones de su gestión diaria. Todas siguen el mismo esquema de ocho apartados, cada uno recogido en su propia tabla:

- **Identificación y perfil del recinto**
- **Resumen ejecutivo**
- **Mapa funcional de la digitalización**
- **Tecnologías implementadas**
- **Tecnologías conocidas, pero no adoptadas**
- **Procesos manuales, ineficiencias o necesidades no cubiertas**
- **Análisis de la madurez digital**
- **Prioridades preliminares**

El análisis busca identificar de qué manera las soluciones tecnológicas propuestas pueden reducir a corto plazo la carga de trabajo, de modo que cualquier inversión futura resulte sostenible y asimilable para los recintos.

EXPOCoruña



Figura 3. Recinto ferial de EXPOCoruña

EXPOCoruña dispone de licencias de herramientas corporativas avanzadas (SharePoint, OneDrive, Power BI) que no llegan a su gestión diaria. Al carecer de un CRM y de un software de gestión ferial integrado, sus procesos troncales y su contabilidad analítica siguen dependiendo de hojas de Excel, mientras que el control de accesos y *ticketing* se delega por completo en plataformas externas según el evento.

Dos barreras estructurales condicionan ese salto: el tamaño de la plantilla (tres personas en oficina) y la rigidez de la **Ley de Contratos del Sector Público**. Esta normativa obliga al recinto a operar mediante contratos menores de duración anual, con el resultado de un ecosistema repartido entre proveedores externos (contabilidad, web, redes) que no se comunican entre sí. Por ello, la gerencia descarta sistemas de alta gama con costes recurrentes, como el vigente sistema actual obsoleto Honeywell, y descarta herramientas complejas como aplicaciones móviles nativas o señalética digital dinámica debido a la falta de personal para mantenerlas.

Las condiciones que el propio recinto señala como facilitadoras son las ayudas económicas directas y, sobre todo, el **asesoramiento técnico especializado y un modelo de acompañamiento estratégico** durante el desarrollo de la hoja de ruta. La formación teórica generalista queda descartada, solo resulta útil si se vincula a una herramienta ya implantada y se ajusta a las horas de que dispone la plantilla.

A. Identificación y perfil del recinto

Campo	Contenido
Nombre	Recinto ferial EXPOCoruña
Entidad gestora	Fundación Pública Gallega Instituto Ferial de A Coruña
Ubicación	A Coruña
Tipo principal de actividad	Centro de exposiciones, congresos, reuniones de empresa y eventos
Número aproximado de eventos anuales	Alrededor de 60 eventos al año

B. Resumen ejecutivo

Resumen ejecutivo

Punto fuerte: plena consciencia de la situación actual y alta disposición hacia la transformación digital por parte de la gerencia. A nivel de infraestructura, destacan por haber renovado recientemente su conectividad troncal, estableciendo una red Wi-Fi sectorizada de alta capacidad (1 Gbps).

Deficiencia: alta dependencia de procesos manuales y "parches" informáticos aislados. No disponen de sistemas troncales de gestión integral (ni CRM ni ERP). A ello se suman dos condicionantes estructurales: una plantilla mínima (3 personas) y las fuertes restricciones burocráticas de la Ley de Contratos del Sector Público, que dificultan la planificación tecnológica a largo plazo.

Oportunidad: el recinto reúne las condiciones para diseñar un modelo de gestión tecnológico troncal y estandarizado (ERP conectado a CRM). Este ecosistema base se plantea como un modelo escalable y replicable para otros recintos feriales transfronterizos de la Eurorregión (Galicia - Norte de Portugal) con necesidades similares.

Acción prioritaria: proveer de acompañamiento y asesoramiento técnico especializado para formular una hoja de ruta estratégica y realista, adaptada a la normativa de licitación pública. El primer objetivo es el diseño, contratación e implantación de un sistema central (ERP y CRM) que unifique la contabilidad, la gestión de clientes y la firma documental, antes de valorar tecnologías avanzadas.

C. Mapa funcional de la digitalización

La tabla muestra que la madurez digital no depende únicamente de la presencia de herramientas, sino también de su grado de integración, su uso efectivo y su capacidad para generar datos o mejorar los servicios.

Tabla 7. Diagnóstico por áreas funcionales

Área	Situación observada	Herramientas o prácticas identificadas	Nivel cualitativo
Gestión y administración	Carecen de una hoja de ruta y de sistemas integrados; dependen de procesos manuales y hojas de cálculo.	Programa de gestión obsoleto, Excel, Microsoft 365 (SharePoint, OneDrive) subutilizado. **No disponen de CRM**.	Bajo
Ventas, comunicación y marketing	Tienen herramientas estándar, pero operan como silos aislados sin comunicación entre ellas ni análisis profundo de datos.	Web estática (WordPress), Metricool, Mailchimp, Google Analytics.	Medio-Bajo
Operaciones y procesos de eventos	Base tecnológica dependiente totalmente de los proveedores del evento; no tienen herramientas propias de gestión.	A Taquilla (y otras plataformas externas de ticketing y control de aforo).	Bajo

Área	Situación observada	Herramientas o prácticas identificadas	Nivel cualitativo
Experiencia de expositores y visitantes	Nula digitalización en este ámbito. El modelo de negocio (ferias B2C) no justifica inversiones en apps o RA/RV en este momento.	Diseño de **tótems manuales** (vinilos). Equipos audiovisuales obsoletos.	Bajo
Mantenimiento, seguridad y sostenibilidad	Sistema de gestión troncal centralizado, pero obsoleto, costoso y cerrado. Interés en delegar la gestión a empresas energéticas.	Sistema Honeywell (2008). Proyecto en marcha para comunidad energética con placas fotovoltaicas.	Bajo
Datos, análisis y toma de decisiones	Baja madurez. Disponen de las herramientas, pero carecen de personal y tiempo para alimentar los datos o analizarlos.	Power BI, Portal cautivo Wi-Fi.	Bajo
Infraestructura, conectividad y sistemas centrales	Red Wi-Fi recientemente actualizada, con obsolescencia en los sistemas audiovisuales y de visualización.	Red Wi-Fi de 1 GB (Emtel), sistema NAS, 2 servidores para Honeywell, Televisores obsoletos (VGA), Pantalla LED en auditorio, proyector inoperativo.	Medio
Capacidades internas y obstáculos	Barreras estructurales que impiden la licitación de tecnología a largo plazo y la creación de un ecosistema integrado.	**Ley de Contratos del Sector Público**, falta de presupuesto, plantilla mínima (3 personas), complejidad de integración.	Bajo

D. Tecnologías implementadas

Tabla 8. Tecnologías en uso

Tecnología o solución	Ámbito de uso	Grado de utilización	Comentarios
Hojas de cálculo (Excel) y Programa de gestión a medida (2014)	Gestión, contabilidad analítica y administración	Alto	**Carecen de CRM/ERP.** Es el sistema troncal, pero resulta rígido, obsoleto y carece de integración. Obliga a realizar los procesos contables y de contratos manualmente.
Ecosistema Microsoft (Power BI, PowerApps, SharePoint)	Informes, gestión documental y colaboración	Bajo	Disponen de las herramientas, pero su uso es residual. Falta personal cualificado, tiempo e integración con fuentes operativas para alimentar los datos reales.

Tecnología o solución	Ámbito de uso	Grado de utilización	Comentarios
Página web corporativa (WordPress)	Comunicación y presencia digital	Medio	Es una web estática utilizada como catálogo. Carece de funcionalidades avanzadas y no está conectada a las herramientas de envío de correos ni bases de datos.
Herramientas de Mkt Digital (Metricool, Mailchimp, G. Analytics)	Comunicación, redes sociales y newsletters	Bajo - Medio	Funcionan como silos tecnológicos sin comunicación entre sí. El recinto realiza envíos básicos, pero no ejecuta un análisis real de los datos obtenidos.
Plataformas externas (ATaquilla, Apps de conteo, TPVs)	Operativa y procesos del evento (Accesos y cobros)	Medio	Tecnologías externalizadas. Su uso depende exclusivamente de las necesidades y presupuesto de cada evento (ej. conciertos).
Sistema de control y domótica (Honeywell)	Mantenimiento, climatización y seguridad	Alto	Sistema implantado en 2008, actualmente obsoleto, cerrado y con costes de mantenimiento elevados. Limita la modernización del edificio.
Infraestructura de red y comunicaciones (Wi-Fi Emtel)	Conectividad e infraestructura troncal	Alto	Recientemente renovada a 1 Gbps. Está sectorizada en tres redes independientes: interna (oficinas), expositores y visitantes.
Comunidad energética (Placas fotovoltaicas)	Mantenimiento y sostenibilidad	En proceso	Proyecto en fase de ejecución temprana. Se plantea delegar la inversión y gestión digital a una Empresa de Servicios Energéticos (ESE) externa.
Tótems manuales	Experiencia de expositores y visitantes	En diseño	Se ha descartado temporalmente la señalética digital por su dificultad técnica y costes de mantenimiento; se priorizan soportes físicos vinilados fáciles de reubicar.

E. Tecnologías conocidas, pero no adoptadas

Tabla 9. Tecnologías conocidas, pero no implementadas

Tecnología conocida	Motivo de la no implementación	Análisis de diagnóstico	Posible medida asociada
Sistemas de gestión integral (CRM y ERP)	Limitaciones de la Ley de Contratos del Sector Público para licitaciones a largo plazo y falta de una hoja de ruta estratégica.	**Limitación grave.** Es la base necesaria para la digitalización del recinto, pero los contratos menores fragmentados impiden un ecosistema tecnológico unificado.	Asesoramiento técnico especializado para diseñar una estrategia de licitación plurianual que permita integrar un CRM/ERP.
Gestor Documental y Firma Digital	Requiere desarrollo a medida para conectarse con plataformas autonómicas.	**Oportunidad.** Agiliza la carga de contratos para la administración pública y el seguimiento de firmas.	Estudiar un piloto de software de gestión documental sencillo e integrable con los sistemas de la Xunta.
Analítica de Datos (Power BI, Metricool, Portal Cautivo)	Falta de personal y de tiempo para alimentar los datos contables o analizar las métricas generadas.	**Limitación.** Tienen acceso a las herramientas, pero el uso es residual; no hay capacidad para explotar cuadros de mando o analítica web.	Externalizar el análisis de campañas o simplificar los procesos de entrada de datos contables.
Sistema de Gestión Energética (BMS)	Cuentan con un sistema obsoleto (Honeywell de 2008) cuya sustitución exige recablear todos los cuadros eléctricos del edificio.	**Limitación grave.** El elevado coste de mantenimiento y la incapacidad de conectarlo a nuevas tecnologías impiden el ahorro energético.	Explorar alianzas con empresas energéticas externas (ESEs) que asuman la inversión de digitalización y mantenimiento.
IA aplicada a la gestión de eventos	Falta de prioridades definidas y carencia de bases de datos centralizadas previas.	**Oportunidad.** Gran interés para la automatización de reportes y carga de contratos, pero requiere estructurar los datos primero.	Definir casos de uso específicos y centralizar primero los datos en un CRM/ERP.
Vídeo inteligente (conteo/mapas de calor)	Alta inversión y falta de retorno (ROI) para ferias de público general con entradas de bajo coste.	**Limitación.** Se priorizan actualmente cámaras IP básicas exclusivamente para seguridad anti-intrusión.	Descartar a corto plazo, salvo requerimientos estrictos de seguridad o aforos masivos.
Sensores del IoT	El sistema centralizado actual es cerrado y dificulta la integración de nuevos sensores en altura (ej. climatización a 15 metros).	**Oportunidad.** Suponen un ahorro de costes operativos.	Supeditado a la renovación general de la infraestructura energética del recinto.
Aplicación móvil, Redes inmersivas y	Innecesario para ferias locales/público general; solo es rentable en ferias profesionales de	**Limitación.** Riesgo elevado de implantar una tecnología que ni los expositores ni los	Despriorizar su desarrollo hasta que el recinto capte

Tecnología conocida	Motivo de la no implementación	Análisis de diagnóstico	Posible medida asociada
Networking (RA/RV)	gran formato (tipo MWC o IFEMA).	visitantes locales van a utilizar.	congresos altamente profesionalizados.
Gemelo digital	Alta complejidad y necesidad de asentar bases tecnológicas previas.	**Oportunidad.** Conceptualmente interesante para simular flujos, pero inasumible sin un ecosistema digital básico.	Posicionar como visión a largo plazo, una vez completada la modernización de los sistemas troncales

La entrevista revela que **el problema de EXPOCoruña no es el desconocimiento tecnológico, sino la falta de un ecosistema estructurado**. Los requisitos administrativos aplicables (límites de los contratos menores de hasta 15.000 € y su tope anual) dificultan contratar servicios tecnológicos (como un CRM unificado) que requieren continuidad a largo plazo. En consecuencia, el recinto recurre a soluciones aisladas que no se comunican entre sí, con las ineficiencias internas que ello conlleva.

El análisis de las razones de la no adopción muestra también que **las barreras no son exclusivamente económicas**. Además de la falta de presupuesto, también existen dificultades de integración, limitaciones de recursos humanos y factores relacionados con la capacidad interna de implementación. Esta perspectiva es relevante para DIGITAL_EXPO, ya que sugiere que las acciones futuras no deben plantearse únicamente como la adquisición de herramientas, sino también como apoyo técnico, priorización, integración y gestión del cambio. A continuación, se puede observar una gráfica en la que se reflejan el número de menciones en la entrevista de cada una de las razones de no adopción tecnológica:

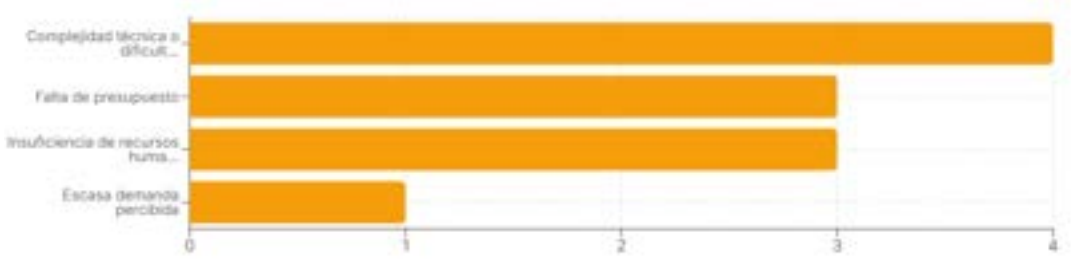


Figura 4. Razones para la no adopción tecnológica

F. Procesos manuales, ineficiencias o necesidades no cubiertas

Este bloque identifica necesidades que afectan a la capacidad del recinto para gestionar la información, planificar su evolución digital y mejorar la experiencia del usuario.

Tabla 10. Necesidades y acciones propuestas

Proceso o necesidad	Situación actual	Riesgo o limitación	Tecnología o medida de apoyo
Definición de la hoja de ruta y estrategia digital	No existe una hoja de ruta formal debido a la falta de conocimiento	Riesgo de seguir implementando "parches" tecnológicos	**Asesoramiento y acompañamiento técnico** externo para diseñar una hoja de ruta

Proceso o necesidad	Situación actual	Riesgo o limitación	Tecnología o medida de apoyo
	técnico especializado y a las limitaciones de la Ley de Contratos del Sector Público.	aislados que no resuelven la raíz del problema estructural.	priorizada y adaptada a la licitación pública.
Implantación de un ecosistema de gestión integral (ERP/CRM)	Dependencia de un programa obsoleto (2014) y hojas de cálculo. **Carecen de CRM**.	Pérdida de trazabilidad, procesos mayoritariamente manuales y sobrecarga organizativa asociada a la falta de personal.	Diseño e implantación de un **CRM conectado a un ERP básico** que centralice la gestión de clientes y la contabilidad.
Digitalización de procesos administrativos y firma digital	La firma de contratos y su posterior subida a los portales de la administración (Xunta) se realiza de forma manual y por correo electrónico.	Gran pérdida de horas de trabajo en tareas burocráticas repetitivas y poco eficientes.	Implementación de un software de **gestión documental con firma digital integrada**, conectorizado con la administración pública.
Estructuración de datos y contabilidad analítica	Poseen herramientas (Power BI, Metricool), pero el uso es residual porque no hay capacidad humana ni bases de datos limpias para alimentarlas.	Imposibilidad de obtener rentabilidad detallada por evento o de analizar el impacto de las campañas.	**Automatización de la entrada de datos** desde la asesoría fiscal hacia un sistema central, antes de crear cuadros de mando complejos.
Modernización de la infraestructura y gestión energética	El sistema troncal de domótica (Honeywell de 2008) está obsoleto, es cerrado y su mantenimiento tiene un coste elevado. No permite integración de sensores.	Altos costes energéticos e imposibilidad de monitorizar averías en tiempo real sin recablear el recinto.	Externalización a través de una **Empresa de Servicios Energéticos (ESE)** que asuma la digitalización y el mantenimiento

Las acciones de digitalización enfocadas en la *experiencia del visitante* (Apps, RA/RV, señalética digital avanzada) han sido despriorizadas porque el modelo de negocio actual del recinto (ferias B2C) y la escasez de recursos humanos impiden su mantenimiento y retorno de inversión (ROI) a corto y medio plazo.

G. Análisis de la madurez digital

El nivel de madurez general de EXPOCoruña es **básico**. Como subraya la gerencia durante la entrevista, el recinto no necesita actualmente tecnologías inmersivas o avanzadas, sino construir una **base estratégica troncal** (ERP/CRM conectado) que supere la política de "parches" tecnológicos que sufren en la actualidad.

H. Prioridades preliminares

Acciones prioritarias:

- **A corto plazo (cimientos y estrategia):** contratar **asesoramiento técnico especializado** para definir una hoja de ruta digital adaptada a las limitaciones de la Ley de Contratos del Sector Público. El objetivo inmediato debe ser el diseño y la licitación de un ecosistema de gestión integral básico (**ERP conectado a un CRM**).
- **A medio plazo (eficiencia operativa e Infraestructura):** digitalizar los procesos burocráticos mediante la implementación de un **gestor documental con firma digital** integrado con los portales de la administración (Xunta). Paralelamente, explorar alianzas con Empresas de Servicios Energéticos (ESE) para digitalizar y automatizar el mantenimiento y la climatización, sustituyendo el obsoleto sistema domótico actual.
- **A largo plazo (tecnologías avanzadas):** explorar, **solo cuando se haya consolidado una base de datos estructurada e integrada**, la automatización de reportes mediante Inteligencia Artificial, la sensorización IoT del recinto y el gemelo digital en áreas de rentabilidad demostrable.

Oportunidad estratégica conjunta:

- **Modelo de gestión escalable POCTEP:** Existe la gran oportunidad de diseñar un **modelo de ecosistema tecnológico troncal (ERP/CRM) estandarizado** que pueda implantarse de forma conjunta y escalable en diferentes recintos feriales de Galicia y el Norte de Portugal.
- **Soporte técnico centralizado:** Sustituir los planes de formación teórica generalista por un modelo de **acompañamiento y mentorización técnica práctica**, que ayude a las reducidas plantillas de los recintos a implementar y mantener las nuevas soluciones a lo largo del tiempo.

Expourense



Figura 5. Expourense

Expourense tiene herramientas de gestión vertical asentadas: el CRM ferial (empleado desde hace más de una década para expositores y facturación) y una conectividad apoyada en dos líneas de fibra independientes (una de uso interno y otra dedicada exclusivamente a dar soporte de red y streaming a los pabellones). No obstante, este repertorio convive con importantes silos y procesos manuales. El CRM no está sincronizado con el programa contable SAGE, de modo que el personal exporta e importa los ficheros a mano; la gestión de incidencias de la ISO 9001 y el control de suministros de la ISO 14001 se llevan en hojas de Excel.

El control del visitante y la explotación de datos de negocio son las dos áreas menos desarrolladas del recinto. Las ferias operan con taquilla física, entrada en papel y control manual. La validación digital por código QR y aplicación móvil solo se usa en la pista de atletismo, cuatro meses al año. Asimismo, el análisis de datos es casi inexistente, carecen de herramientas de Business Intelligence (BI) y no se explotan las métricas de Google Analytics debido al alto ritmo de eventos y la escasez de tiempo impiden por completo la explotación y el análisis de las métricas generadas.

El principal obstáculo para la madurez digital del recinto es la **limitación de tiempo y de presupuesto**, no la cualificación de su plantilla. El personal compagina tareas muy distintas: diseño web, comunicación, coordinación de proveedores, de modo que el recinto descarta herramientas complejas que exijan un mantenimiento continuado y reclama soluciones que automaticen de inmediato su flujo administrativo. El interés principal se centra en el despliegue inminente de sistemas de megafonía y sonido profesional (identificados como una deficiencia prioritaria), la implantación de tótems informativos autogestionables y las **herramientas de Inteligencia Artificial** aplicadas a la cualificación de leads comerciales y chatbots de atención sobre sus bases de datos feriales.

A. Identificación y perfil del recinto

Campo	Contenido
Nombre y entidad gestora	Fundación de Ferias y Exposiciones de Ourense / Expourense
Ubicación	Ourense
Tipo principal de actividad	Ferias, eventos comerciales y congresos

Número aproximado de eventos anuales	12 ferias propias y alrededor de 90 eventos en 2025, según las entrevistas realizadas
Perfil de usuario predominante	Empresas y público en general

B. Resumen ejecutivo

Resumen ejecutivo

Punto fuerte: actividad intensa respaldada por una **base tecnológica troncal consolidada**. A diferencia de otros recintos, disponen desde hace más de una década de un CRM específico de gestión ferial y un sistema de contabilidad (SAGE). Además, cuentan con una sólida infraestructura de comunicaciones segmentada (dos líneas de fibra independientes) y un equipamiento audiovisual destacado (múltiples pantallas LED de gran formato).

Deficiencia/limitación: importante falta de interoperabilidad entre sus sistemas principales; el CRM y la contabilidad operan como silos, obligando a la exportación e importación manual de datos. Tampoco se realiza análisis de datos ni inteligencia de negocio (BI), por falta de tiempo y de personal para analizar las métricas generadas. La venta de entradas sigue siendo predominantemente física. A ello se añade una falta de presupuesto que frena nuevas implementaciones.

Oportunidad: gracias a su infraestructura base y al alto nivel de conocimiento tecnológico de su personal técnico, el recinto está preparado para absorber mejoras progresivas de alto impacto funcional a un coste moderado, tales como la señalización digital centralizada o módulos de *ticketing* web.

Acción prioritaria: a corto plazo, la primera prioridad es **automatizar la integración entre el CRM ferial y el sistema de contabilidad** para eliminar los cuellos de botella manuales, e implantar un sistema de **venta de entradas digital (ticketing)** en sus webs. Se debe consolidar esta capa operativa básica antes de destinar recursos a tecnologías emergentes más costosas como la IA o los gemelos digitales, las cuales quedan supeditadas a la obtención de fondos a largo plazo.

C. Mapa funcional de la digitalización

Al igual que en el caso anterior se incluye un diagnóstico del nivel de digitalización por áreas funcionales:

Tabla 11. Diagnóstico por áreas funcionales

Área	Situación observada	Herramientas o prácticas identificadas	Nivel cualitativo
Gestión y administración internas	Disponen de sistemas troncales implementados desde hace más de una década, pero operan de forma aislada, obligando a exportaciones manuales.	CRM ferial, sistema contable (SAGE), app a medida (contactos) y cámaras de conteo web.	**Medio**

Área	Situación observada	Herramientas o prácticas identificadas	Nivel cualitativo
Ventas, comunicación y marketing	Canales digitales activos, gestionados internamente, pero sin herramientas avanzadas de automatización o medición de retorno.	Webs individuales por feria (WordPress), envíos masivos (Brevo) y publicidad esporádica (Meta Ads).	**Medio - Bajo**
Operaciones y procesos de eventos	El *ticketing* online es muy residual, predominando la taquilla física. Los procesos de calidad están procedimentados.	Taquilla física, módulo B2B para agendas (IBEN/CRM), Excel para gestión de incidencias (ISO 9001).	**Medio**
Experiencia de visitantes, expositores y organizadores	Carencia de soluciones inmersivas, apps móviles o señalética interactiva. Se apoya casi en exclusiva en formatos físicos o módulos de escritorio básicos.	Ausencia de tecnologías interactivas *in situ*. Uso puntual del módulo B2B para ferias profesionales.	**Bajo**
Infraestructura, conectividad y sistemas subyacentes	**Punto fuerte.** Base de red y hardware sólida que permite absorber digitalización futura sin requerir recableados.	Dos líneas de fibra independientes (interna y pública), Wi-Fi sectorizado (Ubiquiti), Pantallas LED y equipos de sonido.	**Alto**
Mantenimiento, seguridad y sostenibilidad	Sistemas funcionales pero tradicionales, sin capas de inteligencia artificial o automatización predictiva.	Videovigilancia humana, aplicación web de contador inteligente y registros en Excel (ISO 14001).	**Medio - Bajo**
Datos, análisis y toma de decisiones	Prácticamente inexistente. Existen herramientas instaladas, pero el volumen de trabajo y la falta de tiempo impiden su explotación.	Google Analytics y Meta (uso superficial bajo demanda, sin análisis profundo).	**Bajo**
Capacidades internas y barreras	Personal técnico con capacidades e iniciativa, pero fuertemente limitado por barreras estructurales.	Limitaciones de **presupuesto** y **falta de tiempo**, junto con la resistencia al cambio de usuarios/as internos/as.	**Medio- Bajo**

D. Tecnologías implementadas

Tabla 12. Tecnologías en uso

Tecnología o solución	Ámbito de uso	Grado de utilización	Comentarios
CRM de gestión ferial	Relaciones comerciales,	Alto	Sistema troncal con más de 10 años de uso. Principal limitación: no está integrado

Tecnología o solución	Ámbito de uso	Grado de utilización	Comentarios
	gestión de eventos y facturación		automáticamente con la contabilidad.
Sistema de contabilidad (SAGE)	Gestión financiera y contable	Alto	Solución comercial consolidada (>10 años). Obliga a la importación manual de datos desde el CRM.
Contadores de visitantes (Cámaras IP)	Operativa y procesos del evento	Alto	Conectadas a una web para el conteo de aforos. Fiabilidad relativa (cuenta cruces múltiples de la misma persona), se utiliza para estimar la evolución y publicar notas de prensa.
Gestor de contactos (App a medida) y Brevo	Comunicaciones comerciales y marketing	Alto	App a medida para recoger *leads* e histórico de visitantes, cuyos datos se exportan posteriormente a Brevo (antiguo Sendinblue) para el envío de *newsletters*.
Sitios web estáticos (WordPress)	Comunicación y presencia digital	Alto	Se genera una web independiente para cada feria. Su función es puramente informativa, sin automatizaciones avanzadas.
Venta de entradas	Accesos y *ticketing*	Bajo	El *ticketing* digital es residual (ej. venta de entradas para eventos muy específicos). La práctica totalidad de la venta se realiza mediante taquilla física con validación visual.
Publicidad RRSS (Meta) y Google Analytics	Marketing y medición de datos	Bajo	Se realizan campañas esporádicas en Facebook/Instagram. Disponen de Analytics, pero el nivel de análisis de datos es prácticamente nulo por falta de tiempo y personal.
Hojas de cálculo (Excel)	Calidad, mantenimiento y sostenibilidad	Alto	Herramienta clave para dar cumplimiento a las auditorías anuales: gestión de incidencias (ISO 9001) y registro de consumos y vertidos (ISO 14001).
Módulo para encuentros B2B	Operativa de ferias profesionales	Medio	Módulo integrado dentro del CRM que permite a los expositores agendar citas en un calendario. Se activa puntualmente unas dos veces al año.
Contador inteligente web (Consumos)	Mantenimiento y sostenibilidad	Medio	Aplicación web para consultar los históricos de consumo energético; se revisa mensualmente.

Tecnología o solución	Ámbito de uso	Grado de utilización	Comentarios
Videovigilancia humana	Seguridad del recinto	Bajo - Medio	Sistema clásico de cámaras en sala de control. Uso bajo demanda o reactivo ante incidentes; sin capas de inteligencia artificial.

La distribución de las tecnologías identificadas muestra que el recinto opera apoyándose en procesos físicos tradicionales (como la taquilla convencional o la validación de incidencias en Excel).

E. Tecnologías conocidas, pero no adoptadas

Tabla 13. Tecnologías conocidas, pero no implementadas

Tecnología conocida	Motivo de la no implementación	Análisis diagnóstico	Posible medida asociada
Ticketing integrado	Falta de presupuesto para adquirir una solución comercial integrada en las webs de las ferias.	**Oportunidad.** Necesidad urgente para evitar cuellos de botella en accesos y sustituir los ineficientes *plugins* de WordPress.	Analizar e implantar un software de *ticketing* propio o externalizado que unifique la preventa y la validación por QR.
Señalización digital (Kioscos/Tótems)	Falta de tiempo del personal interno para su configuración y despliegue.	**Oportunidad.** Interés alto y factible. Se buscan soportes digitales para gestión de contenidos informativos (no interactivos).	Apoyo técnico o externalización puntual para la configuración inicial de los tótems informativos.
Cuadros de mando y BI (Inteligencia de Negocio)	Escasez de tiempo y alta carga de trabajo operativa para analizar las métricas.	**Carencia.** Existen los datos y herramientas (ej. Google Analytics), pero la falta de tiempo impide su explotación real.	Automatizar informes clave (dashboards) que no requieran intervención manual diaria.
Ciberseguridad avanzada (ISO 27001 y ENS)	Carencia de fondos y tiempo para la auditoría e implantación normativa.	**Necesidad estratégica.** Al ser una fundación pública que trata datos, cumplir con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y certificar las webs es un paso obligado a corto plazo.	Iniciar la certificación por fases, comenzando por las páginas web feriales.
Software de mantenimiento y gestión ISO	Falta de presupuesto para adquirir plataformas comerciales.	**Oportunidad.** Sustituye los actuales registros en Excel y ofrece cuadros de mando automáticos sobre cumplimientos normativos (OCA, extintores, etc.).	Implementar una plataforma en la nube orientada a automatizar las auditorías ISO 9001 e ISO 14001.

Tecnología conocida	Motivo de la no implementación	Análisis diagnóstico	Posible medida asociada
Sensorización IoT y Gemelo Digital	Falta de presupuesto y personal de desarrollo.	**Oportunidad a largo plazo.** Interés para monitorizar instalaciones, consumos y replicar la distribución de expositores virtualmente.	Supeditar al acceso a fondos europeos, planteando pilotos limitados.
IA aplicada a la gestión ferial	Altas necesidades de inversión para subcontratar desarrollos a medida.	**Oportunidad.** Fuerte interés para la redacción de contenidos de marketing, optimización de *leads* y análisis predictivo.	Proveer herramientas IA comerciales ya paquetizadas que no requieran desarrollo de software propio.

El análisis de las razones de la no adopción tecnológica en Expourense identifica de forma categórica que **la principal barrera declarada es la falta de presupuesto (financiación), estrechamente ligada a la falta de tiempo y a la insuficiencia de recursos humanos internos**. El elevado flujo operativo de la entidad imposibilita que el personal asuma desarrollos tecnológicos propios o dedique horas al análisis manual de datos.

Además, existe una alta proactividad bloqueada por la dificultad de conseguir inversión externa y por la inviabilidad de contratar personal informático desarrollador exclusivo para el recinto. Cualquier propuesta tecnológica deberá venir acompañada de una estrategia que garantice su facilidad de uso y sostenibilidad financiera en el tiempo. A continuación se puede observar una gráfica en la que se reflejan el número de menciones en la entrevista de cada una de las razones de no adopción tecnológica:

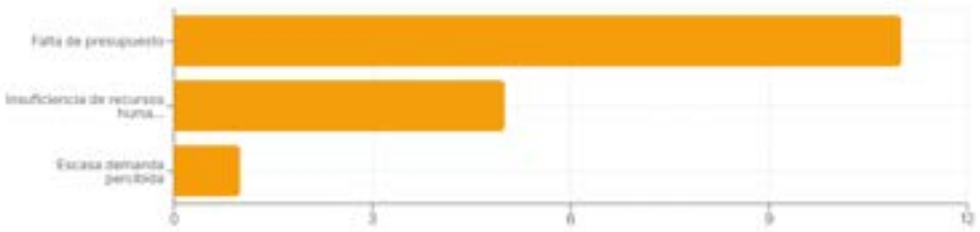


Figura 6. Razones para la no adopción tecnológica

F. Procesos manuales, ineficiencias o necesidades no cubiertas

Al igual que en el caso anterior se incluye una tabla de necesidades y acciones propuestas:

Tabla 14. Necesidades y acciones propuestas

Proceso o necesidad	Situación actual	Riesgo o limitación	Tecnología o medida de apoyo
Integración administrativa	El CRM ferial y la contabilidad (SAGE)	Generación de cuellos de botella administrativos por la	**Desarrollo de una automatización/API** que comunique el CRM

Proceso o necesidad	Situación actual	Riesgo o limitación	Tecnología o medida de apoyo
troncal (CRM - Contabilidad)	operan como silos sin conexión directa.	obligación de exportar e importar ficheros manualmente.	con SAGE de forma bidireccional y transparente.
Implantación de sistema inteligente de venta de entradas (*Ticketing*)	Venta mayoritariamente en la taquilla física; uso limitado de *plugins* web (WooCommerce).	Imposibilidad de realizar una preventa ágil integrada con el evento, generando colas físicas en los accesos.	Adquisición de un **software de *ticketing* integrado** en la plataforma web ferial con validación automática por QR.
Digitalización del cumplimiento normativo y mantenimiento	Control de incidencias (ISO 9001), consumos (ISO 14001) y revisiones (OCAs) gestionado mediante hojas de Excel.	Ineficiencia en la gestión documental y riesgo de incumplimientos normativos por falta de avisos automáticos.	Plataforma de gestión documental en la nube con ***dashboards* de alertas automatizadas** sobre mantenimientos.
Aprovechamiento de la analítica web y de negocio	Tienen herramientas instaladas (ej. Google Analytics), pero la explotación de datos es casi nula por falta de tiempo del personal.	Toma de decisiones basada en métricas superficiales o intuición comercial.	Implementación de **informes automatizados** que envíen las métricas clave sin requerir extracción manual.
Renovación del equipamiento audiovisual	Equipos de sonido propensos a generar problemas técnicos (acoples) durante los eventos.	Impacto negativo directo en la experiencia de las entidades organizadoras y los asistentes.	Renovación y actualización prioritaria del **equipamiento de sonido y microfonía**.
Capas avanzadas (IA, Gemelo Digital y Sensorización)	Fuerte interés tecnológico detectado, pero paralizado por falta de presupuesto y personal.	Pérdida de oportunidades de eficiencia a largo plazo y dificultad para escalar servicios innovadores.	Supeditado a financiación europea; diseño de **proyectos piloto escalonados** (ej. IA comercial para optimización de textos).

Las necesidades de Expourense están polarizadas. Por un lado, precisan resolver necesidades operativas básicas (interconectar su CRM con la contabilidad y modernizar su taquilla y sus equipos de sonido). Por otro lado, su ambición de dar el salto hacia un gemelo digital, certificaciones de ciberseguridad (ENS) y el uso de IA choca frontalmente con una barrera presupuestaria y de recursos humanos insalvable sin apoyo externo.

G. Análisis de la madurez digital

La madurez digital del centro presenta una situación desigual en función de la dimensión analizada. El nivel de madurez general de Expourense se caracteriza por una **base de infraestructura sólida**, condicionada por cuellos de botella administrativos. A diferencia de otros recintos que necesitan empezar desde cero, Expourense ya tiene los cimientos tecnológicos, pero necesita urgentemente **interoperabilidad** entre los sistemas que ya posee y dar el salto a un control de accesos digitalizado y eficiente.

H. Prioridades preliminares por recinto

Prioridades preliminares

Acciones prioritarias:

- **A corto plazo (Integración operativa y renovación audiovisual):** automatizar la interoperabilidad entre el CRM ferial y el sistema de contabilidad SAGE para eliminar los actuales cuellos de botella administrativos. Paralelamente, es prioritario implantar un sistema automatizado de *ticketing* integrado en las plataformas web que reduzca la dependencia de la taquilla física, así como renovar el equipamiento de sonido y microfonía del recinto para evitar incidencias técnicas durante los eventos.

- **A medio plazo (cumplimiento normativo y ciberseguridad):** Iniciar la certificación progresiva en el **Esquema Nacional de Seguridad (ENS)** comenzando por los dominios web feriales. Asimismo, adquirir o implementar una solución en la nube que sustituya las hojas de cálculo para la monitorización automatizada (mediante *dashboards*) del cumplimiento normativo ISO (9001/14001) y las revisiones OCA de la instalación.

- **A largo plazo (tecnologías avanzadas condicionadas a financiación):** explorar la Inteligencia Artificial orientada a la redacción de contenidos (marketing y *leads*) y evaluar el diseño de un Gemelo Digital estrictamente enfocado en la distribución espacial de los expositores. Ambas iniciativas quedan supeditadas a la disponibilidad de fondos, dado que la plantilla técnica no puede asumir desarrollos informáticos propios.

Oportunidad:

- **Sustitución de "formación" por "automatización":** dada la intensa actividad del recinto (con casi un centenar de eventos anuales) y su reducida plantilla técnica, las acciones conjuntas no deben orientarse a la formación teórica, sino a proveer herramientas que no requieran análisis manual.

- **Demostradores financiados:** es un escenario idóneo para integrar proyectos piloto de alta visibilidad financiados mediante los fondos de cooperación transfronteriza, tales como la adquisición de tótems informativos centralizados o la provisión de experiencias de Realidad Virtual orientadas a promover el comercio local expositor.

IFEVI – Instituto Ferial de Vigo



Figura 7. IFEVI

El **IFEVI** dispone de tres líneas de internet (una de 300 megas y dos de 1 Gbps) y Wi-Fi de alta densidad capaz de soportar conexiones de streaming y redes complejas para grandes eventos profesionales. No obstante, este potencial técnico convive con un ecosistema de gestión interna básico y manual. El recinto cuenta con cabinas de traducción física, pero carece de los equipos receptores de sonido, sus sistemas de megafonía en los pabellones antiguos están obsoletos y desconectados entre sí, y la planificación del calendario de sus cinco pabellones se lleva coloreando celdas a mano en una hoja de Excel. Al operar bajo un modelo estricto de arrendamiento de espacios, el recinto no gestiona el control de accesos, las acreditaciones ni el *ticketing*: esas herramientas y los datos que generan quedan en manos de los organizadores externos.

El principal reto del IFEVI es reducir la carga operativa de su plantilla, más que adquirir tecnología sofisticada. Con dos o tres personas en la oficina, el día a día y las exigencias de reporte que fija la administración autonómica, con plazos muy ajustados, dejan sin margen la planificación tecnológica. Por este motivo, el recinto descarta herramientas complejas que exijan un mantenimiento continuado de datos. Por la misma razón, el recinto descarta los planes de formación teórica basados en manuales o vídeos y pide un modelo de mentoría práctica "tú a tú", ajustado a sus horarios de oficina.

En cuanto a las prioridades de infraestructura física, el recinto ya está ejecutando de manera autónoma una inversión en pantallas LED informativas y una partida de importe similar para renovar la megafonía. A nivel domótico, dado que la climatización de los cinco pabellones ya está centralizada por ordenador, la prioridad es **unificar la iluminación de los pabellones más antiguos (1, 2 y 3) y los climas manuales de las oficinas** en una única sala de mantenimiento, para evitar los desplazamientos del personal técnico por los pabellones. A corto plazo, la actuación de mayor alcance es la privatización y digitalización del aparcamiento exterior con barreras automatizadas y control digital de plazas. Ordenaría el tráfico en los accesos viales, hoy saturados en los días de feria, y abriría una vía de ingresos recurrente.

A. Identificación y perfil del recinto

Campo	Contenido
Nombre y entidad gestora	IFEVI – Instituto Ferial de Vigo
Ubicación	Vigo
Tipo principal de actividad	Alquiler de espacios para eventos

Número aproximado de eventos anuales	Entre 50 y 80 eventos al año
Perfil predominante de las personas usuarias	Empresas y organizadores de eventos

B. Resumen ejecutivo

Punto fuerte: infraestructura de red sólida, con tres líneas de fibra óptica (una de 300 megas y dos de 1 Gbps) que dan soporte a una Wi-Fi de alta densidad capaz de absorber las exigencias de eventos profesionales multitudinarios. Además, poseen una alta capacidad de respuesta técnica y un trato directo y personalizado con las entidades organizadoras Infraestructura habilitadora adecuada en fibra, Wi-Fi y capacidad técnica básica.

Carencia: El equipo carece de tiempo para modernizar sus procesos debido a que se encuentran absorbidos por el volumen de trabajo diario y por las exigencias administrativas de la Xunta de Galicia La gestión sigue dependiendo en gran medida de Excel y carece de niveles estructurados para la planificación, el acceso y la coordinación.

Deficiencia: operativa administrativa fuertemente anclada en lo manual; la planificación del calendario de los cinco pabellones y el seguimiento de los contratos se realiza coloreando celdas en hojas de Excel e introduciendo datos en Word. A nivel físico, carecen de un equipamiento de megafonía obsoleto y descentralizado, y sufren un problema crónico de colapso en los accesos exteriores, con un sistema de aparcamiento totalmente abierto y sin digitalizar.

Acción prioritaria: a nivel organizativo, es necesario diseñar e implantar un software de gestión (ERP) específico que automatice la reserva de espacios y el seguimiento del expediente de los organizadores, liberando de esta carga manual a la plantilla. Paralelamente, se debe continuar con las inversiones urgentes ya iniciadas para renovar la megafonía y dotar al recinto de pantallas informativas LED, así como implantar un sistema de control de accesos perimetral automatizado para la futura privatización del aparcamiento.

C. Mapa funcional de la digitalización

A continuación, se incluye el diagnóstico del nivel de digitalización por áreas funcionales:

Tabla 15. Diagnóstico por áreas funcionales

Área	Situación observada	Herramientas o prácticas identificadas	Nivel cualitativo
Gestión y administración internas	Gestión administrativa basada en procesos manuales, sin herramientas específicas de apoyo.	Microsoft 365 (Word/Excel) y un servidor de ficheros central. Carencia total de un software específico (ERP) para reservas.	**Bajo**
Ventas, comunicación y marketing	Presencia digital básica (webs y RRSS). Existe una política estricta de	Sitio web, Facebook, X e Instagram. No disponen de	**Bajo**

Área	Situación observada	Herramientas o prácticas identificadas	Nivel cualitativo
	"inversión cero" en promoción comercial dictada por el patronato.	herramientas de captación publicitaria ni de campañas.	
Operaciones y procesos de eventos	El recinto se limita a arrendar el espacio, delegando la provisión tecnológica a los organizadores. Falta un software para hacer seguimiento a los expedientes.	Seguimiento de las necesidades logísticas del cliente basado en anotaciones manuales en Word y Excel.	**Bajo**
Experiencia de visitantes, expositores y organizadores	Infraestructura de megafonía obsoleta y descentralizada en los pabellones más antiguos, sin soportes visuales informativos.	Megafonía básica. **En proceso.** Adquisición inminente de pantalla LED para el *hall* y renovación del audio.	**Bajo**
Accesos, *ticketing* y aparcamiento exterior	Las acreditaciones interiores las gestionan los organizadores. Se registran problemas de saturación en los accesos exteriores y el aparcamiento.	El *ticketing* es externo. Existe un proyecto para instalar un **sistema automatizado de control de plazas y barreras** en el aparcamiento.	**Bajo**
Infraestructura, conectividad y sistemas centrales	Base de telecomunicaciones robusta y preparada para absorber alta densidad de personas usuarias en ferias masivas internacionales.	Tres líneas de fibra óptica (1 de 300Mb y 2 de 1Gbps) y red Wi-Fi de alta capacidad gestionada externamente.	**Alto**
Mantenimiento, seguridad y sostenibilidad	Base tecnológica media. Tienen sistemas de videovigilancia y centralización de temperatura por pabellones, pero fallan en la centralización integral de la iluminación.	Videovigilancia, 96 paneles fotovoltaicos, iluminación LED. Climatización centralizada.	**Medio**
Datos, análisis y toma de decisiones	Nula explotación de datos y métricas, más allá del registro básico administrativo.	Uso exclusivo de la suite Microsoft Office (Excel). No analizan visitas de la web ni RRSS.	**Bajo**
Capacidades internas y obstáculos	Bloqueo tecnológico derivado del tamaño de la plantilla operativa frente a las cargas administrativas.	Plantilla mínima (2 o 3 personas). Ausencia de tiempo para asimilar nuevas plataformas o requerimientos de la Xunta.	**Bajo**

D. Tecnologías implementadas

Tabla 16. Tecnologías en uso

Tecnología o solución	Ámbito de uso	Grado de utilización	Limitaciones o problemas
Microsoft 365 y Servidor de Ficheros	Gestión administrativa y ofimática	**Alto**	Es la única infraestructura lógica de la oficina. Su uso evidencia la falta de un software de gestión (ERP) para automatizar el seguimiento de expedientes.
Hojas de cálculo (Excel)	Planificación de espacios y calendario	**Alto**	**Cuello de botella.** Gestión de las fechas de los 5 pabellones íntegramente en Excel y de forma manual (mediante colores), con riesgo de solapamientos y una dedicación de tiempo elevada para una plantilla reducida.
Fibra óptica y Wi-Fi de alta densidad	Conectividad y telecomunicaciones	**Alto**	**Punto fuerte.**: Cuentan con 3 líneas de fibra (una de 300Mb y dos de 1Gbps) gestionadas por una empresa externa. Capacidad probada para absorber la demanda técnica de ferias masivas.
Climatización centralizada	Sostenibilidad y confort	**Alto**	El control de aire acondicionado y calefacción de los 5 pabellones se gestiona de forma centralizada mediante equipos informáticos. (Los climas del edificio principal siguen siendo manuales).
Sistemas energéticos (LED, Sensores y Fotovoltaica)	Eficiencia energética	Medio - Alto	Disponen de 96 paneles fotovoltaicos, iluminación LED en el recinto y sensores de presencia en zonas comunes/aseos. La centralización lumínica solo abarca los pabellones 4 y 5.
Videovigilancia (CCTV)	Seguridad del recinto	Medio - Alto	Cámaras distribuidas por el recinto y monitorizadas en una sala de control centralizada.
Megafonía básica y Cabinas de traducción	Operativa de eventos	Medio - Bajo	La megafonía es antigua y no está centralizada (hay que operarla pabellón por pabellón). Las cabinas carecen de soporte tecnológico propio.

Tecnología o solución	Ámbito de uso	Grado de utilización	Limitaciones o problemas
			Solución inminente: Inversión en curso para renovar el audio.
Equipamiento Audiovisual e IT de eventos (*Streaming*, *Ticketing*)	Operativa de eventos	**Nulo (uso externo)**	El IFEVI actúa estrictamente como arrendador de espacios. No posee tecnologías propias de *ticketing*, control de accesos o emisión de eventos.

La tecnología en uso del IFEVI revela una brecha entre la infraestructura física (redes de fibra óptica, climatización centralizada y capacidad para absorber eventos masivos) y la **infraestructura de gestión**. Al contar con una plantilla de oficina mínima colapsada por la burocracia administrativa, toda su coordinación interna recae en procesos ofimáticos manuales ineficientes.

E. Tecnologías conocidas, pero no adoptadas

Tabla 17. Tecnologías conocidas, pero no implementadas

Tecnología conocida	Motivo de la no implementación	Lectura de diagnóstico	Posible medida asociada
Software integral de gestión de espacios (ERP)	Falta de tiempo debido al escaso personal (2 personas) para buscar e implantar soluciones, agravado por la presión administrativa autonómica.	**Carencia detectada:** es la necesidad más específica para abandonar la planificación manual en Excel.	Apoyar la provisión de una solución modular externa "llave en mano" que automatice expedientes sin requerir desarrollo interno.
Sistema de *ticketing* y control de accesos	Históricamente delegado a los organizadores. Actualmente, exigido por el sector.	**Oportunidad en ejecución.** Es necesaria la profesionalización de los servicios básicos que presta el recinto.	**En proceso**: Implantación inminente asumida con fondos propios del recinto, sin esperar a programas de ayuda.
Centralización domótica integral (Iluminación)	Falta de unificación. La climatización sí está centralizada, pero la iluminación de los pabellones antiguos (1, 2 y 3) no lo está.	**Deficiencia.** Obliga al escaso personal de mantenimiento a desplazarse físicamente a cada pabellón para operar los sistemas.	Unificar los controles de clima e iluminación en una única sala y ordenador de gestión centralizada (BMS).
Sistemas automatizados de aparcamiento	Requiere una inversión elevada y decisión política para modificar accesos viales y perimetrar un recinto actualmente abierto.	**Necesidad crítica.** El modelo actual provoca saturación de tráfico e ingresos no percibidos al no cobrarse canon de uso.	Ejecutar el proyecto de privatización integrando barreras domóticas y gestión de ocupación desde el control de seguridad.
Señalética Digital	Política histórica de contención de gasto y falta de presupuesto.	**Oportunidad en ejecución:** aumenta drásticamente la	**En proceso:** adquisición directa de pantallas LED y renovación de

Tecnología conocida	Motivo de la no implementación	Lectura de diagnóstico	Posible medida asociada
(Pantallas LED y Directorios)		capacidad de los organizadores para ubicar a los visitantes en un espacio de 47.000 m².	megafonía, ya en tramitación.
Monitorización y medición de eficiencia energética	Desconocimiento del mercado tecnológico sobre soluciones de análisis de consumos.	**Oportunidad.** La partida de suministro eléctrico es elevada; auditar el consumo de los organizadores resulta relevante para el ahorro.	Proveer asesoramiento especializado para auditar los consumos eléctricos y proponer sensores de monitorización

El análisis de las barreras tecnológicas del IFEVI revela una organización que avanza a dos velocidades. Por un lado, la entidad **dispone de solvencia económica** para adquirir infraestructuras físicas de forma directa y autónoma (pantallas LED, megafonía o accesos), sin depender de la concesión de subvenciones a largo plazo. Sin embargo, por otro lado, se enfrenta a un **bloqueo organizativo a nivel de software de gestión** debido a una falta de personal y tiempo. Cualquier tecnología que dependa de que el personal de oficina dedique horas a configurarla, aprenderla o implementarla podría fracasar, a menos que se les entregue como una solución externa. A continuación se puede observar una gráfica en la que se reflejan el número de menciones en la entrevista de cada una de las razones de no adopción tecnológica:



Figura 8. Razones para la no adopción tecnológica

F. Procesos manuales, ineficiencias o necesidades no cubiertas

Tabla 18. Necesidades y acciones propuestas

Proceso o necesidad	Situación actual	Riesgo o limitación	Tecnología o medida de apoyo	Prioridad indicativa
Gestión integral de espacios y expedientes	Planificación del calendario de los 5 pabellones dependiente exclusivamente de Excel (coloreando celdas a mano) y	Sobrecarga de la plantilla (2 personas), errores de solapamiento y pérdida de trazabilidad de los servicios	Implementación de un **software de gestión (ERP) modular** que unifique reservas, presupuestos y seguimiento documental sin	**Alta**

Proceso o necesidad	Situación actual	Riesgo o limitación	Tecnología o medida de apoyo	Prioridad indicativa
	seguimiento en Word.	prestados a organizadores.	requerir desarrollos propios.	
Ordenación y control automatizado de accesos exteriores	Aparcamientos abiertos y sin control digital. Accesos viales caóticos que colapsan durante eventos masivos internacionales.	Riesgo de seguridad circulatoria y fuerte pérdida de ingresos por la incapacidad de cobrar un canon de aparcamiento.	Ejecución del plan de privatización del parking, instalando **barreras domóticas y sistemas de control de ocupación** integrados en la seguridad central.	**Alta**
Renovación del soporte audiovisual e informativo	Megafonía básica, antigua y descentralizada. No disponen de pantallas LED informativas para orientar a los visitantes.	Imagen obsoleta del recinto y desorientación del visitante en los 47.000 m² de superficie.	Adquisición inminente de pantallas LED y renovación integral de la megafonía mediante fondos propios.	**Alta**
Centralización domótica de iluminación	Climatización ya centralizada, pero la iluminación de los pabellones 1, 2 y 3, así como el clima del edificio principal, son de accionamiento manual o in situ.	Ineficiencia operativa, obligando al escaso personal de mantenimiento a desplazarse físicamente a cada pabellón para encender/apagar.	Implementar un sistema de control centralizado (BMS) en una sala única que agrupe clima e iluminación.	**Media**
Auditoría y sensorización de eficiencia energética	Altísimo gasto en suministro eléctrico.	Imposibilidad de aplicar mejoras de eficiencia o repercutir costes reales a los expositores.	Servicios de auditoría energética y despliegue de **sensores de monitorización de consumos eléctricos** por sector.	**Media**

Las acciones propuestas para el IFEVI reflejan una organización con una fuerte contradicción interna: por un lado, tienen capacidad de inversión autónoma para solventar carencias de "hardware" (como pantallas y megafonía); pero por el otro apenas avanzan en software y herramientas de gestión. Su **principal cuello de botella es la falta de personal y de tiempo**, no la tecnología. Cualquier medida que se proponga (como el nuevo ERP o los sistemas de medición) debe concebirse como una solución que ahorre tiempo de inmediato; de lo contrario, la plantilla será incapaz de absorberla.

G. Análisis de la madurez digital

La madurez digital de la instalación es desigual según la dimensión analizada. El nivel de madurez del IFEVI (autoevaluado con un 2 sobre 5) muestra una **asimetría entre ámbitos**. Mientras que en los aspectos físicos o de *hardware* (fibra, conectividad, climatización y resolución directa de problemas con el cliente) presentan un nivel sólido y competitivo, su capa de *software* y gestión organizativa está anclada en metodologías obsoletas. El bloqueo es estructural, una plantilla reducida, con una carga administrativa que no deja horas disponibles para digitalizarse.

H. Prioridades preliminares

Prioridades preliminares

Acción prioritaria:

- **A corto plazo (gestión integral, accesos e infraestructuras en curso):** la primera medida es implantar un software de gestión modular (ERP) que automatice la planificación de espacios y el seguimiento de expedientes, y reduzca así la carga administrativa de la plantilla. De forma paralela, se debe dar continuidad a las inversiones que el recinto ya está ejecutando de forma autónoma: la privatización y automatización del aparcamiento exterior para evitar colapsos, la instalación de pantallas LED informativas y la renovación de la megafonía
- **A medio plazo (centralización domótica):** unificar y centralizar el control de la iluminación (actualmente manual en los pabellones 1, 2 y 3) y los sistemas de climatización en una única plataforma de gestión (BMS), permitiendo al personal de mantenimiento operar todo el recinto sin desplazamientos físicos.
- **A largo plazo (eficiencia y monitorización energética):** Incorporar tecnologías de sensorización, auditoría y análisis de consumos eléctricos para optimizar el elevado gasto en suministro de las instalaciones y hacer un seguimiento inteligente del gasto generado durante los eventos.

Oportunidad:

- **Mentorización personalizada y herramientas compartidas:** ante la falta de tiempo del personal del recinto, las acciones conjuntas no pueden basarse en cursos de formación estandarizados. La oportunidad reside en el diseño de un módulo de gestión de expedientes común a varios recintos y en proveer un acompañamiento formativo directo ("de tú a tú" o mentorización) que se adapte ágilmente a los limitados horarios de las plantillas para resolver problemas específicos

Fundación de Exposiciones y Congresos de A Estrada



Figura 9. Fundación de Exposiciones y Congresos de A Estrada

La Fundación de Exposiciones y Congresos de A Estrada (ExpoEstrada) no cuenta con software de gestión interna ni de planificación de eventos, la administración diaria se lleva en hojas de Excel y de envíos individuales de correo electrónico para sus bases de datos comerciales. La comercialización y el marketing digital están delegados en una agencia externa, pero la carencia con mayor efecto sobre el negocio está en la taquilla: al no disponer de pasarela de pago, terminales TPV ni plataforma de *ticketing*, las entradas de sus siete ferias anuales se venden en taquilla y **solo en efectivo**.

El origen no está en una resistencia al cambio, es una limitación de recursos humanos y de estructura **institucional**. El recinto opera con dos personas y lleva años sin gerente ni figura equivalente con capacidad de decisión para impulsar la modernización. En cuanto a las instalaciones, el Wi-Fi funciona correctamente, pero el recinto no tiene climatización ni calefacción, presenta problemas de humedades y su iluminación LED es de encendido manual. Tampoco hay soporte audiovisual en las naves, ni cámaras de videovigilancia, ni pantallas informativas.

Las prioridades del recinto pasan por dotarse de lo básico: instalar TPV físicos para el cobro con tarjeta, el despliegue de un ERP modular sencillo y la adquisición de pantallas de señalética y proyectores básicos. Cualquier propuesta de apoyo debe descartar los planes de formación teórica convencionales, las dos personas del equipo no tienen tiempo para asistir a cursos feriales mientras sostienen el trabajo diario.

A. Identificación y perfil del recinto

Campo	Contenido
Nombre	Fundación de Exposiciones y Congresos de A Estrada
Organismo gestor	Fundación de Exposiciones y Congresos de A Estrada
Ubicación	A Estrada
Tipo principal de actividad	Sede para eventos propios y alquiler de espacios
Número aproximado de eventos anuales	7 eventos organizados directamente, además de cesiones o alquileres

B. Resumen ejecutivo

Carencia: la instalación opera con un ecosistema tecnológico que la propia entidad sitúa en el nivel más bajo de la escala. No disponen de herramientas de gestión interna; su operativa se basa

exclusivamente en un programa básico de contabilidad/facturación y el uso manual de Microsoft Excel y Word. La gestión de redes sociales y *email marketing* está externalizada, mientras que las bases de datos de clientes se confeccionan de forma totalmente manual.

Proceso manual: las operaciones logísticas, la gestión de incidencias y la planificación carecen de cualquier soporte digital. Destaca el ámbito de accesos y ticketing: la venta de entradas se realiza en taquilla exclusivamente en efectivo, sin los medios de cobro habituales en el sector. Asimismo, el recinto adolece de una falta total de infraestructura audiovisual básica (pantallas, proyectores).

Punto fuerte: frente a sus limitaciones operativas, el recinto dispone de una conectividad consolidada y estable, contando con fibra óptica y una red Wi-Fi sectorizada (con accesos independientes para organización y expositores). Esta red permitiría absorber futuras digitalizaciones sin necesidad de recableado estructural.

Acción prioritaria: la principal urgencia de ExpoEstrada no es tecnológica, sino organizacional. Es necesario **incorporar una figura de gerencia** que impulse la transformación digital. Tecnológicamente, se requiere empezar desde cero, implementando un **sistema de gestión interna unificado** que coordine el trabajo diario de la plantilla, así como instaurar, de manera inmediata, **terminales de cobro digital (TPV)** en taquilla.

C. Mapa funcional de la digitalización

A continuación, se incluye una tabla de diagnóstico del nivel de digitalización del recinto:

Tabla 19. Diagnóstico por áreas funcionales

Área	Situación observada	Herramientas o prácticas identificadas	Nivel cualitativo
Gestión y administración internas	Base administrativa sin herramientas de gestión. No disponen de ningún sistema de gestión interna, ERP o CRM para coordinar el trabajo.	Programa básico de contabilidad/facturación. Fuerte dependencia de procesos ofimáticos manuales.	Bajo
Ventas, comunicación y marketing	Presencia digital básica y mixta. Carencia de herramientas de automatización de marketing o *newsletters* (tipo Mailchimp).	Redes sociales externalizadas a una agencia. Bases de datos y envío de correos gestionados internamente de forma manual mediante Excel.	Bajo
Operaciones y procesos de eventos	Ámbito sin digitalizar: la operativa de accesos y *ticketing* se realiza al margen de las soluciones habituales en el sector.	Taquilla exclusivamente física y cobro en efectivo. Carencia total de plataformas de venta *online* o control por código QR.	Bajo
Experiencia de visitantes, expositores y organizadores	No existen soportes audiovisuales ni pantallas informativas en el recinto.	Sistema básico de megafonía. Expresan la necesidad de adquirir pantallas informativas básicas y proyectores para eventos.	Bajo
Mantenimiento, seguridad y sostenibilidad	Carencia de climatización y ausencia	Toda la iluminación del recinto es LED, pero funciona mediante	Bajo

Área	Situación observada	Herramientas o prácticas identificadas	Nivel cualitativo
	de sistemas de videovigilancia.	accionamiento manual, sin centralización domótica.	
Datos, análisis y toma de decisiones	No disponen de herramientas de inteligencia de negocio (BI), *reporting* o análisis de visitantes.	Uso exclusivo de Microsoft Excel como única herramienta de registro de datos.	Bajo
Infraestructura, conectividad y sistemas de *back-end*	Infraestructura de red estable que permite plantear mejoras futuras.	Fibra óptica, red Wi-Fi sectorizada (una para organización y otra para expositores/visitantes), red 5G y antivirus en ofimática.	Medio
Capacidades internas y barreras	La entidad carece de una figura de dirección y dispone de recursos humanos y económicos limitados.	Plantilla reducida (dos personas), ausencia de una figura de gerencia que impulse la modernización y falta de presupuesto.	Bajo

D. Tecnologías implementadas

Tabla 20. Tecnologías en uso

Tecnología o solución	Ámbito de uso	Grado de utilización	Ámbito	Comentarios
Programa de contabilidad y facturación	Gestión financiera y administración	**Alto**	Generalizado	Es el único software de gestión implantado en la entidad. Opera de forma totalmente aislada sin integración con la operativa ferial.
Paquete Microsoft Office (Word / Excel)	Gestión administrativa, bases de datos y análisis	**Alto**	Generalizado	**Herramienta troncal:** ante la falta de un sistema de gestión o CRM, Excel se usa para todo: desde el control interno hasta la creación manual de bases de datos de clientes. Dependencia absoluta de procesos manuales.
Redes sociales	Comunicación y difusión	Medio	Parcial	Gestión delegada a una empresa externa debido a la falta de personal y tiempo de la plantilla interna.
Email marketing	Comunicación comercial	Medio	Parcial	Se realiza internamente, sin plataformas de automatización. Los correos se envían basándose en las listas manuales de Excel.

Tecnología o solución	Ámbito de uso	Grado de utilización	Ámbito	Comentarios
Infraestructura de red (Fibra, Wi-Fi y 5G)	Conectividad y comunicaciones	**Alto**	Generalizado	**Punto fuerte:** Cuentan con red 5G, fibra y Wi-Fi sectorizada (red interna y red para expositores) que funciona de manera estable y correcta. Es la base sobre la que se apoyan las futuras mejoras.
Iluminación LED	Mantenimiento y sostenibilidad	Alto	Generalizado	Toda la luminaria del recinto ha sido sustituida por tecnología LED. No obstante, el sistema de encendido es manual y carece de domótica o centralización.
Antivirus ofimático	Seguridad básica	Básico	Parcial	Única medida de ciberseguridad implantada, limitada exclusivamente a los ordenadores de la oficina.
Sistema de megafonía básico	Operativa de eventos	Bajo	Parcial	Único soporte técnico disponible. El recinto carece por completo de proyectores, pantallas informativas o equipamiento audiovisual complementario.

La revisión de las tecnologías en uso confirma que **ExpoEstrada se encuentra en un estado de digitalización básico**. La entidad (que se autoevalúa con un 2 sobre 5) no dispone de un ecosistema tecnológico integrado y apoya toda su operativa en un programa de facturación y en el uso intensivo y manual de hojas de Excel. A excepción de su conectividad de red (Wi-Fi y Fibra) que funciona correctamente, el resto de las áreas evidencian ineficiencias operativas derivadas de la escasez de plantilla y la ausencia de una figura de gerencia que impulse la modernización.

E. Tecnologías conocidas, pero no adoptadas

Tabla 21. Tecnologías conocidas, pero aún no implementadas

Tecnología conocida	Motivo de la no implementación	Análisis diagnóstico	Posible medida asociada
Sistema de gestión interna (ERP/CRM)	Ausencia histórica de una figura de dirección y escasez crítica de presupuesto.	**Carencia detectada:** necesidad estructural para coordinar el trabajo diario y abandonar la dependencia exclusiva de Excel y Word.	Impulsar la contratación de una gerencia e implantar una solución de gestión básica, evitando requerir configuraciones a la plantilla actual.

Terminales de cobro (TPV) y *Ticketing*	Falta de modernización de los procesos operativos básicos.	**Deficiencia importante:** la venta exclusiva de entradas en efectivo en taquilla supone un fuerte anacronismo y un impacto negativo en la recaudación.	**Adquisición e instalación de TPV físicos bancarios, como paso previo** a cualquier sistema de venta de entradas *online*.
Plataformas de automatización de Email Marketing	Falta de conocimiento, recursos y tiempo (actualmente lo realizan de forma manual copiando bases de Excel).	**Oportunidad: s**ustituir el envío manual ahorra un volumen relevante de horas de trabajo a las dos personas de la plantilla.	Proveer herramientas de envíos masivos (ej. Mailchimp) previamente configuradas, descartando formaciones que la plantilla no tiene tiempo de asumir.
Equipamiento audiovisual (Pantallas y proyectores)	Falta de presupuesto y de priorización de inversiones.	**Carencia:** disminuye drásticamente la versatilidad del recinto para albergar conferencias o mostrar información básica de eventos.	Adquisición de pantallas informativas básicas y proyectores de uso general para los pabellones.
Videovigilancia y Climatización	Altas necesidades de inversión financiera de las que la Fundación carece.	**Deficiencia** Necesidades de confort y seguridad ciudadana totalmente descubiertas en la actualidad.	Priorizar presupuestariamente un sistema de cámaras de seguridad a corto plazo para control de las instalaciones.
Centralización domótica (Iluminación)	Carencia de presupuesto y desconocimiento técnico de soluciones.	**Oportunidad:** el recinto ya cuenta con el cambio integral a luminaria LED, pero con encendido manual.	Instalar cuadros de mando centralizados para automatizar la iluminación de los pabellones.

El análisis de las razones de la no adopción tecnológica en ExpoEstrada revela que **la barrera principal es organizativa más que técnica**. La ausencia prolongada de una figura de gerencia consolidada ha provocado un estancamiento, dejando al recinto anclado en procesos manuales y rudimentarios. A esto se suma la escasez de recursos humanos y la falta de presupuesto. A continuación se puede observar una gráfica en la que se reflejan el número de menciones en la entrevista de cada una de las razones de no adopción tecnológica:



Figura 10. Razones para la no adopción tecnológica

F. Procesos manuales, ineficiencias o necesidades no cubiertas

Este apartado permite identificar las necesidades que afectan a la capacidad de la institución para gestionar la información, planificar su evolución digital y mejorar la experiencia del usuario. La tabla muestra procesos que cuentan con una base tecnológica, pero que también presentan un claro margen para la integración, la coordinación y el aprovechamiento de los datos.

Tabla 22. Necesidades y acciones propuestas

Proceso o necesidad	Situación actual	Riesgo o limitación	Tecnología o medida de apoyo	Prioridad indicativa
Gobernanza e implementación de Sistema de Gestión (ERP)	Ausencia histórica de un gerente. Dependencia absoluta de Word, Excel y un software contable aislado.	Estancamiento crónico. La plantilla actual (2 personas) carece de tiempo y liderazgo para modernizar los procesos.	**Falta de una figura gerencial** e implantación de un ERP básico que centralice la gestión interna.	**Alta (Crítica)**
Digitalización de recaudación y *Ticketing*	Venta de entradas exclusivamente física en taquilla y mediante cobro en efectivo.	Fuerte anacronismo comercial, fricción operativa y riesgo de pérdida de ingresos por no aceptar pagos digitales.	Adquisición e instalación inmediata de **terminales de cobro físico bancario (TPV)** como paso previo a una futura venta web.	**Alta**
Automatización de Email Marketing y bases de datos	Confección de bases de datos y envío de correos realizados de forma manual mediante hojas de cálculo.	Dedicación elevada de horas a tareas repetitivas para una plantilla reducida.	Implementación de herramientas de automatización de *marketing* (ej. Mailchimp) preconfiguradas por apoyo externo.	**Media**
Modernización de equipamiento	Carencia total de pantallas, proyectores. La iluminación LED	Incapacidad para ofrecer servicios básicos a organizadores o	Adquisición de **proyectores y pantallas informativas**	**Media**

Proceso o necesidad	Situación actual	Riesgo o limitación	Tecnología o medida de apoyo	Prioridad indicativa
audiovisual y domótico	existe, pero es de encendido manual.	centralizar la eficiencia energética del recinto.	**básicas**, junto con la centralización del encendido eléctrico.	
Análisis de datos e inteligencia de negocio	No se registra ningún dato más allá del uso básico de Microsoft Excel.	Toma de decisiones basada exclusivamente en la intuición o la inercia del pasado.	Posponer la creación de cuadros de mando hasta que el recinto disponga de un sistema de gestión centralizado (ERP/TPV) que genere los datos.	**Baja**

Las necesidades detectadas para ExpoEstrada apuntan a que **el recinto necesita empezar su digitalización por lo básico**. Proponer tecnologías avanzadas o planes de formación teórica a su personal actual, supone un error de enfoque, cualquier hoja de ruta tecnológica para esta entidad pasa por resolver primero la falta de una figura de gerencia y dotarles de herramientas físicas y lógicas elementales.

G. Análisis de la madurez digital

El nivel de madurez general de ExpoEstrada es, como reconoce la propia entidad, un **estado inicial**. Salvo su infraestructura de telecomunicaciones que proporciona una base estable, el recinto carece de los elementos tecnológicos más elementales.

H. Prioridades preliminares

Prioridades preliminares

Acciones prioritarias:

- **A corto plazo (gobernanza y operativa básica): la primera medida es incorporar una figura de gerencia que asuma la dirección del proceso de modernización**. A nivel tecnológico, la prioridad es instalar terminales de pago bancario (TPV) en taquilla para evitar el cobro exclusivo en efectivo, y la implantación de un software de gestión interna elemental que organice el día a día.
- **A medio plazo (automatización y soporte audiovisual):** reducir la ineficiencia operativa de la plantilla mediante la dotación de herramientas de *email marketing* que automaticen el envío de comunicaciones, eliminando su dependencia del trabajo manual en Excel. Asimismo, adquirir equipamiento audiovisual básico (proyectores y pantallas informativas).
- **A largo plazo (infraestructura y datos):** supeditado a la obtención de financiación externa, abordar las carencias estructurales de confort y seguridad mediante la instalación de climatización y cámaras de videovigilancia. La implementación de cuadros de mando o análisis de datos queda relegada a este punto, una vez se consolide la base transaccional.

Oportunidad:

- **Paquetes de digitalización básica:** Por la limitación de recursos humanos, ExpoEstrada no puede asumir planes de formación tecnológica ni implementaciones que requieran tiempo de su personal. La gran oportunidad de cooperación reside en proveer **paquetes de digitalización básica previamente configurados** por técnicos externos, entregando herramientas listas para usar que agilicen el trabajo sin suponer una carga adicional.

Centro Cultural de Viana do Castelo



Figura 11. Centro Cultural de Viana do Castelo

El Centro Cultural de Viana do Castelo incorpora en su diagnóstico una referencia al contexto portugués, con un perfil de instalaciones culturales y expositivas que, según la entrevista realizada, combina una importante actividad habitual. El informe preliminar identifica algunas herramientas en uso —Excel, el sistema de venta de entradas, el sistema VAC y una referencia a un gemelo digital en la elaboración de presupuestos—, pero también deja claro que la información disponible es más limitada que en otros casos.

La necesidad más evidente que se desprende de la entrevista es la de contar con una herramienta de coordinación unificada. Esto reviste especial importancia, ya que sugiere que, más allá de las tecnologías específicas implementadas, el reto del recinto puede residir en la conexión entre tareas, áreas y flujos de trabajo.

Se destaca que la entrevista no pudo abordar todos los detalles posibles ya que no se pudo coordinar reunión con el área correspondiente encargada de ciertos ámbitos que utilizan tecnologías digitales por lo que este recinto ha sido analizado con información parcial. **Los resultados deben interpretarse con cautela y no son totalmente comparables con los de los restantes recintos entrevistados.**

A. Identificación y perfil del recinto

Campo	Contenido
Nombre	Centro Cultural de Viana do Castelo
Organismo gestor	Camara Municipal Viana do Castelo
Ubicación	Viana do Castelo
Tipo principal de actividad	Centro cultural y de exposiciones
Número aproximado de eventos anuales	Entre 45 y 50 eventos anuales

B. Resumen ejecutivo

Punto fuerte:
Ya existen algunas herramientas operativas y se registra una actividad regular de los equipos.
Punto débil: La principal necesidad expresada es una coordinación unificada, lo que apunta a una arquitectura de gestión aún incompleta.

Se destaca una falta de datos por imposibilidad de coordinar una entrevista de seguimiento para acabar de abordar los temas restantes.

C. Mapa funcional de la digitalización

Tabla 23. Diagnóstico por áreas funcionales

Área	Situación observada	Herramientas o prácticas identificadas	Nivel cualitativo
Gestión y administración internas	Se utilizan herramientas básicas y existe la necesidad de una coordinación unificada.	Excel	Bajo
Ventas, comunicación y marketing	No se dispone de información a partir de la entrevista realizada	Datos no facilitados	No indicado
Operaciones y procesos del evento	Existe cierta base operativa, pero sin una descripción detallada.	Venta de entradas mediante Bol y herramientas básicas	bajo
Experiencia de visitantes, expositores y organizadores	No se dispone de información a partir de la entrevista realizada	Datos no facilitados	No indicado
Infraestructura, conectividad y sistemas subyacentes	No se dispone de información a partir de la entrevista realizada	Sistavac (gestión de infraestructuras)	No indicado
Mantenimiento, seguridad y sostenibilidad	Interés por las cámaras de infrarrojos; se necesitan más datos.	Cámaras infrarrojas de interés	No indicado
Datos, análisis y toma de decisiones	No se dispone de información a partir de la entrevista realizada	Excel	Bajo
Capacidades internas y obstáculos	No se dispone de información a partir de la entrevista realizada	Están desarrollando un gemelo digital (en fase de presupuesto de proyecto)	Bajo

D. Tecnologías implementadas

Tabla 24. Tecnologías en uso

Tecnología o solución	Ámbito de uso	Grado de utilización	Ámbito	Limitaciones o problemas
Excel	Gestión y seguimiento	medio	Parcial	Dependencia manual y baja integración
Sistavac	Gestión interna	No indicado	No indicado	Información insuficiente sobre el alcance

Gestión de incidencias (BoI)	Entradas y acceso	Medio	Parcial	No se registra ninguna integración con otros procesos
Referencia al gemelo digital en la elaboración de presupuestos	Uso muy limitado o en sus primeras fases	Bajo	No indicado	No permite deducir una implementación madura

E. Tecnologías conocidas, pero no adoptadas

Tabla 25. Tecnologías conocidas no implantadas

Tecnología conocida	Motivo de la no implementación	Análisis diagnóstico	Posible medida asociada
Herramienta de coordinación unificada	Necesidad expresada sin solución definitiva	Este es el principal requisito funcional recopilado.	Comparar procesos y definir el alcance real de la herramienta
Cámaras de infrarrojos	Interés de las partes	Resultan útiles para la seguridad o la medición, aunque carecen de definición.	Explorar el caso de uso antes de priorizar
Gemelo digital	En desarrollo	La información disponible no permite evaluar el grado real de preparación.	Posición como horizonte exploratorio

F. Procesos manuales, ineficiencias o necesidades no cubiertas

A continuación, se incluye la tabla que explica estas ineficiencias o necesidades no cubiertas:

Tabla 26. Necesidades y acciones propuestas

Proceso o necesidad	Situación actual	Riesgo o limitación	Tecnología o medida de apoyo
Coordinación interna	No existe una herramienta unificada claramente establecida	Fragmentación y dependencia de soluciones básicas	Plataforma de coordinación
Toma de decisiones basada en datos	Ausencia de una capa analítica estructurada	Escasa capacidad de seguimiento y aprendizaje	Indicadores clave y cuadro de mando
Aclaración del mapa tecnológico del sitio	Información parcial e incompleta	Riesgo de establecer prioridades sin pruebas suficientes	Contraste documental y entrevista adicional

G. Análisis de la madurez digital

La madurez digital del recinto es desigual según la dimensión analizada, aunque el análisis no ha podido completarse.

H. Prioridades preliminares

Acciones prioritarias

- **A corto plazo:** completar las pruebas funcionales y definir la necesidad real de una herramienta de coordinación unificada.
- **A medio plazo:** estructurar mejor los procesos básicos y la capa de datos antes de ampliar el uso de nuevas tecnologías.
- **A largo plazo:** evaluar, únicamente si existen motivos suficientes, las demostraciones relacionadas con un gemelo digital o con tecnologías de medición.

Oportunidad: Posible acción conjunta con otros recintos: modelos de coordinación interna y formación para organizar en primer lugar la base de gestión.

Pazo de Feiras e Congresos de Lugo



Figura 12. Pazo de Feiras e Congresos de Lugo

El **Pazo de Feiras e Congresos de Lugo** combina infraestructuras físicas de alto rendimiento de cara al exterior con una operativa interna básica y manual. Su conectividad se apoya en fibra óptica (1 Gbps) y una red Wi-Fi 5G de alta densidad sectorizada con capacidad para soportar más de 3.000 personas usuarias conectadas simultáneamente. Tiene además una **plataforma propia de *ticketing* online, desarrollada internamente,** que gestiona la venta de entradas de sus ferias. No obstante, su gestión administrativa interna (*back-office*) no tiene ERP ni software ferial integrado: la coordinación diaria se lleva con Google Workspace (Drive y Calendar) y la contabilidad con el programa GLASOF. Las acreditaciones se tramitan a mano, con hojas de inscripción que se envían y se reciben por correo electrónico.

El principal obstáculo para su desarrollo digital es la disponibilidad de personal y de tiempo. No la cualificación, que la gerencia valora como alta, ni la resistencia al cambio: cuatro personas gestionan, compaginando tareas, los **153 eventos que el recinto acoge cada año**. Esa carga deja poco margen para asumir innovaciones complejas. A nivel de equipamiento físico, el alto rendimiento de la conectividad de red contrasta con un **parque informático de oficina obsoleto** y unos sistemas de megafonía de gama básica.

La primera prioridad tecnológica del recinto es la **adopción de IA** para automatizar los flujos administrativos y aligerar la carga de trabajo manual de la plantilla. En el plano físico, las necesidades prioritarias se centran en renovar los ordenadores de las oficinas, mejorar la megafonía de los pabellones, instalar pantallas de señalización exterior que aprovechen el tráfico rodado que pasa junto al recinto, e integrar plataformas de monitorización energética (aprovechando las próximas ayudas del INEGA) para auditar consumos y poder repercutir costes reales a los expositores.

A. Identificación y perfil del recinto

Campo	Contenido
Nombre del recinto	Palacio de Ferias y Congresos de Lugo
Entidad gestora	Fundación de Ferias y Exposiciones de Lugo
Ubicación	Lugo
Actividad principal	Espacio polivalente para ferias, congresos, eventos deportivos, conciertos, reuniones de negocios y ocio

Número aproximado de eventos anuales	153 eventos en 2025
Perfil predominante de las personas usuarias	Público en general, empresas, profesionales, organizadores e instituciones

B. Resumen ejecutivo

Punto fuerte: el recinto soporta un volumen de actividad elevado apoyado en una base de telecomunicaciones excelente, disponiendo de fibra óptica a 1 Gbps, cobertura 5G y Wi-Fi de alta densidad capaz de absorber más de 3.000 conexiones simultáneas. Destacan por la implantación exitosa de una plataforma propia de *ticketing* y por la eficaz externalización de su marketing digital, lo que les ha reportado fuertes incrementos en la afluencia de visitantes

Limitación: La gerencia autoevalúa el nivel de madurez tecnológica general de la entidad en un estado inicial. Su bloqueo operativo procede de la escasez de tiempo, no de la cualificación: la plantilla es **muy reducida**. Esta limitación se agrava por la ausencia de un software de gestión ferial (dependiendo exclusivamente de Google Workspace y un programa contable genérico), y por la obsolescencia de su parque informático y su equipamiento audiovisual básico.

Oportunidad: existe un marcado liderazgo e interés por parte de la gerencia para modernizar el recinto, identificando como necesidades urgentes a corto plazo la adopción de herramientas basadas en **Inteligencia Artificial** aplicada a la gestión y la implantación de plataformas analíticas para la monitorización de consumos energéticos que optimicen los gastos de la instalación.

Acción prioritaria: el primer paso es la **renovación de los ordenadores del recinto** y la modernización de los equipos de sonido/audiovisuales. Paralelamente, es necesario implantar un programa de gestión de eventos unificado que automatice tareas administrativas y reduzca la carga de trabajo manual. Dado que el personal carece de tiempo para asumir implementaciones largas, cualquier solución tecnológica debe proveerse acompañada de financiación directa y de asesoramiento técnico externo especializado.

C. Mapa funcional de la digitalización

Tabla 27. Diagnóstico por áreas funcionales

Área	Situación observada	Herramientas o prácticas identificadas	Nivel cualitativo
Gestión y administración internas	Operativa totalmente dependiente de herramientas ofimáticas genéricas. Carecen de un software (ERP) específico para la planificación ferial.	Google Workspace (Drive, Calendar) y GLASOF para facturación/contabilidad y laboral. Uso de portales públicos externos (ej. Ciste).	**Bajo**
Ventas, comunicación y marketing	Estrategia digital activa y profesionalizada, con una delegación exitosa en una agencia externa que ha incrementado la afluencia.	Instagram, Facebook, TikTok. Gestión externalizada a la agencia "Estático" (uso de Metricool). Diseño interno ocasional con Illustrator.	**Medio**
Operaciones y procesos de eventos	Procesos de registro e inscripción altamente manuales.	Acreditación basada en el envío manual de hojas de	**Bajo**

Área	Situación observada	Herramientas o prácticas identificadas	Nivel cualitativo
	No existe software de acreditación.	inscripción por correo electrónico.	
Venta de entradas (*Ticketing*) y accesos	**Punto fuerte**: única área de gestión con digitalización avanzada. Plataforma propia altamente eficaz, especialmente útil en grandes eventos y conciertos.	Plataforma de *ticketing* online propia de alto rendimiento. Control de acceso físico.	**Alto**
Experiencia de visitantes y organizadores	Carencia de soportes interactivos y recursos audiovisuales de calidad para eventos. Tienen proyectadas pantallas informativas.	Equipamiento de sonido/audiovisual básico. Una pantalla interior de 55" y dos tótems en proceso de instalación.	**Bajo**
Infraestructura y conectividad de red	**Punto fuerte:** capacidad de telecomunicaciones dimensionada para eventos masivos, condicionada por la antigüedad de los ordenadores de oficina.	Fibra óptica (1 Gbps), cobertura 5G y red Wi-Fi de alta densidad (capacidad >3.000 personas). Equipos informáticos obsoletos.	**Medio**
Mantenimiento, seguridad y sostenibilidad	Seguridad cubierta de forma tradicional, pero con nula digitalización en la domótica o monitorización energética.	Videovigilancia convencional (CCTV monitorizado por personal, no por IA). Ausencia total de sensores de gestión energética o IoT.	**Bajo**
Datos, análisis e Inteligencia Artificial	Nula consolidación de datos. Existe una fuerte voluntad gerencial por incorporar IA para optimizar procesos y suplir la falta de manos.	Inexistentes. Las encuestas de procedencia se realizan presencialmente en taquilla.	**Bajo**
Capacidades internas y obstáculos	**Riesgo identificado:** la plantilla no dispone de tiempo para implantar nuevas tecnologías.	Bloqueo derivado del tamaño de la plantilla, la falta de tiempo y las limitaciones presupuestarias.	**Bajo**

La Fundación de Ferias y Exposiciones de Lugo presenta un ecosistema tecnológico polarizado, por un lado, disponen de infraestructuras físicas de alto nivel (red Wi-Fi, 5G y plataforma propia de *ticketing*). Sin embargo, su **operativa administrativa se encuentra en un nivel básico**, sostenida sobre procesos manuales y equipos informáticos obsoletos.

D. Tecnologías implementadas

Tabla 28. Tecnologías en uso

Tecnología o solución	Ámbito de uso	Grado de utilización	Ámbito	Limitaciones o problemas
Google Workspace (Drive y Calendar)	Coordinación, calendario y ofimática interna	**Alto**	Generalizado	Es la única herramienta troncal de gestión operativa. Al no ser un ERP específico ferial, limita severamente la trazabilidad y consume un tiempo excesivo de la plantilla.
GLASOF	Contabilidad, facturación y ámbito laboral	**Alto**	Parcial	Programa contable estándar que opera como un silo. Sin integración con la gestión de eventos o consumo de suministros.
Gestión externa de Marketing (Metricool)	Comunicación digital y captación	Alto	Parcial	Ha logrado fuertes incrementos de afluencia (más del 30% en eventos como Equigal).
Illustrator	Diseño y cartelería	Medio	Parcial	Herramienta de uso interno puntual para apoyar a la agencia externa en el diseño de eventos propios.
Acreditación mediante e-mail manual	Registro de expositores	**Alto**	Parcial	No existe plataforma de acreditación. Se envían hojas de inscripción adjuntas por correo para ser devueltas cumplimentadas, lo que exige un esfuerzo manual de recopilación considerable.
Plataforma propia de *Ticketing* online	Venta de entradas y taquilla	**Alto**	Parcial	Sistema propio de alto rendimiento, especialmente exitoso para la gestión de aforos en conciertos y ferias con alta demanda pública.
Fibra óptica (1 Gbps), Wi-Fi y 5G	Conectividad e Infraestructura de red	**Alto**	Generalizado	Red capaz de soportar más de 3.000 conexiones simultáneas. Sin embargo, la infraestructura de la oficina (ordenadores) es antigua y obsoleta.
Soporte Audiovisual (Pantalla 55" y megafonía)	Operativa y experiencia de eventos	Bajo	Puntual	El recinto cuenta con un único soporte digital en el hall (pantalla 55") y sistemas de sonido básicos, están en proceso de instalar dos tótems nuevos.

La revisión de las tecnologías en uso confirma el contraste tecnológico del recinto: son **altamente eficaces en su relación final con el público masivo**, pero **muy precarios en su back-office o**

gestión administrativa interna. Al contar con solo 4 personas en plantilla, la total dependencia de procesos ofimáticos rudimentarios agrava su carencia de tiempo.

E. Tecnologías conocidas, pero no adoptadas

Tabla 29. Tecnologías conocidas, pero no implementadas

Tecnología conocida	Motivo por el que no se ha implementado	Análisis diagnóstico	Posible medida asociada
Plataforma de gestión integral de eventos (ERP)	Alto coste económico de las licencias y falta de tiempo de la plantilla para su implantación.	**Brecha identificada:** carencia relevante para un recinto de 153 eventos anuales. Es el paso previo para abandonar Google Drive.	Priorizar la implantación de una solución modular externa ("llave en mano") financiada por ayudas directas.
Inteligencia Artificial (IA) aplicada a la gestión	Falta de medios para iniciar el despliegue, pese al interés manifestado por la dirección.	**Oportunidad:** Solución prioritaria y urgente para la gerencia con el fin de automatizar tareas y suplir la falta de personal administrativo.	Explorar pilotos de IA generativa para la creación de contenidos y automatización de correos de acreditación.
Plataforma de gestión energética y consumos	Falta de presupuesto para sensorización e integraciones domóticas.	**Oportunidad:** demandada por gerencia y mantenimiento para poder repercutir costes reales a clientes.	Aprovechar las inminentes líneas de ayuda autonómicas (INEGA) para integrar domótica y LED.
Aplicación móvil para visitantes/expositores	Evaluada comercialmente y descartada. Su mantenimiento exige la dedicación exclusiva de un empleado, recurso del que carecen.	**Descartada a corto plazo:** el coste de oportunidad laboral (horas de personal) supera el beneficio que aporta a la experiencia del visitante.	Posponer indefinidamente hasta que el recinto disponga de personal dedicado exclusivamente a marketing/IT.
Pantalla publicitaria digital exterior	Falta de presupuesto. Actualmente se encuentra en fase de estudio de viabilidad.	**Oportunidad de monetización:** alto valor estratégico debido a la ubicación privilegiada del recinto.	Analizar el retorno de inversión (ROI) publicitario para priorizar su adquisición a medio plazo.
Videovigilancia inteligente e IoT de mantenimiento	Requiere renovar toda la infraestructura de cámaras y sensorizar los	**Deficiencia:** el equipo de mantenimiento está altamente cualificado, pero	Explorar un proyecto piloto de bajo riesgo para sensorizar los activos críticos del recinto

Tecnología conocida	Motivo por el que no se ha implementado	Análisis diagnóstico	Posible medida asociada
	equipos físicos del recinto.	carece de herramientas de monitorización.	

El análisis de las tecnologías conocidas, indica que la **principal barrera es estructural**: no es de conocimiento ni de resistencia al cambio. La plantilla está sobrepasada por el trabajo operativo diario. Por ello, las tecnologías que requieren gran dedicación humana continua (como una App móvil) son inviables, mientras que aquellas tecnologías que automatizan y ahorran tiempo (como la Inteligencia Artificial o un buen ERP) son reclamadas con extrema urgencia. Toda medida asociada debe incluir no solo la financiación del software, sino la provisión de asesoramiento técnico externo para su despliegue.

F. Procesos manuales, ineficiencias o necesidades no cubiertas

Al igual que en el caso anterior se incluye una tabla con ineficiencias o necesidades no cubiertas:

Tabla 30. Necesidades y acciones propuestas

Proceso o necesidad	Situación actual	Riesgo o limitación	Tecnología o medida de apoyo	Prioridad indicativa
Integración de IA en la gestión	Inexistente. Operativa administrativa fuertemente manual.	Estancamiento operativo frente a un volumen de 153 eventos anuales gestionados por una plantilla mínima.	Adopción de herramientas de **IA generativa y automatización** para aligerar la carga administrativa del personal.	**Alta (Crítica)**
Gestión ferial y acreditación automatizada	Dependencia absoluta de Google Drive. Las acreditaciones de expositores se hacen enviando manualmente documentos por email.	Cuello de botella administrativo, trazabilidad limitada y dedicación elevada de horas a tareas repetitivas.	Implantación de un **software integral (ERP)** financiado con ayudas y con soporte externo ("llave en mano") que automatice los registros y facturación.	**Alta**
Renovación de Infraestructura Informática y Audiovisual	Red de telecomunicaciones de primer nivel (Fibra 1Gbps, Wi-Fi alta densidad), pero **equipos informáticos de oficina obsoletos** y equipamiento de sonido de gama básica.	Los ordenadores actuales carecen de la capacidad de procesamiento necesaria para ejecutar nuevas plataformas de gestión o IA.	**Renovación urgente del parque informático** de los trabajadores y dotación de medios audiovisuales profesionales para los pabellones.	**Alta**

Proceso o necesidad	Situación actual	Riesgo o limitación	Tecnología o medida de apoyo	Prioridad indicativa
Monitorización y gestión de eficiencia energética	Consumos no centralizados. Los cálculos de gasto eléctrico para facturar a los clientes se realizan con lecturas manuales de contadores.	Dificultad para repercutir los costes energéticos reales a los expositores e ineficiencia en el gasto del recinto.	Despliegue de **sensores de control domótico** aprovechando las próximas líneas de ayuda autonómicas (INEGA).	**Medio-Alta**
Monetización mediante soportes digitales exteriores	Ubicación privilegiada (vía de mayor tránsito de la ciudad), pero sin aprovechamiento publicitario digital exterior en la actualidad.	Vía de ingresos comerciales no explotada por la Fundación.	Ejecución del proyecto en estudio para la instalación de una **pantalla publicitaria digital exterior**.	**Media**
Aplicación móvil para visitantes	Evaluada y descartada por la gerencia debido a la exigencia de recursos humanos para su mantenimiento.	El coste de oportunidad (horas de la reducida plantilla) supera el beneficio de la herramienta.	Descartar el desarrollo de apps nativas y centrar los esfuerzos en canales web y la actual plataforma de *ticketing*.	**Baja**

G. Análisis de la madurez digital

El nivel de madurez tecnológica del recinto ferial de Lugo refleja un ecosistema donde las áreas enfocadas al exterior (taquilla y conectividad del visitante) alcanzan estándares altos, pero el funcionamiento interno de la oficina se encuentra al límite de su capacidad. La autovaloración del nivel de madurez digital fue de 2 sobre 5, es decir, un nivel básico.

H. Prioridades preliminares

Acciones prioritarias:

- **A corto plazo: (IA, Renovación de Hardware y ERP):** adopción con carácter de **urgencia de herramientas de Inteligencia Artificial** para automatizar tareas administrativas y aligerar la carga de trabajo del escaso personal. Paralelamente, es requisito indispensable renovar el parque informático de la oficina e implantar un software de gestión integral (ERP) que estructure la planificación.
- **A medio plazo (eficiencia energética y audiovisuales):** Aprovechar las líneas de ayuda autonómicas inminentes (ej. INEGA) para integrar domótica de gestión energética (iluminación LED y fotovoltaica) que permita controlar los altos consumos del recinto. Asimismo, renovar el equipamiento de sonido y audiovisual de los pabellones, actualmente muy rudimentario.

- **A largo plazo (monetización exterior):** Retomar y ejecutar el proyecto de viabilidad para la instalación de una pantalla publicitaria digital exterior. Esta infraestructura aprovechará la ubicación geográfica privilegiada del recinto (vía de altísimo tránsito) para generar nuevos ingresos publicitarios.

Oportunidad:

- **Sustitución de "formación" por soporte técnico y ayudas directas:** el recinto de Lugo cuenta con personal altamente cualificado, pero con un tiempo disponible muy limitado. Por ello, las acciones conjuntas deben descartar los planes de formación teóricos y centrarse en facilitar **asesoramiento técnico externo y ayudas económicas directas** para la adquisición de licencias tecnológicas, evitando sobrecargar a los trabajadores

3.2. Conclusiones de las entrevistas

El patrón más visible es la coexistencia de soluciones digitales ad hoc y una fuerte dependencia de procesos manuales o parcialmente integrados. La **digitalización existe, pero tiende a presentarse de forma fragmentada, ligada a necesidades muy específicas y condicionada por limitaciones internas de capacidad, presupuesto o gobernanza**.

Las necesidades más recurrentes apuntan a capas intermedias y estructurantes más que a las tecnologías más avanzadas: una mejor gestión interna, la integración de sistemas, la mejora de la venta de entradas y el control de acceso, el refuerzo de la infraestructura audiovisual y la capacidad de generar datos útiles. El interés recurrente por la IA, el gemelo digital, el análisis de visitantes, la señalización digital o la sensorización debe interpretarse en este contexto: son opciones viables a medio plazo, condicionadas a que existan antes los sistemas de base, la formación y casos de uso definidos.

Tabla 31. Patrones transversales observados en los recintos

Patrón observado	Espacios en los que aparece, según se sabe	Interpretación	Implicaciones para la hoja de ruta
Dependencia de ofimática básica (Excel/Word) para operaciones troncales	IFEVI, A Estrada, Lugo, EXPOCoruña (y uso puntual en el resto).	Salvo excepciones (Expourense cuenta con CRM), la planificación de calendarios y clientes carece de sistemas integrados (ERP). Se utilizan procesos 100% manuales.	**Prioridad:** implantar software de gestión de recintos "llave en mano" antes de proponer cualquier solución digital avanzada (empezar por lo básico).
Bloqueo tecnológico por escasez de personal y de tiempo material	IFEVI, A Estrada, Lugo, EXPOCoruña.	La principal barrera tecnológica no es la falta de conocimientos ni la resistencia al cambio, sino plantillas de 2 a 4 personas con una carga de trabajo diario muy alta.	Descartar planes de "formación" genéricos. Las acciones conjuntas deben proveer **acompañamiento técnico especializado (mentorizaje)** y financiar la externalización de implementaciones.
Freno derivado de la burocracia institucional y la Ley de Contratos	EXPOCoruña, IFEVI. (Transversal en entidades públicas).	La rigidez de la contratación pública y las exigencias sobrevenidas de las administraciones tutelantes dificultan las inversiones tecnológicas a largo plazo.	La hoja de ruta debe contemplar un marco jurídico/administrativo ágil o fórmulas de compra conjunta (licitaciones marco) que faciliten a los recintos adquirir software sin paralizarse burocráticamente.
Asimetría en venta de entradas,	**Avanzado:** Lugo. **Intermedio:** Expourense.	El control del visitante no es un proceso homogéneo. Algunos recintos operan	Las recomendaciones deben ser estrictamente modulares y adaptadas al modelo de negocio (ej.

Patrón observado	Espacios en los que aparece, según se sabe	Interpretación	Implicaciones para la hoja de ruta
acreditaciones y accesos	**Delegado:** IFEVI, Viana do Castelo. **Inexistente:** A Estrada.	íntegramente online, mientras otros mantienen la venta en taquilla en efectivo.	dotar de TPV a los recintos que aún cobran en efectivo, frente a mejorar la analítica en los más avanzados).
Carencia de cultura del dato y deficiencia en la integración de sistemas	Transversal en la gran mayoría (A Estrada, IFEVI, Lugo, EXPOCoruña).	Los datos que se recogen operan en silos aislados (contabilidad separada de reservas y de marketing) sin generar un ecosistema o inteligencia de negocio (BI).	**Pausar la creación de paneles de mando (Dashboards)** hasta que se consiga asentar e integrar las herramientas de registro base (ERPs y CRMs) en los recintos menos maduros.
Demanda directa de tecnologías de vanguardia (IA y Gemelo Digital)	Lugo, Viana do Castelo (Gemelo Digital en proyecto).	Los recintos plantean estas tecnologías como la vía para automatizar tareas repetitivas y unificar el control de infraestructuras sin ampliar plantilla.	Facilitar pruebas de concepto y líneas de financiación directa para proyectos piloto de IA generativa aplicada a la administración y automatización de recintos.
Necesidad compartida de centralización domótica y monitorización energética	IFEVI, Lugo, A Estrada, EXPOCoruña, Viana do Castelo.	El control fragmentado o manual de luces, climatización y energía genera ineficiencias operativas y un gasto energético no controlado.	Impulsar proyectos comunes de instalación de plataformas de gestión de edificios (BMS) para unificar la sostenibilidad energética y el control físico de los pabellones.

El hallazgo principal de este análisis transversal es que **la brecha digital de los recintos feriales es también una brecha de gobernanza y recursos humanos**. Pretender solucionar sus carencias ofreciéndoles únicamente "catálogos de software" o "cursos de formación" tiene un recorrido limitado, ya que las entidades no disponen del tiempo ni del personal para aprovecharlos. La hoja de ruta deberá funcionar como una extensión operativa de los recintos: herramientas integradas, preconfiguradas y con soporte técnico continuo, y fórmulas que faciliten la contratación pública.

4

Encuestas de mapeo tecnológico

4. Encuestas de mapeo tecnológico

Esta sección plasma los resultados de la encuesta tecnológica, la cual comprende **9 respuestas**, de las cuales 6 proceden de Galicia y 3 de Portugal; teniendo la siguiente distribución: Pontevedra: 2, A Coruña: 2, Ourense: 1, Lugo: 1, Norte de Portugal: 3. Los recintos encuestados fueron los siguientes:

- Expourense
- Fundación Exposicións e Congresos de A Estrada
- INSTITUTO FERIAL DE VIGO - IFEVI
- EXPOCoruña
- Pazo de Feiras e Congresos de Lugo
- Centro Cultural de Viana do Castelo
- Palacio de Congresos de Galicia
- Exponor
- Pavilhão de Feiras e Exposições de Ponte de Lima - Expolima

Estructura del cuestionario

El cuestionario se dirigió a las personas responsables de cada recinto. Se abre con una ficha de identificación, continúa con siete bloques temáticos y se cierra con un apartado de comentarios abiertos.

Los seis primeros bloques reúnen 31 tecnologías. Para cada una, la persona encuestada elige entre tres respuestas: "la usamos actualmente", "la conocemos pero no la usamos" y "la desconocemos". Esta escala sostiene los porcentajes de uso, conocimiento sin uso y desconocimiento que se presentan a continuación, y también el índice de proximidad tecnológica del apartado 4.3.

Los bloques y las tecnologías incluidas en cada uno son los siguientes:

- **Bloque 1. Planificación, operación y seguridad (7 tecnologías):** gemelo digital del recinto, plataformas de gestión integral de eventos, control de aforo en tiempo real, analítica de flujos y mapas de calor, acreditación y control de accesos avanzados, videovigilancia inteligente y gestión de emergencias.
- **Bloque 2. Experiencia del visitante y del expositor (7):** apps móviles oficiales, señalética digital, matchmaking y networking B2B, ticketing online integrado, realidad aumentada y virtual, espacios híbridos y chatbots.
- **Bloque 3. Relación con expositores y monetización (4):** portales de expositor, marketplaces feriales, captación de leads en stand y publicidad programática interior.
- **Bloque 4. Datos, inteligencia artificial y analítica (3):** plataformas de analítica de eventos, IA para planificación y fijación de precios, y gemelos digitales con IA.
- **Bloque 5. Infraestructura, sostenibilidad y accesibilidad (6):** Wi-Fi de alta densidad y 5G, sensórica IoT, gestión energética, estaciones de carga y lockers inteligentes, medición de la huella de carbono y tecnologías de accesibilidad.
- **Bloque 6. Tecnologías transversales ferias-retail (4):** IA generativa para contenidos, plataformas de datos unificadas, ciberseguridad y cumplimiento, y herramientas colaborativas en la nube.
- **Bloque 7. Palanca específica para Galicia (2 preguntas opcionales):** aprovechamiento de los programas autonómicos de apoyo a la modernización comercial y alineación con el Plan estratéxico do comercio de Galicia 2025-2030 y con DIGITAL_EXPO. Sus resultados se recogen en el apartado 4.5.

4.1. Mapeo global de tecnologías

La lectura general refleja una muestra heterogénea en la que coexisten tecnologías establecidas y relativamente consolidadas con otras soluciones conocidas, pero no integradas, y un grupo de tecnologías avanzadas que aún están lejos de su implementación habitual.

En el extremo de **mayor implantación** se encuentran el Wi-Fi de alta densidad y el 5G; portales del expositor; ciberseguridad y cumplimiento y señalética digital y analítica de eventos. Por el contrario, las tecnologías con **mayor conocimiento, pero sin uso** son las aplicaciones móviles oficiales; La RA/RV para experiencias inmersivas y la publicidad programática en interiores, mientras que entre las más alejadas debido a la **falta de conocimiento** se encuentran la medición de la huella de carbono, las plataformas de datos unificadas y las tecnologías de accesibilidad.

A simple vista, el gráfico permite ver que la muestra combina unas pocas tecnologías claramente implementadas con muchas soluciones conocidas, pero aún no incorporadas, especialmente en los niveles más avanzados y en las áreas de servicios digitales. Esta situación apunta a una brecha de adopción más que a una simple falta de conocimiento, especialmente en áreas como las aplicaciones móviles, la RA/RV, la venta integrada de entradas, el matchmaking o la gestión energética. Por el contrario, tecnologías como las plataformas de datos unificadas, los gemelos digitales, el análisis de flujos o la medición de la huella de carbono requieren, en primer lugar, acciones de sensibilización y demostración.

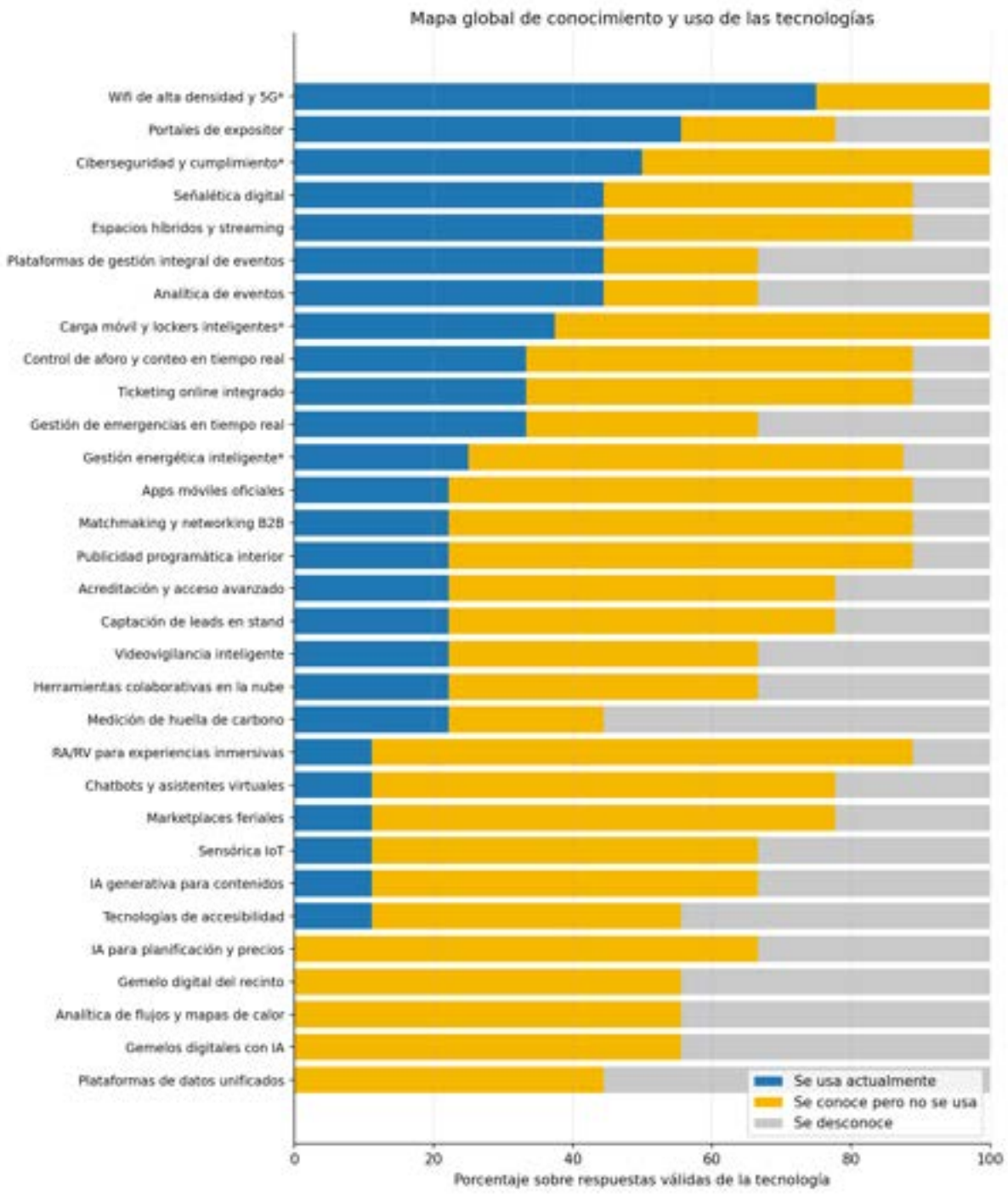


Figura 13. Distribución de las respuestas por tecnología

A continuación, se puede observar el **gráfico de distribución del uso, conocimiento y desconocimiento tecnológico** por bloque:

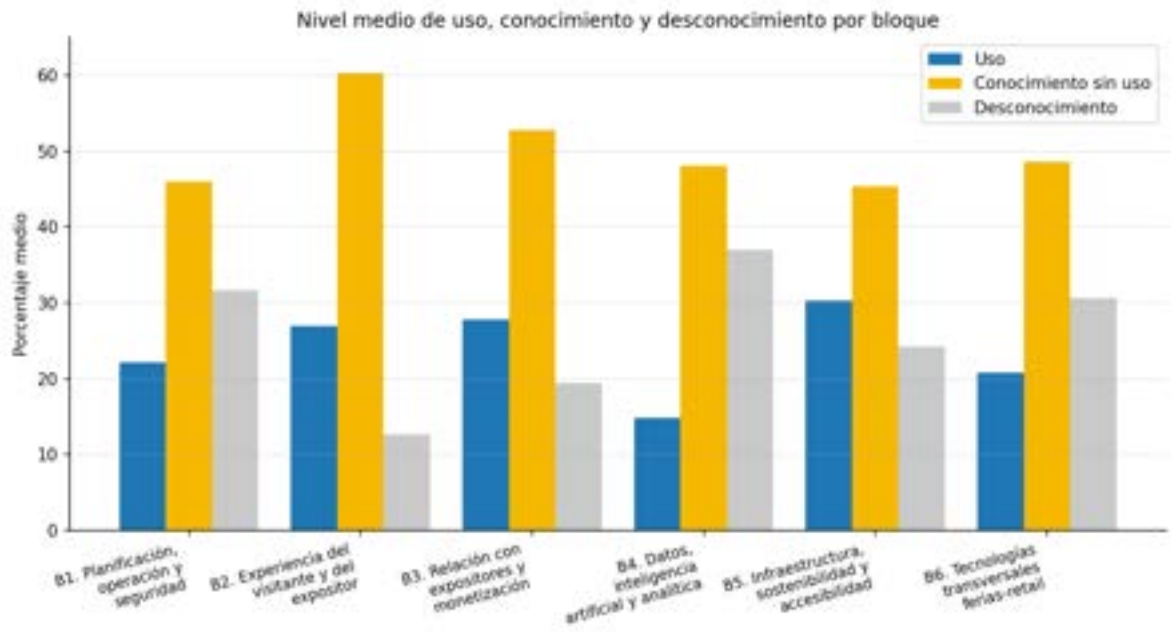


Figura 14. Nivel medio de uso, conocimiento y desconocimiento

El gráfico muestra una **madurez desigual entre los bloques tecnológicos**. Las soluciones más cercanas a los recintos se concentran en las capas de infraestructura, sostenibilidad y accesibilidad además de en relaciones con expositores y monetización, donde existen mayores niveles de uso o de conocimiento previo. Por el contrario, el bloque de datos, inteligencia artificial y análisis destaca por su escaso uso y su mayor desconocimiento, lo que pone de manifiesto una brecha específica en las capacidades más avanzadas de la gestión inteligente.

4.2. Mapa de proximidad tecnológica

En este contexto, un mapa de proximidad tecnológica es una herramienta de diagnóstico que permite representar qué tecnologías están más próximas o alejadas del nivel de adopción de los recintos feriales de la Eurorregión, a partir del grado de conocimiento y utilización que tienen de cada una. Para plasmar el mapa en una escala más sintética se ha creado un **índice de proximidad tecnológica,** es decir, un indicador que permite medir el grado de acercamiento de los recintos feriales a las tecnologías analizadas, atendiendo a su nivel de conocimiento e implantación que asigna la siguiente puntuación:

- **Actualmente en uso**: 2 puntos.
- **Conocida, pero no utilizada**: 1 punto.
- **Desconocida**: 0 puntos.

La interpretación propuesta es la siguiente: **proximidad alta** a partir de 1,40 puntos; **proximidad media** entre 1,00 y 1,39; **proximidad baja** entre 0,60 y 0,99; y **proximidad muy baja** por debajo de 0,60. Esta gradación permite distinguir las tecnologías que ya están cerca de su aplicación práctica en los recintos de aquellas que requieren un trabajo preliminar de contextualización o demostración.

A continuación, se incluye una tabla de proximidad tecnológica por tipología de tecnología:

Tabla 32. Mapa de proximidad tecnológica por tecnología

Tecnología	Bloque	Puntuación media	Nivel de proximidad
Wi-Fi de alta densidad y 5G	B5	1,56	Proximidad alta
Señalética digital	B2	1,33	Proximidad media
Espacios híbridos	B2	1,33	Proximidad media
Portales de expositor	B3	1,33	Proximidad media
Ciberseguridad y cumplimiento	B6	1,33	Proximidad media
Sistemas de control de aforo y conteo de personas en tiempo real	B1	1,22	Proximidad media
Sistemas de ticketing online integrados	B2	1,22	Proximidad media
Estaciones de carga de móviles, lockers inteligentes, soluciones de micrologística y consignas para expositores.	B5	1,22	Proximidad media
Plataformas de gestión integral de eventos	B1	1,11	Proximidad media
Apps móviles oficiales del recinto/eventos	B2	1,11	Proximidad media
Plataformas de matchmaking y networking B2B	B2	1,11	Proximidad media
Publicidad programática interior	B3	1,11	Proximidad media
Plataformas de analítica de eventos	B4	1,11	Proximidad media
Sistemas avanzados de acreditación y acceso	B1	1	Proximidad media
Plataformas de gestión de emergencias y comunicación en tiempo real con seguridad y expositores.	B1	1	Proximidad media
Realidad aumentada y virtual	B2	1	Proximidad media
Herramientas de captación de leads en stand	B3	1	Proximidad media
Sistemas de gestión energética	B5	1	Proximidad media
Videovigilancia inteligente	B1	0,89	Proximidad baja
Chatbots y asistentes virtuales para información al visitante	B2	0,89	Proximidad baja
Marketplaces feriales	B3	0,89	Proximidad baja
Herramientas colaborativas en la nube	B6	0,89	Proximidad baja
Sensórica IoT para climatización, calidad del aire, niveles de ruido, ocupación de salas, consumo de agua.	B5	0,78	Proximidad baja
Inteligencia artificial generativa para contenidos	B6	0,78	Proximidad baja
IA para optimizar planificación de calendario, precios de alquiler de espacio, distribución de expositores, y dimensionamiento de servicios.	B4	0,67	Proximidad baja
Herramientas de medición de huella de carbono del evento y planes de reducción	B5	0,67	Proximidad baja
Tecnologías de accesibilidad	B5	0,67	Proximidad baja
Gemelo digital del recinto + simulación de flujos, usos, montajes.	B1	0,56	Proximidad muy baja
Analítica de flujos y mapas de calor para distribución de stands, limpieza, seguridad, restauración.	B1	0,56	Proximidad muy baja
Gemelos digitales con IA	B4	0,56	Proximidad muy baja

Tecnología	Bloque	Puntuación media	Nivel de proximidad
Plataformas de datos unificados para integrar ventas, afluencias, campañas y comportamiento digital.	B6	0,44	Proximidad muy baja

A continuación, se incluye una tabla de proximidad tecnológica por bloque de la encuesta:

Tabla 33. Proximidad tecnológica por bloque

Bloque	Puntuación media	Nivel de proximidad
Bloque 2. Experiencia de visitantes y expositores	1,14	Proximidad media
Bloque 3. Relación con las empresas expositoras y monetización	1,08	Proximidad media
Bloque 5. Infraestructura, sostenibilidad y accesibilidad	0,98	Proximidad baja
Bloque 1. Planificación, funcionamiento y seguridad	0,90	Proximidad baja
Bloque 6. Tecnologías transversales: ferias y comercio minorista	0,86	Proximidad baja
Bloque 4. Datos, inteligencia artificial y análisis	0,78	Proximidad baja

4.3. Mapa de la brecha tecnológica

Mapa de la brecha tecnológica

El mapa de brecha tecnológica permite distinguir cuatro tipos de situaciones. Las **tecnologías con alta adopción y alto grado de conocimiento** requieren principalmente **optimización e integración**. Las soluciones **conocidas, pero poco adoptadas** apuntan a una **brecha de adopción**, por lo que necesitan apoyo, análisis de viabilidad y demostración de casos de uso. Las tecnologías con **bajo grado de conocimiento y baja adopción** deberían abordarse inicialmente mediante **formación y sensibilización**. Por último, las **soluciones con escaso conocimiento**, pero gran interés estratégico deben tratarse como **áreas para la puesta en marcha de proyectos piloto** y la exploración gradual en el marco de DIGITAL EXPO.

Tabla 34. Matriz de cuadrantes de implementación y conocimiento

Cuadrante	Tecnologías situadas en ese cuadrante
Alta adopción / alto grado de conocimiento	Wi-Fi de alta densidad y 5G; Portales de expositor; Ciberseguridad y cumplimiento; Señalética digital; Espacios híbridos y streaming; Carga móvil y lockers inteligentes; Control de aforo y conteo en tiempo real; Ticketing online integrado.
Alto grado de conocimiento / baja adopción	Acreditación y acceso avanzado; Captación de leads en stand; Matchmaking y networking B2B; Apps móviles oficiales; Publicidad programática interior; Marketplaces feriales; Chatbots y asistentes virtuales; RA/RV para experiencias inmersivas, Gestión energética inteligente.
Bajo nivel de conocimiento / baja adopción	Plataformas de gestión integral de eventos; Analítica de eventos; Gestión de emergencias en tiempo real; Videovigilancia

Cuadrante	Tecnologías situadas en ese cuadrante
	inteligente; Herramientas colaborativas en la nube; Tecnologías de accesibilidad; Sensórica IoT
Bajo nivel de conocimiento / posible interés estratégico	Medición de huella de carbono; Gemelo digital del recinto; Gemelos digitales con IA; IA para planificación y precios; IA generativa para contenidos; Plataformas de datos unificados; Analítica de flujos y mapas de calor

Tecnologías más implantadas

El siguiente gráfico muestra que las **tecnologías más implantadas** están relacionadas principalmente con la conectividad, la gestión de recintos y los servicios ya incorporados a la dinámica habitual de los eventos. El Wi-Fi de alta densidad y el 5G aparecen como la base más consolidada, seguidos de soluciones como los portales de expositor, la ciberseguridad y cumplimiento, analítica de eventos y los espacios híbridos y de streaming. El análisis sugiere que la prioridad no es solo ampliar el número de tecnologías disponibles, sino mejorar su integración, trazabilidad y aprovechamiento de los datos.

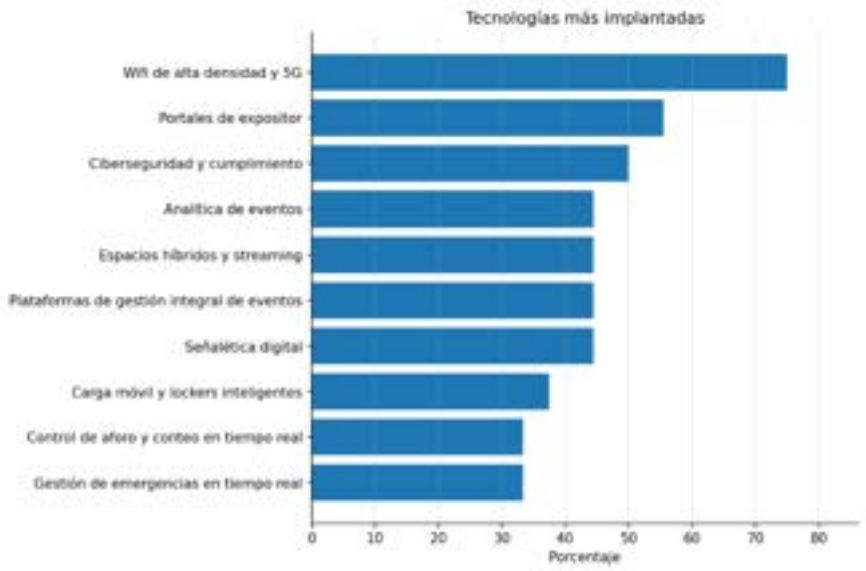


Figura 15. Clasificación de las tecnologías más implantadas

Tecnologías conocidas no implantadas

El siguiente gráfico identifica **tecnologías que ya son conocidas por los recintos, pero que aún no se han traducido en un uso efectivo**.

Destacan las RA/RV para experiencias inmersivas, apps móviles oficiales, chatbots y asistentes virtuales, IA para planificación y precios o marketplaces feriales, lo que apunta a una brecha de adopción más que a una brecha de conocimiento, que en algunos casos se debe a una falta de recursos humanos especializados, falta de tiempo para formarse en su uso e incluso percepción de falta de demanda del público. En el caso de DIGITAL EXPO, este grupo debería abordarse mediante análisis de viabilidad, la definición de casos de uso, demostraciones prácticas y apoyo, evitando proponer implementaciones sin aclarar primero el valor real para las personas usuarias y los equipos de gestión.

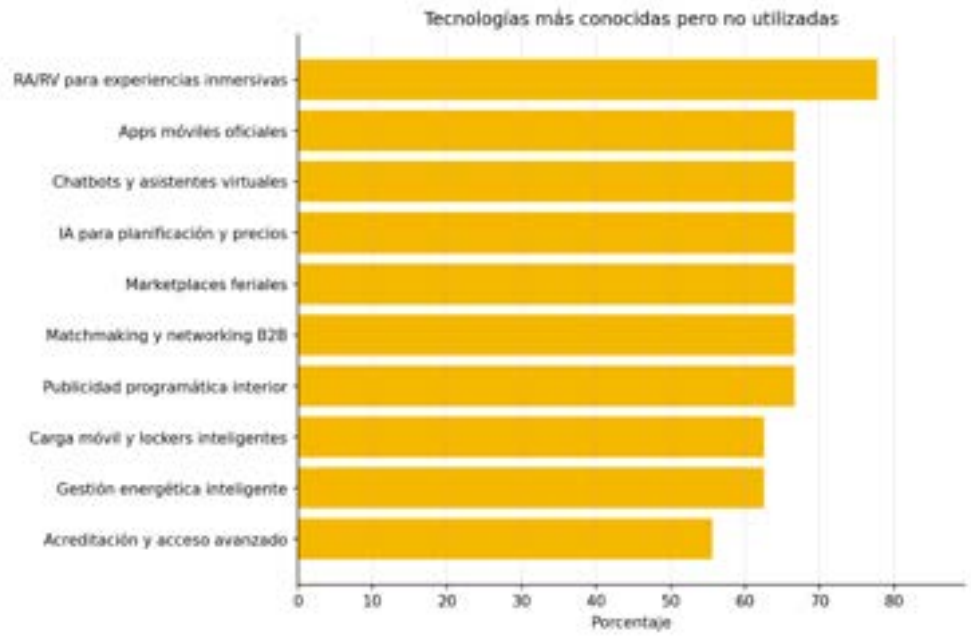


Figura 16. Clasificación de las tecnologías más conocidas, pero no utilizadas

Tecnologías desconocidas

La siguiente tabla muestra que las **tecnologías menos conocidas** se concentran en los ámbitos de medición de huella de carbono, plataformas de datos unificados, analítica de flujos y mapas de calor y gemelo digital del recinto. Esto indica que la prioridad inicial no debería ser la implementación directa, sino más bien desarrollar el conocimiento y la capacidad de juicio: qué problema resuelve cada solución, qué requisitos tiene y a qué tipo de recinto podría aportar valor añadido. En el caso de DIGITAL EXPO, estas tecnologías podrían abordarse mediante la sensibilización, la formación, las demostraciones prácticas y proyectos piloto selectivos, diferenciando entre soluciones estratégicas de futuro y herramientas fundamentales que deben hacerse más comprensibles y aplicables.

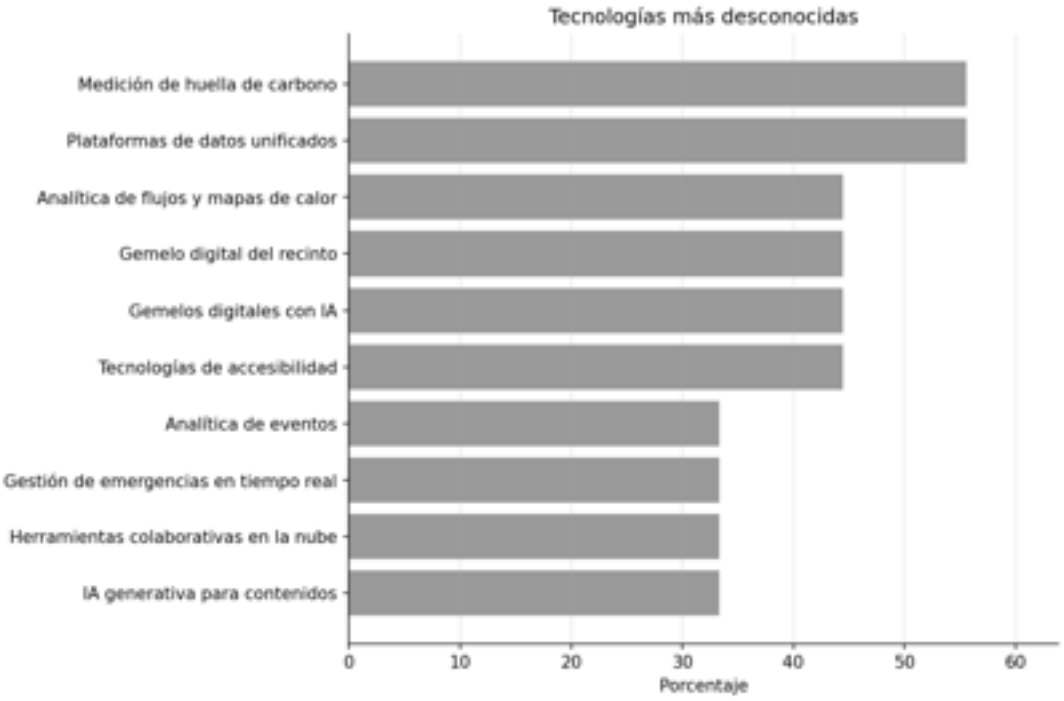


Figura 17. Clasificación de las tecnologías según el grado de desconocimiento

Por último, se hicieron una serie de comentarios adicionales a las respuestas que indicaban lo siguiente:

- Necesidad de una contextualización específica del recinto
- Necesidad de contar con personal más cualificado, formación y apoyo financiero para implementar tecnologías útiles.
- Un comentario indica que se está llevando a cabo un estudio para implementar el gemelo digital en el Centro Cultural de Viana do Castelo.
- Varios centros indican que el uso de la tecnología lo gestiona una empresa externa.
- Exponor solicita recibir información sobre los resultados finales del estudio.
- El Pavilhão de Feiras e Exposições de Ponte de Lima (Expolima) describe que dispone de cortinas y separaciones opacas controladas mediante un sistema electrónico.

4.4. Conocimiento de políticas gallegas

Por último, se destaca el desconocimiento de la muestra de los programas de apoyo a la modernización comercial, ya que **4 de cada 6 respuestas de recintos españoles indican que las desconocen**, frente a 1 que afirma conocerlos y tener intención de utilizarlos. En cuanto a la alineación con el Plan Estratégico de Comercio de Galicia 2025-2030 y con DIGITAL_EXPO, solamente dos declaran estar alineados o tener la intención de alinearse, mientras que 3 indican que no la conocían antes de la entrevista o que aún desconocen gran parte del proyecto (los recintos portugueses no respondieron). Esto indica que existe una activación institucional, pero no parece estar muy extendida en la muestra, por lo que puede suponer una oportunidad para el proyecto DIGITAL_EXPO para reforzar las acciones de difusión, activación y apoyo hacia las palancas públicas disponibles.

4.5. Conclusiones clave del mapa

Del análisis anterior se extraen ocho conclusiones:

- **Predominio del conocimiento sobre la implementación:** La media de la muestra sitúa el uso en torno al 24,4 %, frente al 50,5 % de lo que se conoce, pero no se utiliza y un 25,1 % de desconocimiento total.
- **Las tecnologías relacionadas con la infraestructura y la experiencia se sitúan más cerca de la práctica real:** El bloque 5 (Infraestructura, sostenibilidad y accesibilidad) alcanza un uso medio del 30,3 %, y el bloque 2 (Experiencia del visitante y del expositor), del 27,0 %, frente al 14,8 % del bloque 4 (Datos, IA y analítica).
- **Los datos y la inteligencia artificial siguen estando alejados de la implementación habitual:** El bloque 4 combina un uso medio del 14,8 % con un desconocimiento medio del 37,0 %.
- **La conectividad avanzada se presenta como la tecnología más consolidada de la muestra:** El Wi-Fi de alta densidad y las redes 5G alcanzan un 75,0 % de uso efectivo, muy por encima del resto de tecnologías. La base de conectividad puede actuar como facilitadora de otros servicios, siempre que vaya acompañada de integración y gobernanza.
- **Existe un conjunto claro de oportunidades sin aprovechar:** Las aplicaciones móviles oficiales (66,7 % de conocimiento sin uso), la RA/RV para experiencias inmersivas (77,8 %) y la publicidad programática interior (66,7 %), entre otras, muestran altos niveles de conocimiento, pero una baja adopción (todas por debajo del 25 % de uso real).
- **Las plataformas de datos unificadas siguen estando lejos de aplicarse en la muestra:** Con un 0 % de uso y un 55,6 % de desconocimiento, la integración avanzada de datos es una de las áreas más desconocidas e infrautilizadas de toda la muestra (empatada con la medición de huella de carbono como la tecnología menos conocida).
- **La huella de carbono y la accesibilidad digital aún no ocupan un lugar central:** La medición de huella de carbono (55,6 % de desconocimiento, 22,2 % de uso) y las tecnologías de accesibilidad (44,4 % de desconocimiento, 11,1 % de uso) tienen una presencia limitada y son de las tecnologías más desconocidas de la muestra.
- **El conocimiento del apoyo institucional y las palancas es bajo:** Existe margen para acciones de difusión, activación y apoyo institucional, no solo tecnológicas.

4.7 Del mapa a la hoja de ruta

La descripción del mapa tecnológico solo es útil si sirve para decidir: qué tecnologías conviene optimizar o integrar, cuáles necesitan apoyo o demostración y cuáles se reservan para proyectos piloto a medio o largo plazo. La siguiente matriz resume este **puente entre el mapeo diagnóstico y una hoja de ruta compartida.**

Tabla 35. Del mapa a la hoja de ruta: posición y acciones recomendadas

Posición en el mapa	Tipo de acción recomendada	Horizonte temporal	Posible encaje en DIGITAL_EXPO
Tecnología consolidada	Optimización / integración	A corto plazo	Mejora operativa y consolidación de buenas prácticas
Tecnología conocida pero no utilizada	Análisis de viabilidad / asistencia	A corto y medio plazo	Demostraciones, asesoramiento y proyectos piloto de alcance limitado
Tecnología poco conocida	Sensibilización / formación	A corto plazo	Actividades de divulgación, catálogo y formación
Tecnología emergente con valor estratégico	Demostración / proyecto piloto / seguimiento	A medio y largo plazo	Proyectos piloto de demostración y espacios de aprendizaje
Tecnología base pendiente de consolidación	Consolidación / acción conjunta	A corto y medio plazo	Soluciones compartidas, criterios comunes y apoyo a la implementación

5 Síntesis estratégica

5. Síntesis estratégica DAFO-CAME

El análisis DAFO-CAME sirve para organizar los resultados dispersos, diferenciar entre factores internos y externos, y preparar una transición más operativa hacia la futura hoja de ruta de digitalización.

Siguiendo esta lógica, el análisis DAFO sintetiza la situación actual y el contexto cambiante del sistema ferial y de exposiciones analizado, mientras que el CAME transforma esta lectura en líneas de acción. La matriz DAFO se elaboró a partir de una lectura cruzada de las entrevistas, la encuesta sobre el conocimiento y el uso de las tecnologías, el mapa tecnológico y la interpretación comparativa de todo el diagnóstico.

5.1. Matriz DAFO general

La siguiente matriz resume el potencial de digitalización de los recintos feriales y centros de exposiciones de la Eurorregión desde una perspectiva estratégica.

Tabla 36. Matriz DAFO general

PUNTOS FUERTES	DEBILIDADES
• **Conectividad de red**: infraestructura base habilitadora en fibra, cobertura 5G y redes Wi-Fi de alta densidad sectorizadas capaces de soportar eventos masivos y streaming. • **Soluciones feriales verticales implantadas**: casos de digitalización consolidada en áreas concretas, como el CRM Xeria Digital en Expourense, la plataforma de ticketing de diseño propio en Lugo y la centralización domótica Sistavac en Viana do Castelo • **Atención directa y respuesta técnica ágil:** resolución de incidencias 24/7 y contacto directo con el organizador, señalado como factor de retención. • **Capacidad operativa de las plantillas:** ejecución de un calendario de un gran número de eventos con plantillas reducidas.	• **Dimensión reducida de las estructuras de personal:** plantillas de 2 a 4 personas en la mayoría de los recintos, absorbidas por la operativa diaria y sin margen para planificar o evaluar innovaciones. • **Carga burocrática y exigencias administrativas:** plazos de respuesta ajustados fijados por las administraciones que reducen el tiempo disponible para el desarrollo digital. • **Limitaciones de la Ley de Contratos del Sector Público**: el marco de las licitaciones públicas y el límite de los contratos menores (1 año y adjudicación estrictamente económica) dificulta la adquisición de ERP y CRM integrados y lleva a encadenar soluciones desconectadas entre sí. • **Dependencia de ofimática manual y silos de información**: procesos troncales dependientes de procesos manuales, envíos manuales de Word/PDF por correo o cobros de taquilla exclusivamente en efectivo. • **Brecha digital interna**: asimetría entre recintos con CRM propio y otros sin ni siquiera sistemas propios de gestión.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
• **La Inteligencia Artificial (IA) aplicada a la gestión administrativa**: integración de herramientas de IA generativa y de procesamiento para automatizar tareas repetitivas de oficina y liberar tiempo del escaso personal. • **Centralización energética y control domótico (BMS)**: demanda expresada por varios recintos de soluciones que unifiquen la climatización/iluminación y auditen de forma domótica el consumo eléctrico ferial para repercutir costes reales a los expositores. • **Acompañamiento y mentorizaje "tú a tú"**: sustituir la oferta de cursos y manuales de formato genérico por un asesoramiento técnico que implante soluciones "llave en mano" preconfiguradas, adaptadas a sus limitados horarios. • **Automatización de accesos y parking exterior**: proyectos inminentes de privatización perimetral y digitalización de barreras/plazas para generar nuevas vías de ingresos. • **Cooperación transfronteriza y DIGITAL EXPO**: creación de una hoja de ruta común, catálogos feriales unificados (Galicia - Norte de Portugal) y centrales de compra para abaratar costes de software y reducir las limitaciones de la contratación pública	• **Oferta tecnológica diseñada para recintos con departamento TIC propio:** las soluciones disponibles en el mercado ferial presuponen un mantenimiento de datos continuado que exige dedicación exclusiva, lo que las hace inaplicables a recintos de la dimensión de los gallegos. • **Costes de mantenimiento y repuestos fijados por el proveedor:** soluciones de alta gama cuyo coste recurrente de soporte, licencias y consumibles queda al margen del control del recinto una vez implantadas. • **Ciclos de actualización y fin de soporte impuestos por los fabricantes:** los cambios de versión del software ferial obligan a readaptar procesos y reformar al personal en plazos marcados por el proveedor, con riesgo de paralizar las implementaciones en curso. • **Brecha de competitividad territorial**: pérdida de posición de los recintos gallegos frente a otros destinos MICE si las administraciones no financian la externalización completa de los procesos de despliegue tecnológico. • **Discontinuidad de las convocatorias de financiación:** la vinculación del despliegue tecnológico a programas de duración determinada expone las soluciones implantadas a quedar sin cobertura de mantenimiento al cierre de cada convocatoria.

Una lectura conjunta del análisis DAFO muestra que los recintos feriales de la Eurorregión disponen de una base tecnológica desigual, con un ecosistema heterogéneo en su grado de desarrollo. Conviven infraestructuras físicas de conectividad avanzadas (redes de fibra de 1 Gbps y Wi-Fi de alta densidad) con procesos de gestión interna que siguen realizándose de forma manual (como el uso de Excel para calendarios o inscripciones por correo electrónico).

El diagnóstico apunta a que el principal factor limitante no es la capacitación del personal, sino la disponibilidad de tiempo y de recursos humanos (equipos de 2 a 4 personas con una dedicación intensiva a la operativa diaria) y el marco procedimental **de la Ley de Contratos del Sector Público**, que condiciona la contratación de soluciones integradas y escalables a largo plazo.

En este contexto, DIGITAL EXPO puede priorizar, frente a la formación teórica tradicional (vídeos y manuales de difícil encaje en la disponibilidad del personal), el **acompañamiento técnico estratégico, la mentoría individualizada y la provisión de soluciones modulares**

preconfiguradas "llave en mano". La hoja de ruta estratégica sitúa las tecnologías avanzadas también en el corto plazo: la implantación de la Inteligencia Artificial administrativa y la centralización domótica para la eficiencia energética se identifican como prioridades actuales para aliviar la carga operativa del personal y asegurar la viabilidad económica de los recintos.

5.2. Matriz CAME

La matriz CAME recoge, en un formato más orientado a la acción, las **principales respuestas estratégicas que se desprenden del diagnóstico**, estableciendo las líneas prioritarias en las que debe avanzar la hoja de ruta de digitalización de las instalaciones.

Tabla 37. Matriz CAME general

MANTENER LOS PUNTOS FUERTES	CORREGIR LAS DEBILIDADES
• **Preservar la conectividad base**: mantener las infraestructuras de fibra óptica (hasta 1 Gbps) y las redes Wi-Fi de alta densidad sectorizadas que ya dan servicio a eventos multitudinarios y streaming. • **Dar continuidad a las soluciones verticales** desarrolladas internamente: mantener el soporte de las plataformas ya operativas, como el CRM *Xeria Digital* de Ourense, la plataforma de *ticketing* propia de Lugo o la domótica *Sistavac* de Viana. • **Mantener el modelo de atención directa 24/7:** conservar la respuesta técnica in situ y el contacto personalizado con los organizadores, señalado por estos como factor de retención. • **Sostener la capacidad operativa del personal:** ajustar la asignación de tareas de las plantillas actuales al volumen de eventos que asumen.	• **Agilizar procesos con soluciones "llave en mano" preconfiguradas**: diseñar implantaciones de software que no requieran que el personal disponible (de 2 a 4 personas por recinto) dedique horas a programar o configurar, reduciendo el tiempo de implantación exigido. • **Sustituir el cobro exclusivo en efectivo**: instalar terminales de pago físico (TPV) en recintos que carecen de cobro digital (ej. A Estrada). • **Automatizar los procesos administrativos y de oficina**: Sustituir la planificación ferial en Excel coloreado a mano y las acreditaciones manuales mediante hojas enviadas por correo electrónico por un ERP modular básico. • **Reducir la fragmentación contractual:** crear pliegos de prescripciones técnicas y licitaciones conjuntas a nivel Eurorregión para adquirir software integrado, evitando la acumulación de soluciones inconexas derivada de los contratos menores de un año.
APROVECHAR LAS OPORTUNIDADES	**ABORDAR LAS AMENAZAS**
• **La Inteligencia Artificial (IA) aplicada a la gestión administrativa:** implantar herramientas de IA generativa y de procesamiento documental para automatizar tareas rutinarias de oficina y compensar la limitación de personal disponible.	• **Control preventivo del coste total de propiedad (TCO):** exigir por pliego que los proveedores garanticen los costes de licencias, soporte y consumibles a largo plazo y asegurar la compatibilidad con repuestos estándar, evitando la dependencia de proveedor único

• **Centralización y auditoría energética domótica:** Desplegar plataformas de gestión de edificios (BMS) para controlar luces y climas, auditando el consumo eléctrico ferial para poder repercutir los costes reales a los expositores • **Sustituir la formación en formato curso por mentoría "tú a tú": reemplazar los cursos de contenido genérico y los manuales extensos**, implantando un modelo de acompañamiento y tutorización directa sobre herramientas prácticas en sus propios horarios • **Digitalización de aparcamientos exteriores:** aprovechar los planes de perimetración y privatización de parkings para instalar barreras automáticas y control digital de aforos, abriendo nuevas vías de ingresos • **DIGITAL EXPO como punto de partida de un marco de compras conjuntas**: utilizar el proyecto para impulsar la colaboración conjunta en licitaciones plurianuales de licencias de software comunes a varios recintos, abaratando costes	con costes recurrentes no acotados en el contrato. • **Garantizar la continuidad operativa ante actualizaciones y migraciones tecnológicas:** incorporar en los pliegos requisitos de gestión del ciclo de vida tecnológico que establezcan la obligación de mantener las versiones operativas y soportadas mientras resulte técnicamente viable y seguro, así como planificar y ejecutar las actualizaciones o migraciones necesarias sin interrupciones no programadas del servicio. El soporte deberá incluir, cuando resulte necesario, las tareas de migración, configuración, pruebas y puesta en producción asociadas a dichos cambios. • **Financiación pública del despliegue integral**: acudir a las líneas que ya cubren estos conceptos, como las ayudas del Igape de financiación a la implantación de ERP y CRM y automatización de procesos con puesta en producción efectiva, o Ticket Innova, que cubre hasta el 80 % de la contratación de consultoría especializada externa. • **Planes de viabilidad pos-subvención**: vincular cada proyecto ferial subvencionado a un plan de explotación financiera plurianual que prevea cómo asumirá el recinto los costes de mantenimiento recurrentes. • **Criterio de administración delegada en los pliegos**: descartar en la fase de valoración las soluciones cuya explotación exija personal técnico dedicado, exigiendo configuración inicial, alojamiento y administración a cargo del proveedor, y limitando la intervención del recinto a tareas de uso.

En la siguiente tabla se resumen las principales conclusiones del análisis:

Tabla 38. Resumen visual de DAFO-CAME

Elemento de síntesis	Resumen ejecutivo
4 ideas clave del DAFO	**1. Conectividad física consolidada frente a gestión administrativa manual: e**l ecosistema cuenta con infraestructuras de red de hasta 1 Gbps y Wi-Fi de alta densidad. Sin embargo, convive con procesos de gestión interna manuales basados en Excel para planificar calendarios o envíos de Word/PDF por correo para acreditaciones.

Elemento de síntesis	Resumen ejecutivo
	2. Limitación estructural de personal y tiempo: las plantillas operativas son reducidas (de 2 a 4 personas en oficina) y quedan absorbidas por la operativa diaria. Esto, sumado a los plazos de respuesta fijados por la administración y al volumen del calendario, deja sin margen la planificación tecnológica. **3. La IA y la eficiencia energética como líneas prioritarias**: existe interés directivo expreso por implantar Inteligencia Artificial generativa para automatizar tareas administrativas de oficina y por la domótica energética (sistemas BMS como *Sistavac*) para monitorizar, controlar y auditar consumos eléctricos con el fin de repercutir costes reales a los expositores. **4. Limitaciones de la contratación pública**: el marco de la Ley de Contratos del Sector Público y la duración máxima (1 año) de los contratos menores restringen la adquisición de soluciones CRM/ERP integradas a largo plazo, lo que lleva a los recintos a encadenar soluciones inconexas.
4 ideas clave del CAME	**1. Implantar soluciones modularizadas preconfiguradas:** sustituir la planificación manual en Excel y las acreditaciones por email mediante la provisión de software preconfigurado por consultores externos, de modo que el personal no asuma tareas de programación ni de configuración inicial. **2. Sustituir la formación teórica por mentoría personalizada:** sustituir los cursos genéricos, vídeos y manuales extensos, que las plantillas no llegan a completar por falta de disponibilidad horaria, por un acompañamiento práctico e individualizado adaptado a sus horarios en el puesto de trabajo. **3. Control preventivo del coste total de propiedad (TCO)**: condicionar la adquisición de tecnologías de alta gama a la verificación previa de sus costes recurrentes frente al presupuesto ordinario del recinto, y descartar las herramientas (como Apps nativas de visitantes) cuyo mantenimiento de datos exija una dedicación exclusiva no disponible en las plantillas actuales. **4. Articular compras conjuntas transfronterizas**: utilizar DIGITAL EXPO como marco de contratación plurianual conjunta para recintos de España y Portugal, reduciendo el coste de las licencias de software comunes y las limitaciones de duración propias de los contratos menores individuales
4 prioridades estratégicas	**1. Digitalización operativa básica e inmediata**: reemplazar la taquilla en efectivo instalando terminales de pago físico (TPV) e implantar un software modular básico de gestión (ERP/CRM) para centralizar la contratación de espacios, expedientes y calendarios. **2. Unificación y centralización domótica de infraestructuras**: integrar el control de la climatización y la iluminación (actualmente descentralizados o manuales en pabellones antiguos) en una única sala de mantenimiento para evitar desplazamientos físicos del personal disponible. **3. Pilotos de Inteligencia Artificial para automatización administrativa**: diseñar pruebas de concepto orientadas a aligerar la carga de trámites administrativos rutinarios y la redacción de contenidos. **4. Modernización de accesos y parkings exteriores**: ejecutar proyectos de perimetración y privatización de los parkings públicos mediante barreras domóticas y control de aforo digital para generar una nueva vía de ingresos directos

Elemento de síntesis	Resumen ejecutivo
4 riesgos que vigilar	**1. Adquisición de sistemas sobredimensionados:** evitar sistemas de alta gama cuyos costes recurrentes de soporte o licencias superen la capacidad presupuestaria del recinto. **2. Desactualización de los contenidos por falta de dedicación:** descartar herramientas que exijan una alimentación de datos periódica que la plantilla no pueda sostener, dado que su utilidad depende de que la información esté al día. **3. Impacto operativo de las actualizaciones obligatorias:** prever la carga de trabajo adicional que asume la plantilla durante las actualizaciones o migraciones obligatorias de versión de software ferial impuestas por los fabricantes. **4. Interrupción de soporte técnico por fin de subvenciones**: vincular cada adquisición tecnológica a un plan de viabilidad financiera pos-subvención para que el mantenimiento no quede sin cobertura al cerrarse los fondos europeos.

6. Anexos

6.1. Guión de la entrevista

La encuesta se estructura en torno a siete categorías tecnológicas clave, además de un bloque inicial para la identificación del recinto.

Bloque 1: Identificación básica del recinto

1. **Nombre del recinto ferial:**
2. **Entidad Gestora:**
3. **Persona de Contacto:**
4. **Cargo o área desde la que responde:**
5. **Tipología principal de actividad del recinto:** (Ej. Ferias comerciales, congresos, eventos culturales, deportivos, etc.)
6. **Número aproximado de eventos feriales o congresuales anuales:**
7. **Perfil predominante de usuarios del recinto:** (Ej. Empresas, público general, profesionales, etc.)

Bloque 2: Tecnologías de gestión y administración

Definición: soluciones vinculadas a la gestión general del recinto, planificación de recursos, administración económica, gestión documental, relación contractual u organización interna de la actividad.

2.1 Tecnologías Actualmente implantadas y en uso:

¿Qué tecnologías o soluciones de gestión y administración están utilizando actualmente en su recinto? (Ej. ERP, CRM, software de gestión de proyectos, sistemas de contabilidad, gestores documentales, etc.)

- Para cada tecnología mencionada, por favor, indique:
  - Nombre o tipo de solución:
  - Ámbito de uso específico:
  - Grado de utilización (Alto, Medio, Bajo):
  - Uso (Generalizado en el recinto / Parcial en áreas específicas):
  - Observaciones sobre su funcionamiento o utilidad:

2.2 Tecnologías conocidas, pero no adoptadas:

¿Qué tecnologías o soluciones de gestión y administración conocen, pero no están utilizando actualmente en su recinto?

- Para cada tecnología mencionada, por favor, indique:
  - Nombre o tipo de solución:
  - Principales razones por las que no se ha implantado (seleccione una o varias):
    - Falta de presupuesto
    - Falta de prioridad actual
    - Insuficiencia de recursos humanos o capacidades internas
    - Complejidad técnica o dificultad de integración
    - Escasa demanda percibida
    - Desconocimiento sobre su aplicación práctica

- Otras (especifique):

2.3 Necesidades y tecnologías de interés potencial:

- ¿Qué procesos o ámbitos de trabajo en gestión y administración presentan actualmente mayores dificultades o ineficiencias en su recinto?
- ¿Qué tecnologías o soluciones de gestión y administración les gustaría explorar o valorar a corto o medio plazo, incluso si no las conocen en profundidad actualmente?

Bloque 3: Tecnologías de Comercialización, comunicación y marketing

Definición: herramientas orientadas a la promoción de eventos, captación de clientes, relación comercial con organizadores y expositores, gestión de campañas, difusión de contenidos y explotación comercial de datos y audiencias.

3.1 Tecnologías Actualmente implantadas y en uso:

¿Qué tecnologías o soluciones de comercialización, comunicación y marketing están utilizando actualmente en su recinto? (Ej. CRM de ventas, plataformas de email marketing, herramientas de gestión de redes sociales, plataformas de publicidad digital, CMS para web, etc.)

- Para cada tecnología mencionada, por favor, indique:
  - Nombre o tipo de solución:
  - Ámbito de uso específico:
  - Grado de utilización (Alto, Medio, Bajo):
  - Uso (Generalizado en el recinto / Parcial en áreas específicas):
  - Observaciones sobre su funcionamiento o utilidad:

3.2 Tecnologías conocidas, pero no adoptadas:

¿Qué tecnologías o soluciones de comercialización, comunicación y marketing conocen, pero no están utilizando actualmente en su recinto?

- Para cada tecnología mencionada, por favor, indique:
  - Nombre o tipo de solución:
  - Principales razones por las que no se ha implantado (seleccione una o varias):
    - Falta de presupuesto
    - Falta de prioridad actual
    - Insuficiencia de recursos humanos o capacidades internas
    - Complejidad técnica o dificultad de integración
    - Escasa demanda percibida
    - Desconocimiento sobre su aplicación práctica
    - Otras (especifique):

3.3 Necesidades y tecnologías de interés potencial:

- ¿Qué procesos o ámbitos de trabajo en comercialización, comunicación y marketing presentan actualmente mayores dificultades o ineficiencias en su recinto?
- ¿Qué tecnologías o soluciones de comercialización, comunicación y marketing les gustaría explorar o valorar a corto o medio plazo, incluso si no las conocen en profundidad actualmente?

Bloque 4: Tecnologías aplicadas a la operativa y a los procesos del evento

Definición: soluciones relacionadas con la planificación, coordinación y ejecución de la actividad ferial, tales como control de accesos, acreditaciones, ticketing, gestión de incidencias, coordinación con proveedores, montajes y desmontajes o seguimiento operativo de eventos.

4.1 Tecnologías actualmente implantadas y en uso:

¿Qué tecnologías o soluciones aplicadas a la operativa y a los procesos del evento están utilizando actualmente en su recinto? (Ej. Sistemas de control de accesos, plataformas de ticketing, software de gestión de eventos, sistemas de acreditación, etc.)

- Para cada tecnología mencionada, por favor, indique:
  - Nombre o tipo de solución:
  - Ámbito de uso específico:
  - Grado de utilización (Alto, Medio, Bajo):
  - Uso (Generalizado en el recinto / Parcial en áreas específicas):
  - Observaciones sobre su funcionamiento o utilidad:

4.2 Tecnologías conocidas, pero no adoptadas:

¿Qué tecnologías o soluciones aplicadas a la operativa y a los procesos del evento conocen, pero no están utilizando actualmente en su recinto?

- Para cada tecnología mencionada, por favor, indique:
  - Nombre o tipo de solución:
  - Principales razones por las que no se ha implantado (seleccione una o varias):
    - Falta de presupuesto
    - Falta de prioridad actual
    - Insuficiencia de recursos humanos o capacidades internas
    - Complejidad técnica o dificultad de integración
    - Escasa demanda percibida
    - Desconocimiento sobre su aplicación práctica
    - Otras (especifique):

4.3 Necesidades y tecnologías de interés potencial:

- ¿Qué procesos o ámbitos de trabajo en la operativa y procesos del evento presentan actualmente mayores dificultades o ineficiencias en su recinto?
- ¿Qué tecnologías o soluciones aplicadas a la operativa y a los procesos del evento les gustaría explorar o valorar a corto o medio plazo, incluso si no las conocen en profundidad actualmente?

Bloque 5: Tecnologías orientadas a la experiencia de expositores y visitantes

Definición: herramientas que mejoran la interacción con el recinto o con el evento, como aplicaciones móviles, señalética digital, sistemas de orientación, plataformas de networking, atención en tiempo real o soluciones inmersivas o interactivas.

5.1 Tecnologías actualmente implantadas y en uso:

¿Qué tecnologías o soluciones orientadas a la experiencia de expositores y visitantes están utilizando actualmente en su recinto? (Ej. Apps móviles para eventos, pantallas interactivas, sistemas de geolocalización, plataformas de matchmaking, chatbots, realidad aumentada/virtual, etc.)

- Para cada tecnología mencionada, por favor, indique:
  - Nombre o tipo de solución:
  - Ámbito de uso específico:
  - Grado de utilización (Alto, Medio, Bajo):
  - Uso (Generalizado en el recinto / Parcial en áreas específicas):
  - Observaciones sobre su funcionamiento o utilidad:

5.2 Tecnologías conocidas, pero no adoptadas:

¿Qué tecnologías o soluciones orientadas a la experiencia de expositores y visitantes conocen, pero no están utilizando actualmente en su recinto?

- Para cada tecnología mencionada, por favor, indique:
  - Nombre o tipo de solución:
  - Principales razones por las que no se ha implantado (seleccione una o varias):
    - Falta de presupuesto
    - Falta de prioridad actual
    - Insuficiencia de recursos humanos o capacidades internas
    - Complejidad técnica o dificultad de integración
    - Escasa demanda percibida
    - Desconocimiento sobre su aplicación práctica
    - Otras (especifique):

5.3 Necesidades y tecnologías de interés potencial:

- ¿Qué procesos o ámbitos de trabajo en la experiencia de expositores y visitantes presentan actualmente mayores dificultades o ineficiencias en su recinto?
- ¿Qué tecnologías o soluciones orientadas a la experiencia de expositores y visitantes les gustaría explorar o valorar a corto o medio plazo, incluso si no las conocen en profundidad actualmente?

Bloque 6: Tecnologías de mantenimiento, infraestructuras, seguridad y sostenibilidad

Definición: Herramientas de monitorización de instalaciones, gestión energética, control ambiental, videovigilancia, control de aforos, mantenimiento preventivo o predictivo y otras soluciones asociadas al funcionamiento físico y seguro del recinto.

6.1 Tecnologías actualmente implantadas y en uso:

¿Qué tecnologías o soluciones de mantenimiento, infraestructuras, seguridad y sostenibilidad están utilizando actualmente en su recinto? (Ej. BMS - Building Management System, sistemas de videovigilancia inteligente, sensores IoT para eficiencia energética, software de gestión de mantenimiento, etc.)

- Para cada tecnología mencionada, por favor, indique:

- Nombre o tipo de solución:
- Ámbito de uso específico:
- Grado de utilización (Alto, Medio, Bajo):
- Uso (Generalizado en el recinto / Parcial en áreas específicas):
- Observaciones sobre su funcionamiento o utilidad:

6.2 Tecnologías conocidas, pero no adoptadas:

¿Qué tecnologías o soluciones de mantenimiento, infraestructuras, seguridad y sostenibilidad conocen, pero no están utilizando actualmente en su recinto?

- Para cada tecnología mencionada, por favor, indique:
  - Nombre o tipo de solución:
  - Principales razones por las que no se ha implantado (seleccione una o varias):
    - Falta de presupuesto
    - Falta de prioridad actual
    - Insuficiencia de recursos humanos o capacidades internas
    - Complejidad técnica o dificultad de integración
    - Escasa demanda percibida
    - Desconocimiento sobre su aplicación práctica
    - Otras (especifique):

6.3 Necesidades y Tecnologías de Interés Potencial:

- ¿Qué procesos o ámbitos de trabajo en mantenimiento, infraestructuras, seguridad y sostenibilidad presentan actualmente mayores dificultades o ineficiencias en su recinto?
- ¿Qué tecnologías o soluciones de mantenimiento, infraestructuras, seguridad y sostenibilidad les gustaría explorar o valorar a corto o medio plazo, incluso si no las conocen en profundidad actualmente?

Bloque 7: Tecnologías de datos, análisis e inteligencia para la toma de decisiones

Definición: cuadros de mando, business intelligence, sistemas de reporting, analítica de visitantes, explotación de datos comerciales, integración de información y herramientas que permitan mejorar la capacidad de análisis y de decisión.

7.1 Tecnologías actualmente implantadas y en uso:

¿Qué tecnologías o soluciones de datos, análisis e inteligencia para la toma de decisiones están utilizando actualmente en su recinto? (Ej. Plataformas de Business Intelligence, herramientas de visualización de datos, sistemas de analítica web/móvil, data warehouses, etc.)

- Para cada tecnología mencionada, por favor, indique:
  - Nombre o tipo de solución:
  - Ámbito de uso específico:
  - Grado de utilización (Alto, Medio, Bajo):
  - Uso (Generalizado en el recinto / Parcial en áreas específicas):
  - Observaciones sobre su funcionamiento o utilidad:

7.2 Tecnologías conocidas, pero no adoptadas:

¿Qué tecnologías o soluciones de datos, análisis e inteligencia para la toma de decisiones conocen, pero no están utilizando actualmente en su recinto?

- Para cada tecnología mencionada, por favor, indique:
  - Nombre o tipo de solución:
  - Principales razones por las que no se ha implantado (seleccione una o varias):
    - Falta de presupuesto
    - Falta de prioridad actual
    - Insuficiencia de recursos humanos o capacidades internas
    - Complejidad técnica o dificultad de integración
    - Escasa demanda percibida
    - Desconocimiento sobre su aplicación práctica
    - Otras (especifique):

7.3 Necesidades y tecnologías de interés potencial:

- ¿Qué procesos o ámbitos de trabajo en datos, análisis e inteligencia para la toma de decisiones presentan actualmente mayores dificultades o ineficiencias en su recinto?
- ¿Qué tecnologías o soluciones de datos, análisis e inteligencia para la toma de decisiones les gustaría explorar o valorar a corto o medio plazo, incluso si no las conocen en profundidad actualmente?

Bloque 8: Infraestructuras tecnológicas de base y conectividad (categoría transversal)

Definición: aspectos como redes, conectividad wifi, interoperabilidad de sistemas, ciberseguridad, capacidad audiovisual o elementos tecnológicos básicos que condicionan la viabilidad del resto de soluciones.

8.1 Estado actual de las infraestructuras:

Describa la infraestructura de red actual del recinto (Ej. Fibra óptica, cableado estructurado, etc.):

- ¿Qué tipo de conectividad Wi-Fi ofrecen? (Ej. Wi-Fi 6, Wi-Fi 5, para visitantes, para expositores, etc.):
- ¿Cómo gestionan la interoperabilidad entre los diferentes sistemas tecnológicos que utilizan?
- ¿Qué medidas de ciberseguridad tienen implementadas para proteger sus sistemas y datos?
- Describa la capacidad audiovisual del recinto (Ej. Pantallas LED, sistemas de sonido, equipos de proyección, etc.):
- ¿Existen elementos tecnológicos básicos que actualmente limiten la implementación de nuevas soluciones?

8.2 Necesidades y mejoras potenciales en infraestructuras:

- ¿Qué aspectos de sus infraestructuras tecnológicas de base y conectividad consideran que requieren una mejora prioritaria?
- ¿Qué tecnologías o soluciones relacionadas con la infraestructura les gustaría explorar o valorar a corto o medio plazo para mejorar la base tecnológica del recinto?

Bloque 9: Valoración general y barreras para la adopción tecnológica

- **Valoración General del nivel tecnológico:** ¿cómo valoran, en términos generales, el nivel tecnológico actual de su recinto? (Escala del 1 al 5, donde 1 es muy bajo y 5 es muy alto)
- **Ámbitos más avanzados:** ¿em qué ámbitos o categorías tecnológicas consideran que están más avanzados?
- **Ámbitos con mayor recorrido de mejora:** ¿en cuáles creen que existe un mayor recorrido de mejora o necesidad de digitalización?
- **Principales obstáculos:** ¿cuáles son los principales obstáculos para incorporar nuevas tecnologías en el recinto? (Seleccione una o varias):
    - Falta de presupuesto
    - Falta de personal cualificado o capacidades internas
    - Resistencia al cambio organizacional
    - Complejidad de integración con sistemas existentes
    - Falta de conocimiento sobre las soluciones disponibles
    - Incertidumbre sobre el retorno de la inversión (ROI)
    - Regulaciones o normativas específicas
    - Otras (especifique):
- **Condiciones facilitadoras:** ¿qué condiciones o tipos de apoyo facilitarían la implantación de nuevas tecnologías en su recinto? (Ej. Ayudas económicas, formación, asesoramiento técnico, etc.)
- **Interés en futuras iniciativas:** ¿estarían interesados en recibir información o participar en futuras iniciativas vinculadas a la incorporación de nuevas tecnologías?

Nota metodológica:

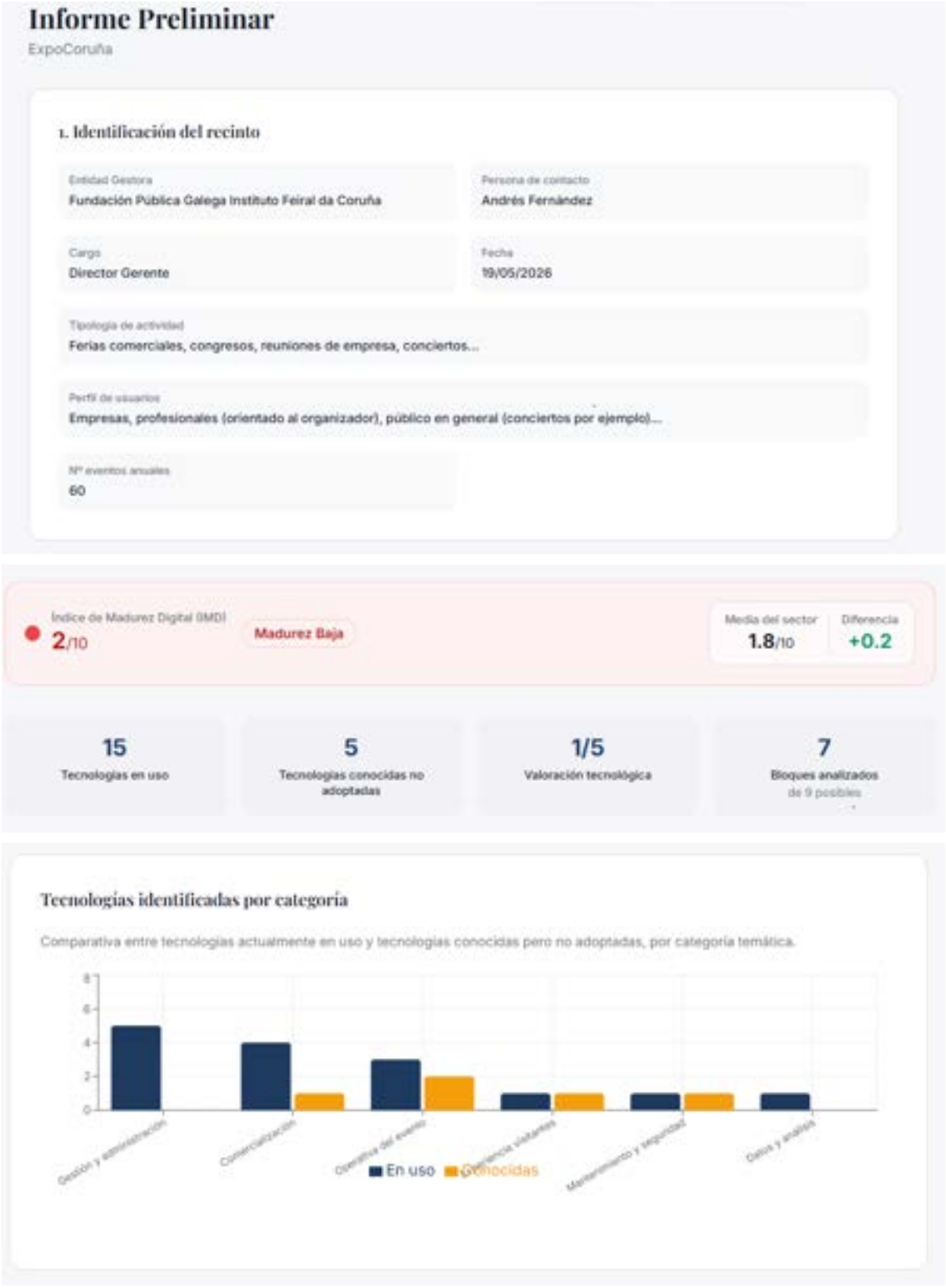
La encuesta combina preguntas cerradas para facilitar la clasificación y comparación de respuestas, con preguntas abiertas que permitirán recoger matices cualitativos relevantes. Para cada categoría de uso, se busca identificar:

- **Tecnología implantada y en uso:** soluciones activas.
- **Tecnología conocida, pero no utilizada:** soluciones identificadas, pero no implementadas.
- **Tecnología no implantada, pero de interés:** soluciones que podrían ser útiles, aunque no se conozcan en profundidad.
- **Necesidad detectada sin solución tecnológica actualmente identificada:** retos operativos que podrían resolverse con tecnología aún no explorada.

Esta estructura permitirá generar una base de datos robusta para la elaboración del diagnóstico final, ofreciendo una visión integral del nivel de madurez tecnológica y las oportunidades de evolución para los recintos feriales de la Eurorregión Galicia-Norte de Portugal.

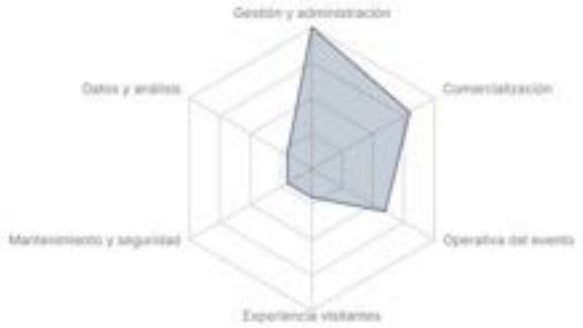
6.2. Resultados de cada entrevista

6.2.1. Entrevista ExpoCoruña



Mapa de madurez tecnológica por área

Representación radar del nivel relativo de tecnologías implantadas en cada categoría (normalizado sobre el máximo registrado).



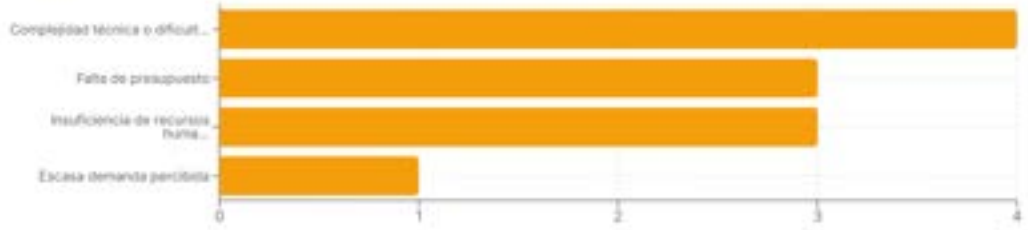
Grado de utilización de tecnologías en uso

Distribución del grado de uso declarado para las tecnologías actualmente implantadas.



Razones de no adopción tecnológica

Frecuencia de las razones indicadas para no haber implantado tecnologías conocidas (puede haber múltiples razones por tecnología).



Análisis por categoría tecnológica

2 Tecnologías de gestión y administración

2.1 Tecnologías en uso (5)

- Sistema de contabilidad analítica (Power BI)
  Bajo — Parcial en áreas específicas
- PowerApps
  Bajo — Parcial en áreas específicas
- Sharepoint y Onedrive
  Bajo — Parcial en áreas específicas
- Programa de gestión
  "Básico, le han hecho ellos a través de una empresa. Programa de gestión de proveedores. No funciona bien."
- Página web
  "No es capaz de enviar la newsletter y tiene un bajo alcance en el análisis de flujos"

2.2 Conocidas, no adoptadas (0)

No se registraron tecnologías conocidas.

3 Comercialización, comunicación y marketing

3.1 Tecnologías en uso (4)

- Mailchimp (newsletter)
  "No está ligado con la newsletter. Falta integración con otros sistemas /plataformas"
- Google Analytics
- Metricool
  "Solamente comunicaciones push"
- Web (a través de Wordpress)
  "Se va a modificar y actualizar próximamente."

3.2 Conocidas, no adoptadas (1)

- CRM y programa de gestión
  * Complejidad técnica o dificultad de integración
  Otros: Planificación estratégica y dificultad de encaje con los requerimientos de la contratación pública (duración de las licitaciones)

3.3 Dificultades detectadas

Se requiere CRM y programa de gestión (donde se puedan cerrar contratos, guardar documentación online, parte laboral, fiscal...) para implementar estas tecnologías y que estuviese ligado a la newsletter o al análisis de métricas de redes sociales. Falta integración y necesidad de adpatarlo a las necesidades del recinto.

4 Operativa y procesos del evento

4.1 Tecnologías en uso (3)

ATaquilla (ticketing)
Medio — Parcial en áreas específicas
"Depende mucho de la tipología del evento. Tecnologías externas, no propias."

App para conteo de personas
Medio — Parcial en áreas específicas
"Depende mucho de la tipología del evento."

Plataforma de gestión de máquinas de cobro
Medio — Parcial en áreas específicas
"Depende mucho de la tipología del evento."

4.2 Conocidas, no adoptadas (2)

Plataforma de compra integrada en el propio sistema
- Falta de presupuesto
- Insuficiencia de recursos humanos o capacidades internas
- Complejidad técnica o dificultad de integración

Videovigilancia inteligente
- Complejidad técnica o dificultad de integración
- Insuficiencia de recursos humanos o capacidades internas
- Falta de presupuesto

4.3 Tecnologías de interés

Cualquier tecnología- Gestión documental, están intentando optimizar bases de datos (Power BI) y mejorar la web.

5 Experiencia de expositores y visitantes

5.1 Tecnologías en uso (1)

Tótems (no digitales)
"En proceso de diseño. Es difícil ya que hay que moverlos, dificultad de integración entre diferentes eventos."

5.2 Conocidas, no adoptadas (1)

Apps móviles, señalética digital, networking, atención en tiempo real, soluciones inmersivas
- Escasa demanda percibida

Otros: La mayoría de ferias de la Euroregión son ferias pequeñas que no requieren de gran analítica. Las ferias ya no están orientadas a la propia experiencia del visitante, por lo tanto no se requieren estos servicios, solamente podría ser en Convemde. Algunas tecnologías como la señalética digital requieren de mucho mantenimiento y es necesario actualizarlos con periodicidad alta, no es factible.

5.3 Dificultades detectadas

Equipos obsoletos para tecnologías más avanzadas.

5.3 Tecnologías de interés

Falta la parte estratégica, porque sino se ponen parches encima de tecnologías que no funcionan bien y que no se pueden integrar las unas con las otras, es importante ir a lo adecuado no a lo más avanzado, ya que no tiene por qué ser mejor. A gran escala muchas tecnologías son factibles pero a pequeña escala es difícil. En definitiva, sería necesario un programa de gestión que integrase diversos procedimientos que ahora mismo no están automatizados y requieren de mucha burocracia (calendarización de eventos por ejemplo). Sería necesario un matching entre sistemas necesarios y retos que detecta el propio personal del recinto- Falta de priorización de tecnologías y es necesario que sean sostenibles en el tiempo y acompañamiento

6 Mantenimiento, seguridad y sostenibilidad

6.1 Tecnologías en uso (1)

Proyecto para crear una comunicad energética (placas fotovoltaicas)

"Serio contratar una empresa externa para llevar este tema."

6.2 Conocidas, no adoptadas (1)

Viodeovigilancia

* Falta de presupuesto
* Insuficiencia de recursos humanos o capacidades internas
* Complejidad tecnica o dificultad de integración

Otras: Quieren implementar unas cámaras IP que vayan conectadas a una central de emergencias (control de intrusiones) (conectadas a través del Wifi).

6.3 Dificultades detectadas

Sistema actual obsoleto (actualmente cuentan con el sistema Honeywell).

6.3 Tecnologías de interés

Viodeovigilancia y tener más control de los consumos energéticos.

7 Datos, análisis e inteligencia

7.1 Tecnologías en uso (1)

Power Bi / Portal cautivo

Bajo

"No hay capacidad de introducir datos y alimentar los datos"

7.2 Conocidas, no adoptadas (0)

No se registraron tecnologías conocidas.

7.3 Tecnologías de interés

Analítica contable es prioritaria, es importante saber que rentabilidad está dando cada una de las capacidades / servicios.

8. Infraestructuras tecnológicas de base

Infraestructura de red

Tenían una empresa informática que han cambiado por una empresa de comunicaciones, han cambiado antenas TP-Link, dos servidores (obsoletos) para Honeywell, están valorando almacenamiento de imágenes de videovigilancia (pendiente de compra e instalación).

Conectividad Wi-Fi

1GB Wifi (dividida en 3- visitantes, interna, línea secundaria para ciertos eventos o por si cae la primera línea).

Interoperabilidad

No existe.

Ciberseguridad

Copias de seguridad automatizadas con empresa externa. Están viendo tema llaves de acceso (puertas).

Capacidad audiovisual

Televisores de uso interno, pantalla LED para el auditorio pero dentro del recinto no, si hay en las salas de reunión (se utiliza el renting o alquiler), proyector inutilizado. En el auditorio hay un equipamiento completo de sonido/audio obsoleto (se compró en 2008 pero no se utiliza). El equipamiento se alquila habitualmente, ya que las necesidades de los expositores son muy diversas como para tener un equipamiento propio, no sale rentable.

Limitaciones actuales

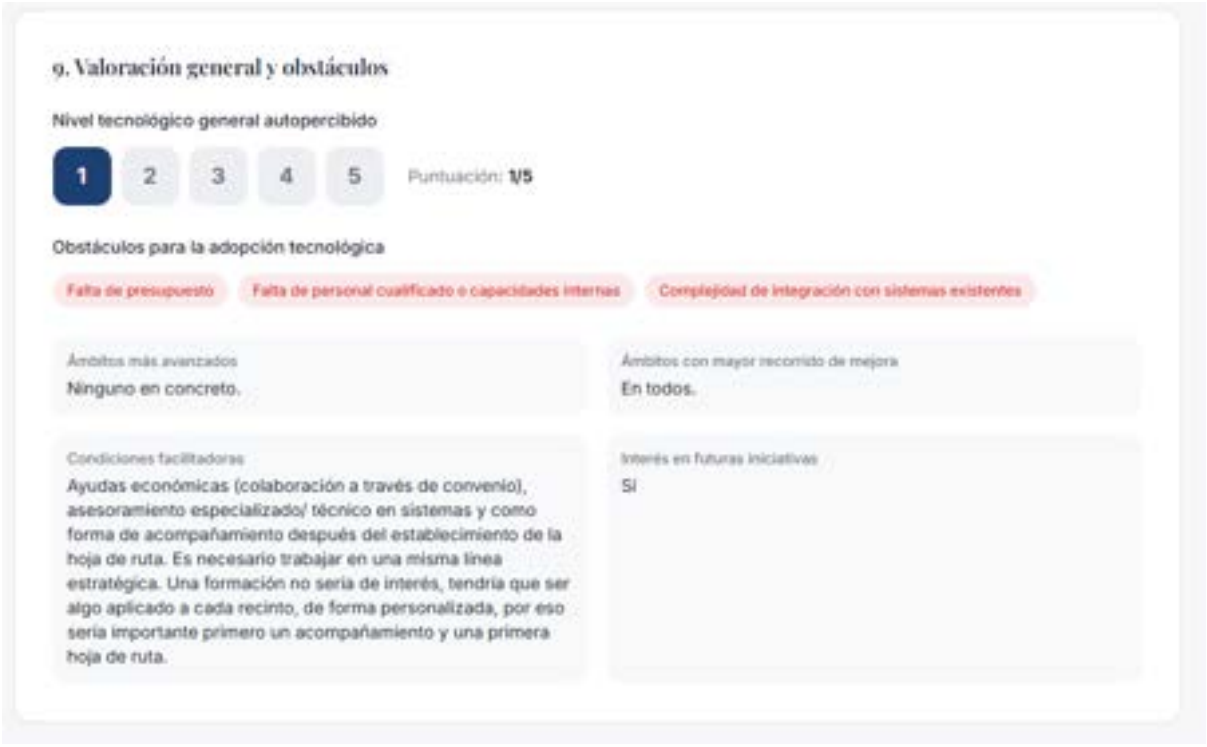
No existen esas barreras.

Mejoras prioritarias

Mantenimiento, climatización del recinto, mayor control de suministros...

Tecnologías a explorar

Control inteligente de la parte energética y necesidad de acompañamiento por parte de empresas especializadas como Sertogal, Ferrovial Energía...



9. Valoración general y obstáculos

Nivel tecnológico general autopercibido

1 2 3 4 5 Puntuación: 1/5

Obstáculos para la adopción tecnológica

Falta de presupuesto | Falta de personal cualificado o capacidades internas | Complejidad de integración con sistemas existentes

Ámbitos más avanzados
Ninguno en concreto.

Ámbitos con mayor recorrido de mejora
En todos.

Condiciones facilitadoras
Ayudas económicas (colaboración a través de convenio), asesoramiento especializado/ técnico en sistemas y como forma de acompañamiento después del establecimiento de la hoja de ruta. Es necesario trabajar en una misma línea estratégica. Una formación no sería de interés, tendría que ser algo aplicado a cada recinto, de forma personalizada, por eso sería importante primero un acompañamiento y una primera hoja de ruta.

Interés en futuras iniciativas
Si

6.2.2. Entrevista ExpoOurense

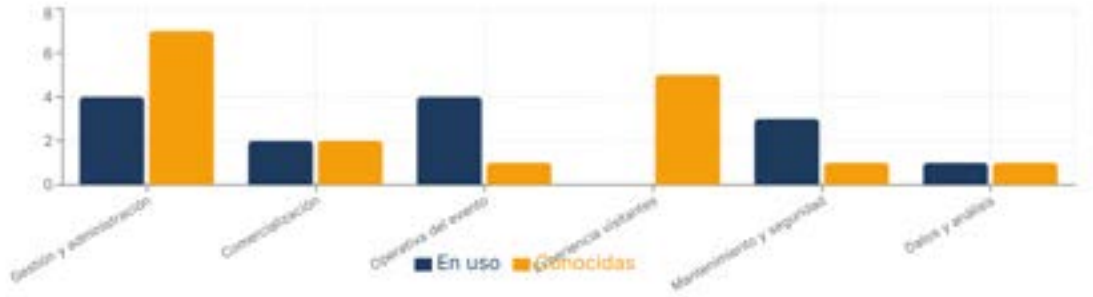
1. Identificación del recinto

Entidad Gestora: ExpoOurense	Persona de contacto: Emilio
Cargo: Coordinador de sistemas	Fecha: 17/04/2026
Tipología de actividad: Ferias comerciales, eventos, congresos...	
Perfil de usuarios: Empresas, público general (depende)	
Nº eventos anuales: 12 ferias propias/ eventos 2025 90 eventos	

14	17	—	7
Tecnologías en uso	Tecnologías conocidas no adoptadas	Valoración tecnológica	Bloques analizados de 9 posibles

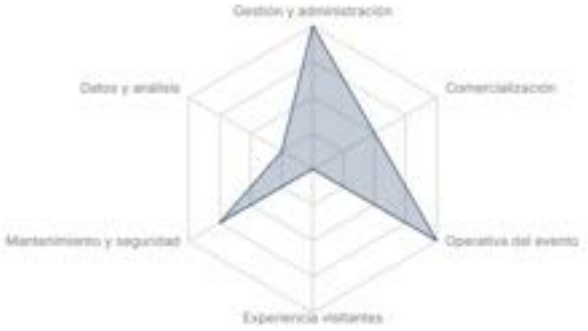
Tecnologías identificadas por categoría

Comparativa entre tecnologías actualmente en uso y tecnologías conocidas pero no adoptadas, por categoría temática.



Mapa de madurez tecnológica por área

Representación radar del nivel relativo de tecnologías implantadas en cada categoría (normalizado sobre el máximo registrado).



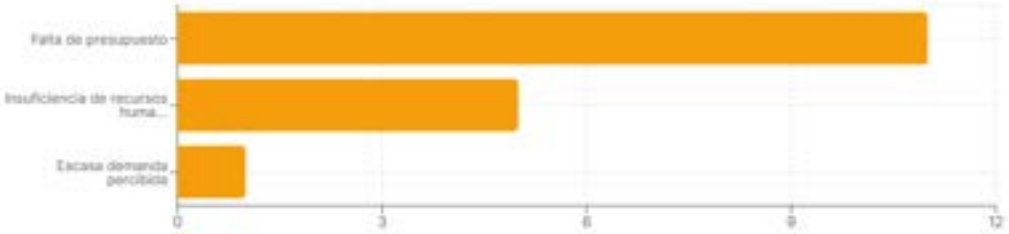
Grado de utilización de tecnologías en uso

Distribución del grado de uso declarado para las tecnologías actualmente implantadas.



Razones de no adopción tecnológica

Frecuencia de las razones indicadas para no haber implantado tecnologías conocidas (puede haber múltiples razones por tecnología).



2 Tecnologías de gestión y administración

2.1 Tecnologías en uso (4)

CRM Gestión ferial
Alto · Generalizado en el recinto
"Solución comercial con adaptaciones: XERA Digital. Llevan 10 años empleandolo. Utilizan CRM para facturacion"

Sistema de contabilidad SAGE
Alto · Generalizado en el recinto
"Solución comercial para contabilidad. Más de 10 años utilizándolo"

Comunicaciones comerciales
Alto · Generalizado en el recinto
Gestión de contactos
"Bosa de contactos- Gestion de contactos (eventos a los que han ido, distintas ediciones) (app o medida) (despues se manda a Brevo)."

Contadores de visitantes- Cámaras de contaje
Alto · Generalizado en el recinto
"Web conectado a estos contadores. Grado de fiabilidad relativo. Sirven para recoger numero de visitantes de la feria- evolución de visitantes"

2.2 Conocidas, no adoptadas (7)

Sensorización /Gemelo Digital
* Falta de presupuesto

IA aplicada a la gestión de eventos
* Falta de presupuesto

Optimización de Leads
* Falta de presupuesto

Cámaras de conteo con IA, Accesos automáticos previos de registro (QR),

Seguridad (cámaras)
* Escasa demanda percibida

Kioscos digitales (pantallas de señalización- tótems con gestión de contenido)
Otros: Falta de tiempo

Integración ISO 27001 ENS
* Falta de presupuesto
* Insuficiencia de recursos humanos o capacidades internas
Otros: (Falta de tiempo). Quieren comenzar certificando webs

2.3 Dificultades detectadas

Dificultad de adaptación e identificación a nuevas versiones.

2.3 Tecnologías de interés

Una adaptación del programa de gestión de lead /cliente

3 Comercialización, comunicación y marketing

3.1 Tecnologías en uso (2)

Wordpress en webs individuales para cada feria
Alto · Generalizado en el recinto
"Gestión de contenidos interno"

Publicidad Digital en RRSS- Meta (Facebook, Instagram)
Medio
"Publicidad en Google (limitada)"

3.2 Conocidas, no adoptadas (2)

Metricool o similares (RRSS)
Otros: Falta de tiempo

Herramientas de analíticas (Google Analytics) / Herramientas análisis de la competencia (SE Ranking, AHREFS...)
Otros: Falta de tiempo

3.3 Dificultades detectadas

Analítica de los resultados (proceso ineficiente) de campañas/ publicidad (por falta de tiempo)

3.3 Tecnologías de interés

Plataformas análisis de la competencia, herramientas de IA para comercialización- adaptación de contenidos a clientes, chatbots con IA con bases de datos de ferias (para interactuar con ellas y optimizar el proceso)

4 Operativa y procesos del evento

4.1 Tecnologías en uso (4)

Ticketing a través de Wordpress
Bajo · Parcial en áreas específicas
"Se utiliza para de forma muy esporádica. Necesitarían alguna herramienta para optimizar el proceso de forma sencilla."

Módulo para encuentros B2B- Agendar visitas dentro del CRM (en el calendario)
Medio
"Se activa dos veces al año anualmente."

Control de acceso / acreditación

Gestión de incidencias a través de Excel- ISO 9001
"Se recogen no conformidades, partes de acción... a través de un proceso que se habilita anualmente."

4.2 Conocidas, no adoptadas (1)

Sistema de ticketing automático
* Falta de presupuesto
Otros: El objetivo sería integrarlo dentro de las páginas de las ferias. En el caso de los eventos dentro de eventos (showcookings dentro de eventos) se hace a través de preregistro actualmente

4.3 Dificultades detectadas
Ticketing unido a la gestión del evento (posibilidad de preventa)- implementado en otros ámbitos (pista de atletismo) pero no en cuanto a los recintos feriales.

4.3 Tecnologías de interés
Mismo de arriba

5 Experiencia de expositores y visitantes

5.1 Tecnologías en uso (0)

No se registraron tecnologías en uso.

5.2 Conocidas, no adoptadas (5)

Apps móviles
* Falta de presupuesto
* Insuficiencia de recursos humanos o capacidades internas

Pantallas interactivas (interactivas no tienen)
* Falta de presupuesto
* Insuficiencia de recursos humanos o capacidades internas

Matchmaking, chatbots, AR/VR
* Falta de presupuesto
* Insuficiencia de recursos humanos o capacidades internas

Gemelo digital (distribución de expositores)
* Falta de presupuesto
* Insuficiencia de recursos humanos o capacidades internas

Geolocalización
Otros: No se ve por la capacidad del recinto, falta de aplicación real. El beneficio sería muy limitado

5.3 Tecnologías de interés
Todas menos la geolocalización. AR/VR ha sido utilizada por algunos expositores lo han utilizado- Demanda. Solución a implantar para dar soporte al comercio local (importancia de la transferencia al comercio)

6 Mantenimiento, seguridad y sostenibilidad

6.1 Tecnologías en uso (3)

Videovigilancia humana (Sala de control)
Medio

Aplicación web contador de visualización del consumo e históricos
Alto

Registro en excel de consumos y vertidos (suministro) ISO 14001

6.2 Conocidas, no adoptadas (1)

BMS, videovigilancia inteligente, sensores IoT, software de mantenimiento
* Falta de presupuesto

6.3 Dificultades detectadas

Control documental de las ISO, mantenimiento del recinto.

6.3 Tecnologías de interés

App de control de las operaciones de mantenimiento del recinto, soluciones comerciales que permiten hacer control documental de las ISO (Dashboard)

7 Datos, análisis e inteligencia

7.1 Tecnologías en uso (1)

Google Analytics
Bajo

7.2 Conocidas, no adoptadas (1)

Cuadros de mando, BI, reporting, analítica de visitantes, explotación de datos comerciales y herramientas para mejorar la toma de decisiones.
* Falta de presupuesto
Otros: Falta de tiempo

7.3 Dificultades detectadas

Cuadros de mando, BI, reporting, analítica de visitantes, explotación de datos comerciales y herramientas para mejorar la toma de decisiones.

7.3 Tecnologías de interés

Analítica de visitantes y explotación de datos comerciales, soluciones de IA aplicada a datos.

8. Infraestructuras tecnológicas de base

Infraestructura de red
2 líneas de fibra: una de uso interno (oficina y datos internos documentales) y otra que da soporte al recinto (independiente)- streaming de congresos (subcontratado).

Conectividad Wi-Fi
Wi-Fi en todo el recinto, repetidores por todo el recinto y un controlador que gestiona. Wifi expositores / Wifi visitantes (sin clave y con control de consumo). No utilizan los correos electrónicos de los usuarios dados de alta.

Interoperabilidad
Manual

Ciberseguridad
2 líneas y Fairwall, usuarios internos a través de conexión con usuario y contraseña y VPN para aquellas personas que se llevan el ordenador; antivirus

Capacidad audiovisual
Varias pantallas LED (de grandes dimensiones) y sonido integrado

Limitaciones actuales
No aplica.

Mejoras prioritarias
Las wifis siempre requieren mejora (cambios de puntos de acceso recientes, tienen buena conexión), equipos de sonido.

Tecnologías a explorar
Sensorización y conteo de visitantes, equipamiento-ordenadores y servidores, control de accesos y videovigilancia con IA.

9. Valoración general y obstáculos

Obstáculos para la adopción tecnológica

Falta de presupuesto

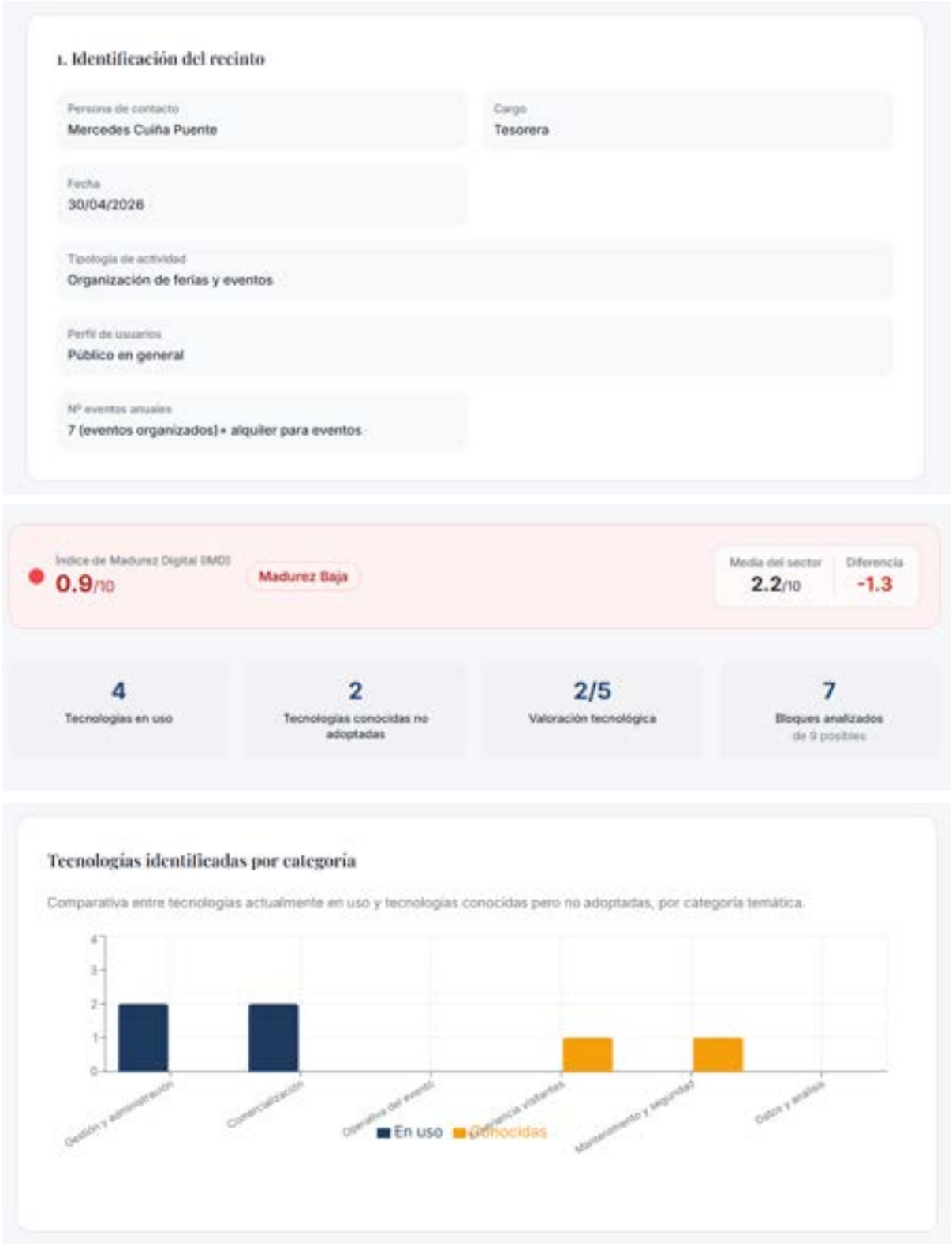
Ámbitos más avanzados
Ninguno

Ámbitos con mayor recorrido de mejora
Todos los comentados

Condiciones facilitadoras
Ayudas económicas, formación y asesoramiento técnico

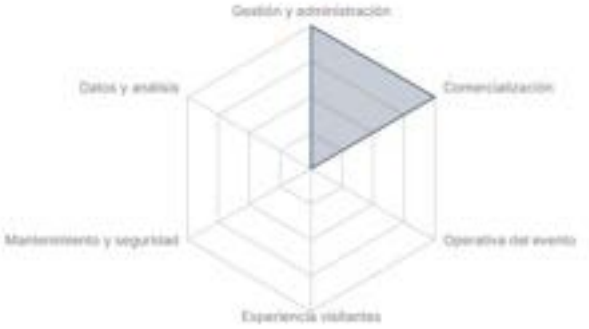
Interés en futuras iniciativas
Si

6.2.3. Entrevista Fundación de Exposiciones y Congresos de A Estrada



Mapa de madurez tecnológica por área

Representación radar del nivel relativo de tecnologías implantadas en cada categoría (normalizado sobre el máximo registrado).



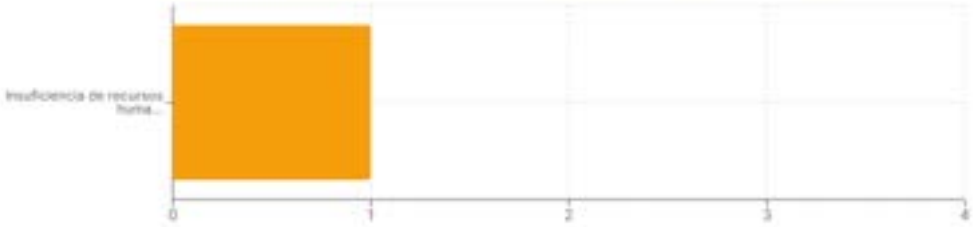
Grado de utilización de tecnologías en uso

Distribución del grado de uso declarado para las tecnologías actualmente implantadas.



Razones de no adopción tecnológica

Frecuencia de las razones indicadas para no haber implantado tecnologías conocidas (puede haber múltiples razones por tecnología).



Análisis por categoría tecnológica

2 Tecnologías de gestión y administración

2.1 Tecnologías en uso (2)

- Programa de contabilidad y facturación — Alto — Generalizado en el recinto
- Excel / Paquete Microsoft Office — Alto — Generalizado en el recinto

2.2 Conocidas, no adoptadas (0)

No se registraron tecnologías conocidas.

2.3 Dificultades detectadas
Procesos de gestión interna

2.3 Tecnologías de interés
Implementación de programa de gestión interna (coordinación interna, control de actividades)

3 Comercialización, comunicación y marketing

3.1 Tecnologías en uso (2)

- Email a través de bases de datos en excel — "Gestión a través de empresa externa"
- Redes sociales — "Gestión a través de empresa externa"

3.2 Conocidas, no adoptadas (0)

No se registraron tecnologías conocidas.

3.3 Tecnologías de interés
Sistema de gestión interna (que podría incluir otros sistemas de email marketing, gestión de rrss...)

4 Operativa y procesos del evento

4.1 Tecnologías en uso (0)

No se registraron tecnologías en uso.

4.2 Conocidas, no adoptadas (0)

No se registraron tecnologías conocidas.

4.3 Dificultades detectadas
Control de accesos, ticketing (lo hacen actualmente en dinero efectivo y de forma física).

4.3 Tecnologías de interés
Cobrar con TPV, herramienta de planificación de los eventos.

5 Experiencia de expositores y visitantes

5.1 Tecnologías en uso (0)

No se registraron tecnologías en uso.

5.2 Conocidas, no adoptadas (1)

Apps móviles, pantallas interactivas, geolocalización, matchmaking, chatbots, AR/VR

* Insuficiencia de recursos humanos o capacidades internas

Otros: No hay una figura responsable o que promueva el cambio

5.3 Dificultades detectadas
Cuentan con megafonía

5.3 Tecnologías de interés
En general- alguna pantalla, proyector.

6 Mantenimiento, seguridad y sostenibilidad

6.1 Tecnologías en uso (0)

No se registraron tecnologías en uso.

6.2 Conocidas, no adoptadas (1)

Calefación y climatización no hay

6.3 Tecnologías de interés
Servicio de videovigilancia, calefacción, aire acondicionado...

7 Datos, análisis e inteligencia

7.1 Tecnologías en uso (0)

No se registraron tecnologías en uso.

7.2 Conocidas, no adoptadas (0)

No se registraron tecnologías conocidas.

7.3 Dificultades detectadas
Utilizan excel actualmente.

8. Infraestructuras tecnológicas de base

Infraestructura de red
Fibra óptica, wifi, redes 5G..

Conectividad Wi-Fi
Wifi para expositores y visitantes y después la de la oficina.

Interoperabilidad
No aplica

Ciberseguridad
Antivirus en equipos de oficina

Capacidad audiovisual
Megafonía

Limitaciones actuales
No aplica

Mejoras prioritarias
Renovación de instalaciones (pintura suelos, paredes, humedades)

Tecnologías a explorar
Centralización de la iluminación, climatización (después sería centralizarla)



9. Valoración general y obstáculos

Nivel tecnológico general autopercibido

1 2 3 4 5 Puntuación: 2/5

Obstáculos para la adopción tecnológica

Falta de personal cualificado o capacidades internas | Falta de presupuesto | Resistencia al cambio organizacional

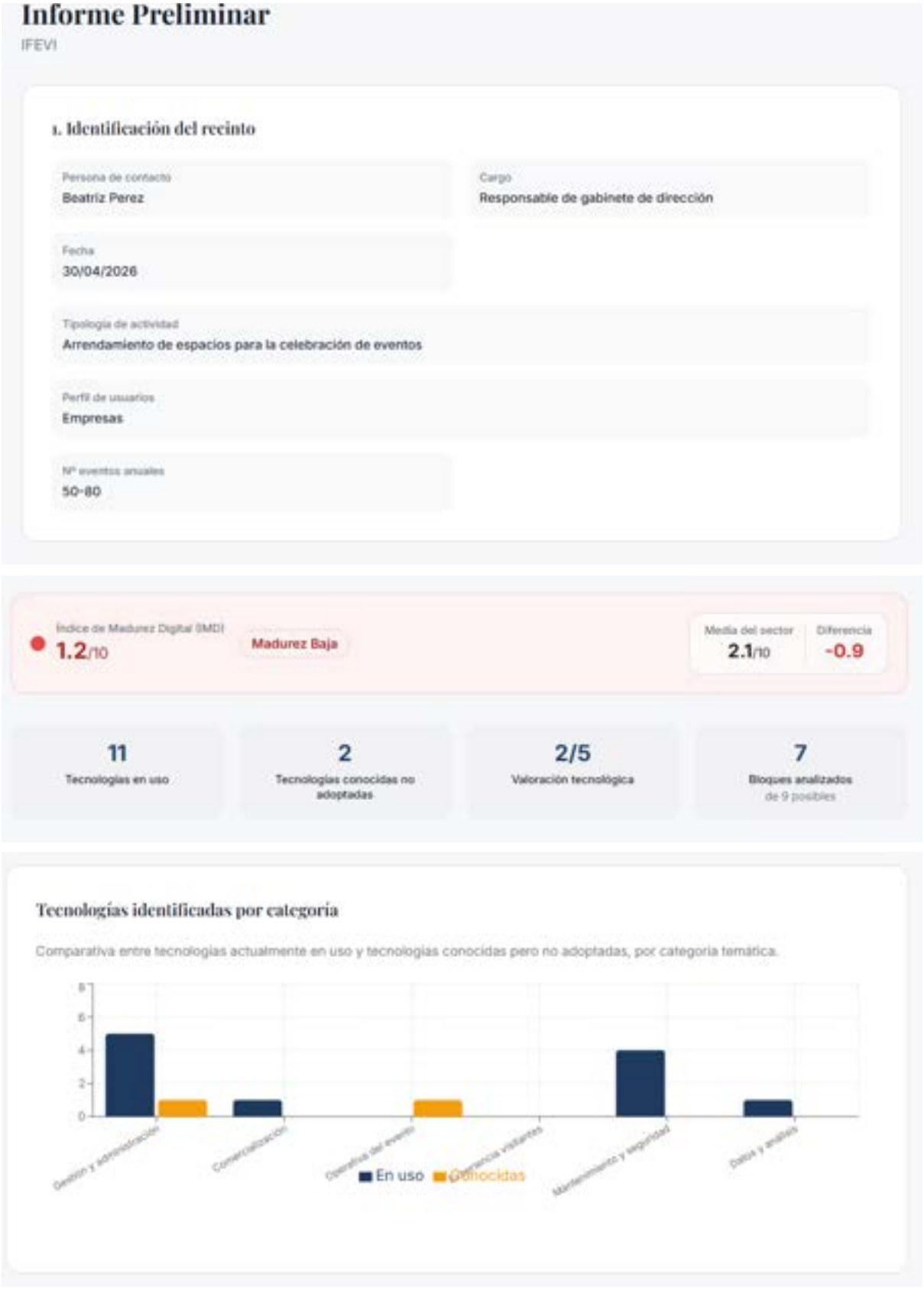
Ámbitos más avanzados
En ninguno.

Ámbitos con mayor recorrido de mejora
En general en todos.

Condiciones facilitadoras
Personal cualificado, responsable que gestione eficientemente y mayor presupuesto. Necesitan a una persona que implementara los cambios necesarios.

Interés en futuras iniciativas
Sí

6.2.4. Entrevista IFEVI



Informe Preliminar

IFEVI

1. Identificación del recinto

Persona de contacto
Beatriz Perez

Cargo
Responsable de gabinete de dirección

Fecha
30/04/2026

Tipología de actividad
Arrendamiento de espacios para la celebración de eventos

Perfil de usuarios
Empresas

Nº eventos anuales
50-80

Índice de Madurez Digital (IMDI)
1.2/10
Madurez Baja

Media del sector
2.1/10

Diferencia
-0.9

11	2	2/5	7
Tecnologías en uso	Tecnologías conocidas no adoptadas	Valoración tecnológica	Bloques analizados de 9 posibles

Tecnologías identificadas por categoría

Comparativa entre tecnologías actualmente en uso y tecnologías conocidas pero no adoptadas, por categoría temática.

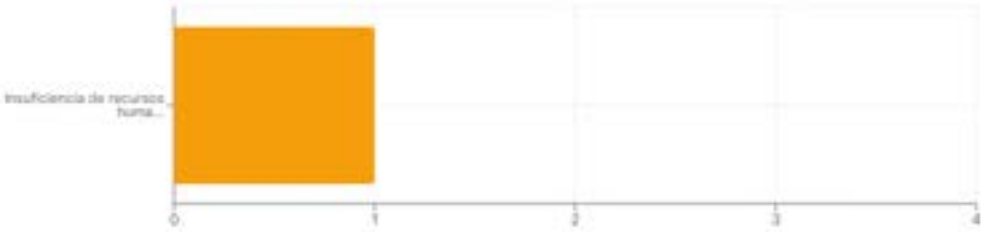
Mapa de madurez tecnológica por área

Representación radar del nivel relativo de tecnologías implantadas en cada categoría (normalizado sobre el máximo registrado).



Razones de no adopción tecnológica

Frecuencia de las razones indicadas para no haber implantado tecnologías conocidas (puede haber múltiples razones por tecnología).



Análisis por categoría tecnológica

2 Tecnologías de gestión y administración

2.1 Tecnologías en uso (5)

Wifi

"Gestionado por empresa externa, tienen varias antenas en cada pabellón. Tienen una infraestructura de 300 megas contratada con Vodafone y Digo Movistar, facilitan conexión a cada organizador."

Cabinas de traducción (física+ alquiler de los organizadores)

"Auriculares tienen que alquilarlo directamente el organizador"

Megafonía básica (con una mesa de mezclas) y micrófono de sobremesa y uno inalámbrico

"No está centralizado"

Microsoft 365 (Paquete Office)

"Servidor de ficheros"

Centralita telefónica

"Gestionado por empresa externa"

2.2 Conocidas, no adoptadas (1)

Programa de gestión para planificar calendario ferial y seguir proceso de expediente del organizador del evento

* Insuficiencia de recursos humanos o capacidades internas

Otros: Falta de tiempo, de medios es un cúmulo de circunstancias

2.3 Dificultades detectadas

Proceso de planificación de arrendamiento de espacios (actualmente se hace en excel y se genera un recibo en el sistema de gestión)

2.3 Tecnologías de interés

Programa de gestión para planificar calendario ferial y seguir proceso de expediente del organizador del evento (wifi y otros servicios)

3 Comercialización, comunicación y marketing

3.1 Tecnologías en uso (1)

Página web y Redes sociales (Facebook, X, Instagram)

3.2 Conocidas, no adoptadas (0)

No se registraron tecnologías conocidas.

3.3 Tecnologías de interés

No hacen política comercial.

4 Operativa y procesos del evento

4.1 Tecnologías en uso (0)

No se registraron tecnologías en uso.

4.2 Conocidas, no adoptadas (1)

Todas

Otros: Se encarga el organizador del evento, el IFEVI no cuenta con estos servicios

4.3 Tecnologías de interés

Les gustaría contar con el servicio, por ejemplo mediante sistemas técnicos de acreditación del recinto (el personal de entrada también lo pone el organizador)

5 Experiencia de expositores y visitantes

5.1 Tecnologías en uso (0)

No se registraron tecnologías en uso.

5.2 Conocidas, no adoptadas (0)

No se registraron tecnologías conocidas.

5.3 Tecnologías de interés

Se está comenzando a elaborar un Plan estratégico del IFEVI contando con una mesa de trabajo con la colaboración de cuatro organizadores de eventos, hay varias medidas que quieren implementar: mejorar la megafonía, pantalla grande en el salón de actos, audiovisuales (para oficina), control de accesos..


6 Mantenimiento, seguridad y sostenibilidad
6.1 Tecnologías en uso (4)
En cuanto a medidas de mejora energetica cuentan con paneles fotovoltaicos, iluminación, suministración de contenedores diferenciados
Paneles (no hay centralización)
Sistema de climatización centralizado en dos equipos informáticos (calefacción creo que no) / planchas enfriadoras
Monitorización de seguridad
6.2 Conocidas, no adoptadas (0)
No se registraron tecnologías conocidas.
6.3 Dificultades detectadas
Conexión de climas, iluminación y otros servicios que se hacen de forma manual
6.3 Tecnologías de interés
Poder conectar los climas de forma centralizada (actualmente se hace de forma manual), junto con todos los procesos que se hacen de forma manual actualmente.


7 Datos, análisis e inteligencia
7.1 Tecnologías en uso (1)
Paquete Office (excel)
7.2 Conocidas, no adoptadas (0)
No se registraron tecnologías conocidas.
7.3 Dificultades detectadas
No aplica.
7.3 Tecnologías de interés
No aplica, aunque sería interesante alguna tecnología que generase análisis de mejoras para los organizadores, control de accesos...

8. Infraestructuras tecnológicas de base

Infraestructura de red
Fibra óptica generalizada (lo gestiona una empresa externa) (para los 5 pabellones y el edificio)

Conectividad Wi-Fi
Wifi para expositores y de uso interno (dos diferenciadas)- multiwifis. Hacen conexiones streaming

Interoperabilidad
No aplica

Ciberseguridad
Antivirus instalados en los ordenadores y en el servidor de ficheros, contraseñas de usuarios y si es necesario por carpetas

Limitaciones actuales
Lo desconoce

Mejoras prioritarias
Aparcamientos y accesos Ifevi

Tecnologías a explorar
Los aparcamientos que ahora son espacios abiertos,la idea sería privatizarlos y controlarlos mediante un canon de utilización, con su correspondiente herramienta para gestionar el espacio (sistema de aparcamiento- numero plazas disponibles o control de accesos). Sería interesante modificar los accesos a la carretera y autopista ya que acaban por estar colapsados y pueden incluso perjudicar a la seguridad. En general dotar el salón de actos con audiovisuales, pantalla LED de bienvenida para publicidad o información, pantallas en el interior para información de la feria, mapa interactivo de ubicación de expositores para el visitante, control de accesos para organizadores y que despues lo pudiera volcar en su software. Para el visitante - podría ser interesante una pantalla para ubicarse y valorar el evento /la organización Podría ser interesante obtener tecnologías de medición que le pudiera ofrecer al organizador

9. Valoración general y obstáculos

Nivel tecnológico general autopercibido

1 **2** 3 4 5 Puntuación: **2/5**

Obstáculos para la adopción tecnológica

Falta de personal cualificado o capacidades internas

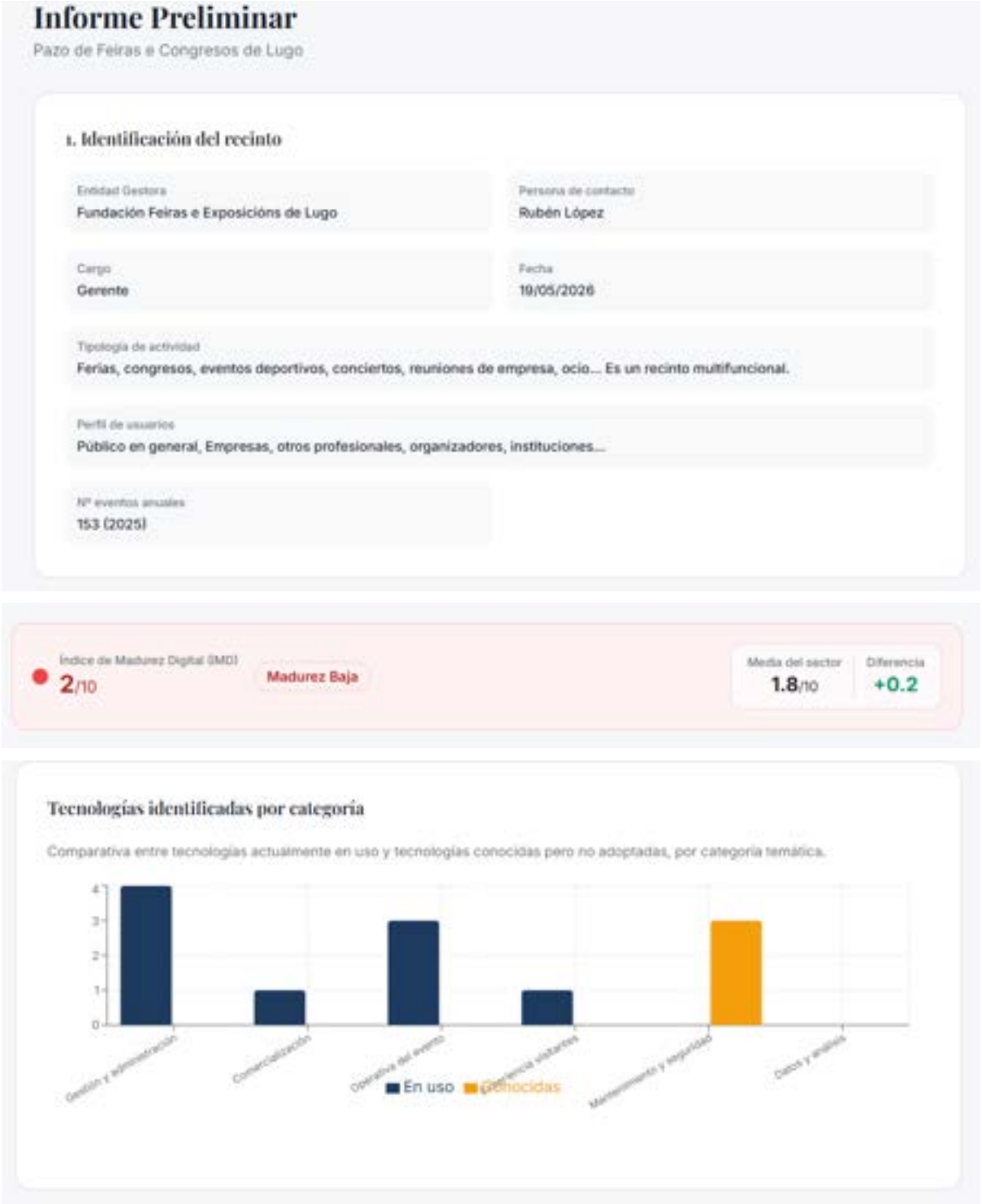
Ámbitos más avanzados
Wifi, fibra óptica, conexiones streaming y trato personal y resolución de problemas con los organizadores

Ámbitos con mayor recorrido de mejora
En instalaciones, accesos y herramientas de gestión y administración del recinto (a nivel oficina)

Condiciones facilitadoras
Ayudas económicas y formación en nuevas tecnologías, herramientas... o asesoramiento/ mentorizaje individualizado (por falta de personal y tiempo), es mejor un abordaje directo

Interés en futuras iniciativas
Si

6.2.5. Entrevista Pazo de Ferias y Congresos de Lugo



Informe Preliminar

Pazo de Feiras e Congresos de Lugo

1. Identificación del recinto

Entidad Gestora
Fundación Feiras e Exposicións de Lugo

Persona de contacto
Rubén López

Cargo
Gerente

Fecha
19/05/2026

Tipología de actividad
Ferias, congresos, eventos deportivos, conciertos, reuniones de empresa, ocio... Es un recinto multifuncional.

Perfil de usuarios
Público en general, Empresas, otros profesionales, organizadores, instituciones...

Nº eventos anuales
153 (2025)

Índice de Madurez Digital (IMD)
2/10
Madurez Baja

Media del sector
1.8/10

Diferencia
+0.2

Tecnologías identificadas por categoría

Comparativa entre tecnologías actualmente en uso y tecnologías conocidas pero no adoptadas, por categoría temática.

Mapa de madurez tecnológica por área

Representación radar del nivel relativo de tecnologías implantadas en cada categoría (normalizado sobre el máximo registrado).



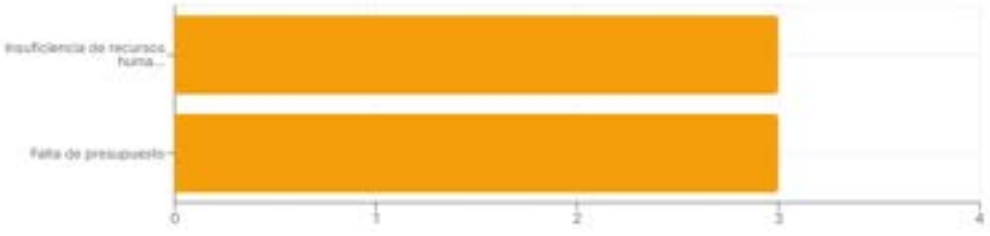
Grado de utilización de tecnologías en uso

Distribución del grado de uso declarado para las tecnologías actualmente implantadas.



Razones de no adopción tecnológica

Frecuencia de las razones indicadas para no haber implantado tecnologías conocidas (puede haber múltiples razones por tecnología).



Análisis por categoría tecnológica

2 Tecnologías de gestión y administración

2.1 Tecnologías en uso (4)

- Google Drive+ Calendar — Alto — Generalizado en el recinto
- Programa GLASOF (Contabilidad, Facturación y Laboral) — Alto — Generalizado en el recinto
- Illustrator (Diseño) — Alto — Generalizado en el recinto
- Plataforma de licitación de contratos de Galicia / CISTE — Alto — Generalizado en el recinto

2.2 Conocidas, no adoptadas (0)

No se registraron tecnologías conocidas.

2.3 Dificultades detectadas

Planificación de calendarios

2.3 Tecnologías de interés

Tecnología de contabilidad de consumos-Plataforma de gestión de gastos energéticos y Plataforma de gestión de eventos.

3 Comercialización, comunicación y marketing

3.1 Tecnologías en uso (1)

- Email marketing / Redes sociales (Instagram, Facebook y Tiktok) y comunicación (Metricool)

3.2 Conocidas, no adoptadas (0)

No se registraron tecnologías conocidas.

3.3 Dificultades detectadas

Satisfecho en este ámbito- éxito de convocatoria a través de estas herramientas (publicidad y comunicación).

3.3 Tecnologías de interés

Todo el ámbito de comunicación digital es muy interesante.

4 Operativa y procesos del evento

4.1 Tecnologías en uso (3)

Comunicación por mail para acreditación (Hoja de inscripción diseñada)

Sistemas de ticketing

Medio — Parcial en áreas específicas

Control de accesos personalizado y material

4.2 Conocidas, no adoptadas (0)

No se registraron tecnologías conocidas.

4.3 Tecnologías de interés

IA y Gestión de eventos

5 Experiencia de expositores y visitantes

5.1 Tecnologías en uso (1)

Pantalla en el hall y tótems (previsto para junio)- interactivos no

5.2 Conocidas, no adoptadas (0)

No se registraron tecnologías conocidas.

5.3 Tecnologías de interés

Sería interesante la app móvil para visitantes y expositores y una pantalla exterior a nivel comercial/publicitario (debido a la buena ubicación- zona muy transitada).

6 Mantenimiento, seguridad y sostenibilidad

6.1 Tecnologías en uso (0)

No se registraron tecnologías en uso.

6.2 Conocidas, no adoptadas (3)

sensores IoT

- Insuficiencia de recursos humanos o capacidades internas
- Falta de presupuesto

Otros: Falta de personal / formación. Falta de tiempo

Plataformas de gestión energética y mantenimiento

- Falta de presupuesto
- Insuficiencia de recursos humanos o capacidades internas

Otros: Falta de personal / formación. Falta de tiempo

Viodeovigilancia inteligente

- Falta de presupuesto
- Insuficiencia de recursos humanos o capacidades internas

Otros: Falta de personal / formación. Falta de tiempo

7 Datos, análisis e inteligencia

7.1 Tecnologías en uso (0)

No se registraron tecnologías en uso.

7.2 Conocidas, no adoptadas (0)

No se registraron tecnologías conocidas.

7.3 Tecnologías de interés

Cualquier herramienta que ayude a optimizar esos procesos.

8. Infraestructuras tecnológicas de base

Infraestructura de red
Fibra óptica

Conectividad Wi-Fi
Wifi 5G (3000 usuarios- 4 puntos por pabellón)

Interoperabilidad
No se integran, lo desconocen.

Ciberseguridad
Medidas básicas de ciberseguridad (no es una prioridad)

Capacidad audiovisual
Pantalla interior en el hall, equipo de sonido, micrófonos (nivel usuario).

Limitaciones actuales
Mejora de los equipos informáticos (poca capacidad) y capacidad audiovisual.

Mejoras prioritarias
Todas las audiovisuales

Tecnologías a explorar
Plataformas de gestión energética

9. Valoración general y obstáculos

Nivel tecnológico general autopercibido

1 **2** 3 4 5 Puntuación: **2/5**

Obstáculos para la adopción tecnológica

Falta de presupuesto | Falta de personal cualificado o capacidades internas | Falta de conocimiento sobre las soluciones disponibles

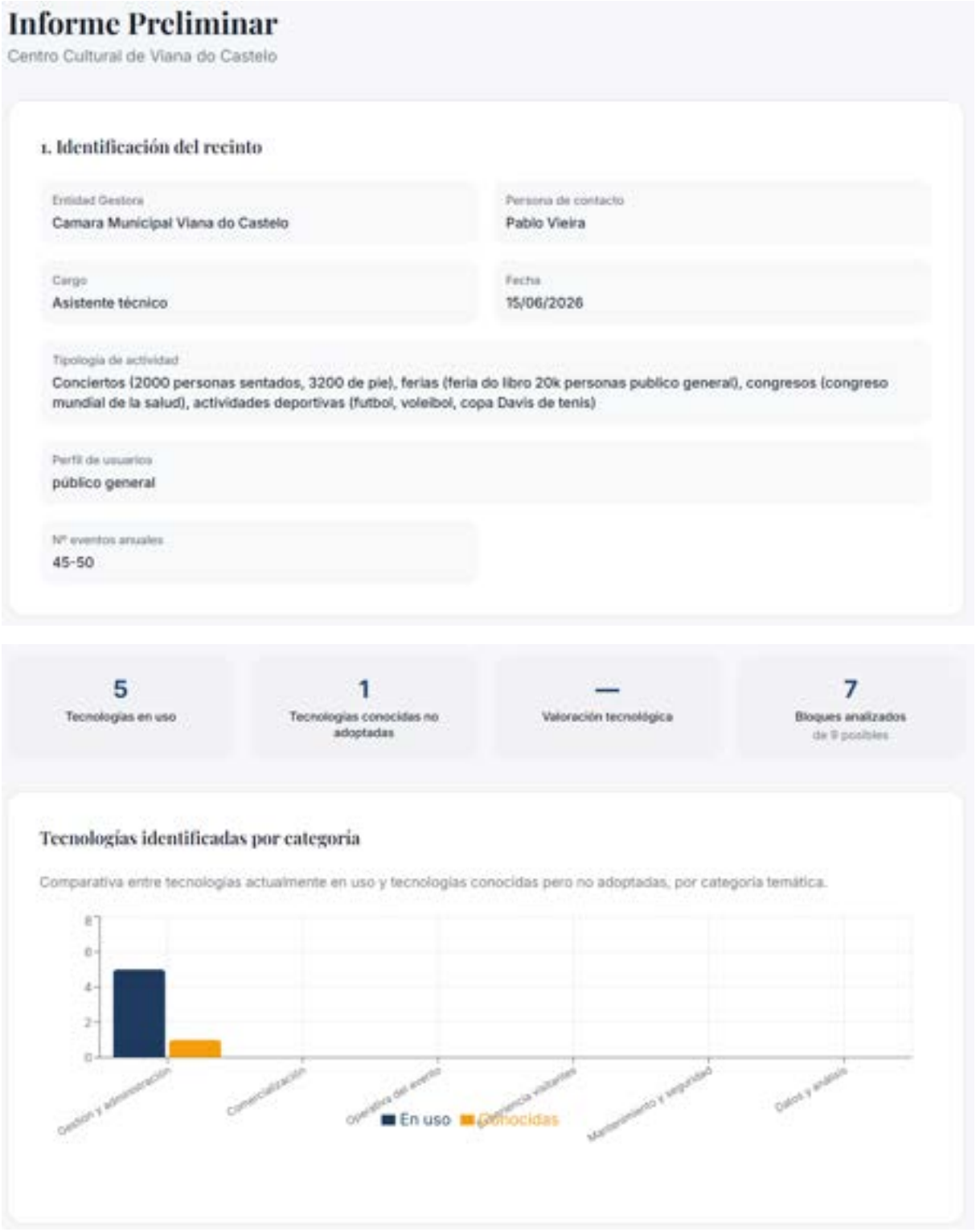
Ámbitos más avanzados
Ticketing

Ámbitos con mayor recorrido de mejora
En todos (fundamentalmente en gestión, organización...); especialmente hay un recorrido amplio en la utilización de IA.

Condiciones facilitadoras
Ayudas económicas, formación especializada, asesoramiento técnico, ampliación de personal, mejora de medios (equipamiento).

Interés en futuras iniciativas
Si

6.2.6. Entrevista Centro Cultural de Viana do Castelo



Informe Preliminar

Centro Cultural de Viana do Castelo

1. Identificación del recinto

Entidad Gestora
Camara Municipal Viana do Castelo

Persona de contacto
Pablo Vieira

Cargo
Asistente técnico

Fecha
15/06/2026

Tipología de actividad
Conciertos (2000 personas sentados, 3200 de pie), ferias (feria do libro 20k personas publico general), congresos (congreso mundial de la salud), actividades deportivas (futbol, voleibol, copa Davis de tenis)

Perfil de usuarios
público general

Nº eventos anuales
45-50

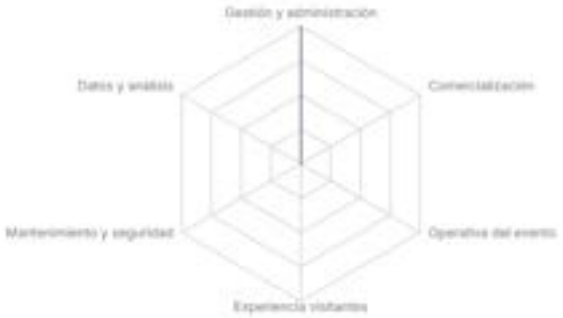
5	1	—	7
Tecnologías en uso	Tecnologías conocidas no adoptadas	Valoración tecnológica	Bloques analizados de 9 posibles

Tecnologías identificadas por categoría

Comparativa entre tecnologías actualmente en uso y tecnologías conocidas pero no adoptadas, por categoría temática.

Mapa de madurez tecnológica por área

Representación radar del nivel relativo de tecnologías implantadas en cada categoría (normalizado sobre el máximo registrado).



Grado de utilización de tecnologías en uso

Distribución del grado de uso declarado para las tecnologías actualmente implantadas.




2 Tecnologías de gestión y administración
2.1 Tecnologías en uso (5)
Sistavac
Alto
Generalizado en el recinto
Gestión de infraestructuras
Bol
Alto
Generalizado en el recinto
Ticketing
Plataforma de gestión de eventos
Alto
Generalizado en el recinto
Reserva de espacios
Gemelo digital (en fase de presupuesto de proyecto)
Bajo
Parcial en áreas específicas
Gestión total única
Excel
Alto
Generalizado en el recinto
2.2 Conocidas, no adoptadas (1)
Algo que permita hacer una coordinación única, sin utilizar multiherramientas.
2.3 Dificultades detectadas
No detecta ninguno
2.3 Tecnologías de interés
Gemelo digital - cámaras infrarrojas

6.3. Guión encuesta

Introducción

Estimado/a responsable de recinto ferial:

Esta encuesta se realiza en el marco de los trabajos de diagnóstico de la digitalización de los recintos feriales de la Eurorregión Galicia-Norte de Portugal, impulsados en el contexto del proyecto Digital Expo. Dixitalización intelixente e conectada nos recintos feirais e centros expositivos da Eurorrexión Galicia–Norte de Portugal, cofinanciado por la Unión Europea a través del FEDER en el marco del Programa Interreg VI-A España–Portugal (POCTEP) 2021-2027.

Su objetivo es recopilar información sobre el nivel de conocimiento y uso de diversas tecnologías en los recintos feriales de la Eurorregión Galicia-Norte de Portugal, con el fin de comprender el estado actual de la digitalización en el sector e identificar oportunidades de mejora y evolución futura. Su participación es fundamental para dotar de rigor y utilidad a este diagnóstico.

Le agradecemos de antemano su tiempo y colaboración.

1. DATOS DEL RECINTO FERIAL

1.1. Nombre del recinto ferial

Tipo de respuesta: respuesta corta.

1.2. País

Opciones:

- España
- Portugal
- Otros

1.3. Provincia/Distrito

Tipo de respuesta: respuesta corta.

2. BLOQUE 1: PLANIFICACIÓN, OPERACIÓN Y SEGURIDAD

Introducción del bloque:

Para cada una de las siguientes tecnologías, por favor, indique su nivel de conocimiento y uso en su recinto ferial.

2.1. Gemelo digital del recinto

Modelado 3D/BIM (Building Information Modeling) + simulación de flujos, usos, montajes.

2.2. Plataformas de gestión integral de eventos

Sistema de Planificación de Recursos Empresariales ferial: contratos, reservas de espacio, facturación, seguros, reglamentos, etc.

2.3. Sistemas de control de aforo y conteo de personas en tiempo real

Cámaras con IA, análisis de señal wifi, beacons.

2.4. Analítica de flujos y mapas de calor

Para distribución de stands, limpieza, seguridad, restauración.

2.5. Sistemas avanzados de acreditación y acceso

QR/NFC, kioscos de autoacreditación, control de accesos unificado a pabellones y salas.

2.6. Videovigilancia inteligente

Detección de aglomeraciones, comportamiento anómalo, zonas restringidas.

2.7. Plataformas de gestión de emergencias y comunicación en tiempo real

Con seguridad y expositores.

Opciones de respuesta para todas las preguntas del bloque:

- La usamos actualmente
- La conocemos, pero no la usamos
- La desconocemos
- Otros

3. BLOQUE 2: EXPERIENCIA DEL VISITANTE Y DEL EXPOSITOR

3.1. Apps móviles oficiales del recinto/eventos

Programa, plano interactivo, notificaciones, networking, encuestas in situ.

3.2. Señalética digital

Pantallas, tótems interactivos, wayfinding digital interior/exterior.

3.3. Plataformas de matchmaking y networking B2B

Agendas de reuniones, recomendación de contactos por IA.

3.4. Sistemas de ticketing online integrados

Entradas, upgrades, sesiones paralelas, parking, restauración.

3.5. Realidad aumentada y virtual

Para recorridos inmersivos, demostraciones de productos y visitas guiadas.

3.6. Espacios híbridos

Soluciones audiovisuales y streaming para ponencias, stands virtuales complementarios, grabación y difusión de contenidos.

3.7. Chatbots y asistentes virtuales para información al visitante

Horarios, localización de stands, transporte, incidencias.

Opciones de respuesta para todas las preguntas del bloque:

- La usamos actualmente

- La conocemos, pero no la usamos
- La desconocemos
- Otros

4. BLOQUE 3: RELACIÓN CON EXPOSITORES Y MONETIZACIÓN

4.1. Portales de expositor

Contratación de servicios de montaje, electricidad, limpieza, acreditaciones adicionales, publicidad digital in situ.

4.2. Marketplaces feriales

Extienden la feria en el tiempo: catálogo de expositores, pedidos, leads, contenidos bajo demanda.

4.3. Herramientas de captación de leads en stand

Lectores de acreditaciones, apps para escaneo QR, NFC, mini-CRMs feriales.

4.4. Publicidad programática interior

Gestión centralizada de circuitos de pantallas, segmentación por tramo horario/ubicación.

Opciones de respuesta para todas las preguntas del bloque:

- La usamos actualmente
- La conocemos, pero no la usamos
- La desconocemos
- Otros

5. BLOQUE 4: DATOS, INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y ANALÍTICA

5.1. Plataformas de analítica de eventos

Dashboards: visitantes por tipología, zonas visitadas, duración, satisfacción, gasto estimado.

5.2. IA para optimizar planificación

Planificación de calendario, precios de alquiler de espacio, distribución de expositores y dimensionamiento de servicios.

5.3. Gemelos digitales con IA

Para simular escenarios de afluencia, evacuación o rediseño de pabellones.

Opciones de respuesta para todas las preguntas del bloque:

- La usamos actualmente
- La conocemos, pero no la usamos
- La desconocemos
- Otros

6. BLOQUE 5: INFRAESTRUCTURA, SOSTENIBILIDAD Y ACCESIBILIDAD

6.1. Wifi de alta densidad y redes 5G interiores

Preparadas para gran concurrencia.

6.2. Sensórica IoT

Para climatización, calidad del aire, niveles de ruido, ocupación de salas, consumo de agua.

6.3. Sistemas de gestión energética

Building Management System, iluminación LED inteligente, sensores de presencia, climatización eficiente.

6.4. Estaciones de carga de móviles, lockers inteligentes, soluciones de micrologística y consignas

Para expositores.

6.5. Herramientas de medición de huella de carbono del evento

Y planes de reducción: materiales, transportes, residuos.

6.6. Tecnologías de accesibilidad

Bucles magnéticos, apps de guiado accesible, señalética inclusiva digital, traducción automática/subtitulado en directo.

Opciones de respuesta para todas las preguntas del bloque:

- La usamos actualmente
- La conocemos, pero no la usamos
- La desconocemos
- Otros

7. BLOQUE 6: TECNOLOGÍAS TRANSVERSALES FERIAS-RETAIL

7.1. Inteligencia artificial generativa para contenidos

Catálogos, ofertas personalizadas, atención al cliente, soporte a organización de ferias.

7.2. Plataformas de datos unificados

Customer Data Platform (CDP)/espacios de datos para integrar ventas, afluencias, campañas y comportamiento digital.

7.3. Ciberseguridad y cumplimiento

Protección de datos de visitantes/clientes, fraudes en pagos, seguridad de redes y sistemas.

7.4. Herramientas colaborativas en la nube

Para gestión de equipos, proveedores y coordinación transfronteriza.

Opciones de respuesta para todas las preguntas del bloque:

- La usamos actualmente
- La conocemos, pero no la usamos
- La desconocemos
- Otros

8. BLOQUE 7: PALANCA ESPECÍFICA PARA GALICIA

(Sólo para recintos de Galicia)

8.1. Programas de ayudas autonómicas a la modernización comercial

Pregunta:

- ¿Su recinto ferial ha aprovechado o tiene previsto aprovechar programas de ayudas autonómicas a la modernización comercial (líneas de modernización, eficiencia, visual merchandising, ecommerce, asistentes virtuales, Realidad Aumentada/Realidad Virtual)?

Opciones de respuesta:

- Sí, las hemos aprovechado
- Las conocemos y tenemos previsto aprovecharlas
- Las desconocemos
- No aplica (para recintos de Portugal)
- Otros

8.2. Plan estratéxico do comercio de Galicia 2025-2030 y proyecto Digital Expo

Pregunta:

- ¿Su recinto ferial está alineado o tiene previsto alinearse con el Plan estratéxico do comercio de Galicia 2025-2030 y con el proyecto Digital Expo para recintos feriales (IA, gemelos digitales, Realidad Aumentada/Realidad Virtual, hub demostrativo)?

Opciones de respuesta:

- Sí, estamos alineados/tenemos previsto alinearnos
- Lo conocemos, pero no estamos alineados/no tenemos previsto alinearnos
- Las desconocemos
- No aplica (para recintos de Portugal)
- Otros

9. COMENTARIOS

9.1. Comentarios y sugerencias

- ¿Desea añadir algún comentario o sugerencia sobre el uso de tecnologías en su recinto ferial?
- Tipo de respuesta: respuesta larga.

6.4. Resultados encuesta

Nombre:	Expourense	Fundación Exposicións e Congresos de A Estrada	IFEVI	EXPOCoruña	Pazo de Feiras e Congresos de Lugo	Centro Cultural de Viana do Castelo	Palacio de Congresos de Galicia	Exponor	Expolima
País:	España	España	España	España	España	Portugal	España	Portugal	Portugal
Provincia/Distrito:	Ourense	Pontevedra	Pontevedra	A Coruña	Lugo	Viana do Castelo	A Coruña	Porto	Concelho de Ponte de Lima.
Gemelo digital del recinto (modelado 3D/BIM (Building Information Modeling) + simulación de flujos, usos, montajes).	1	0	0	0	0	1	1	1	1
Plataformas de gestión integral de eventos (Sistema de Planificación de Recursos Empresariales ferial: contratos, reservas de espacio, facturación, seguros, reglamentos, etc.).	2	0	0	1	0	1	2	2	2
Sistemas de control de aforo y conteo de personas en tiempo real (cámaras con IA, análisis de señal wifi, beacons).	2	1	0	1	2	1	2	1	1
Analítica de flujos y mapas de calor para distribución de stands, limpieza, seguridad, restauración.	1	0	0	1	0	0	1	1	1
Sistemas avanzados de acreditación y acceso (QR/NFC, kioscos de autoacreditación, control de accesos unificado a pabellones y salas).	1	1	0	1	1	0	2	2	1
Videovigilancia inteligente (detección de aglomeraciones, comportamiento anómalo, zonas restringidas).	1	0	0	1	0	1	2	1	2
Plataformas de gestión de emergencias y comunicación en tiempo real con seguridad y expositores.	0	1	0	1	0	2	2	1	2
Apps móviles oficiales del recinto/eventos (programa, plano interactivo, notificaciones, networking, encuestas in situ).	1	1	0	1	1	1	2	1	2
Señalética digital: pantallas, tótems interactivos, wayfinding digital interior/exterior.	1	1	0	1	2	1	2	2	2

Plataformas de matchmaking y networking B2B (agendas de reuniones, recomendación de contactos por IA).	2	1	0	1	1	1	2	1	1
Sistemas de ticketing online integrados (entradas, upgrades, sesiones paralelas, parking, restauración).	1	1	0	1	2	1	2	2	1
Realidad aumentada y virtual para recorridos inmersivos, demostraciones de productos y visitas guiadas.	1	1	0	1	1	2	1	1	1
Espacios híbridos: soluciones audiovisuales y streaming para ponencias, stands virtuales complementarios, grabación y difusión de contenidos.	1	1	0	1	2	2	2	1	2
Chatbots y asistentes virtuales para información al visitante (horarios, localización de stands, transporte, incidencias).	1	0	0	1	1	1	2	1	1
Portales de expositor (contratación de servicios de montaje, electricidad, limpieza, acreditaciones adicionales, publicidad digital in situ).	1	2	0	1	0	2	2	2	2
Marketplaces feriales (extienden la feria en el tiempo: catálogo de expositores, pedidos, leads, contenidos bajo demanda).	1	1	0	1	0	2	1	1	1
Herramientas de captación de leads en stand (lectores de acreditaciones, apps para escaneo QR, NFC, mini-CRMs feriales).	1	1	0	1	0	1	2	2	1
Publicidad programática interior (gestión centralizada de circuitos de pantallas, segmentación por tramo horario/ubicación).	1	1	0	1	1	1	2	1	2
Plataformas de analítica de eventos (dashboards: visitantes por tipología, zonas visitadas, duración, satisfacción, gasto estimado).	1	0	0	1	0	2	2	2	2
IA para optimizar planificación de calendario, precios de alquiler de espacio, distribución de expositores, y dimensionamiento de servicios.	1	0	0	1	0	1	1	1	1

Gemelos digitales con IA para simular escenarios de afluencia, evacuación o rediseño de pabellones.	0	0	0	1	0	1	1	1	1
Wifi de alta densidad y redes 5G interiores preparadas para gran concurrencia.	1	1	0	2	2	2	2	2	2
Sensórica IoT para climatización, calidad del aire, niveles de ruido, ocupación de salas, consumo de agua.	1	0	0	1	0	2	1	1	1
Sistemas de gestión energética (Building management system, iluminación LED inteligente, sensores de presencia, climatización eficiente).	1	1	0	1	0	1	2	1	2
Estaciones de carga de móviles, lockers inteligentes, soluciones de micrologística y consignas para expositores.	1	1	0	1	1	2	2	2	1
Herramientas de medición de huella de carbono del evento y planes de reducción (materiales, transportes, residuos).	0	0	0	1	0	2	0	1	2
Tecnologías de accesibilidad: bucles magnéticos, apps de guiado accesible, señalética inclusiva digital, traducción automática/subtitulado en directo.	0	0	0	1	0	1	2	1	1
Inteligencia artificial generativa para contenidos (catálogos, ofertas personalizadas, atención al cliente, soporte a organización de ferias).	0	2	0	1	0	1	1	1	1
Plataformas de datos unificados (Customer Data Platform (CDP)/espacios de datos) para integrar ventas, afluencias, campañas y comportamiento digital.	0	0	0	1	0	1	0	1	1
Ciberseguridad y cumplimiento (protección de datos de visitantes/clientes, fraudes en pagos, seguridad de redes y sistemas).	1	1	0	1	1	2	2	2	2
Herramientas colaborativas en la nube para gestión de equipos, proveedores y coordinación transfronteriza.	1	0	0	1	1	2	0	2	1

¿Su recinto ferial ha aprovechado o tiene previsto aprovechar programas de ayudas autonómicas a la modernización comercial (líneas de modernización, eficiencia, visual merchandising, ecommerce, asistentes virtuales, Realidad Aumentada/Realidad Virtual)?	Las conocemos y tenemos previsto aprovecharlas	Las desconocemos	0	Las desconocemos	Las desconocemos	No aplica (para recintos de Portugal)	Las desconocemos	No aplica	No aplica
¿Su recinto ferial está alineado o tiene previsto alinearse con el Plan estratéxico do comercio de Galicia 2025-2030 y con el proyecto Digital Expo para recintos feriales (IA, gemelos digitales, Realidad Aumentada/Realidad Virtual, hub demostrativo)?	Sí, estamos alineados/tenemos previsto alinearnos	Las desconocemos	0	Las desconocemos	Sí, estamos alineados/tenemos previsto alinearnos	No aplica (para recintos de Portugal)	Las desconocemos	0	0
¿Desea añadir algún comentario o sugerencia sobre el uso de tecnologías en su recinto ferial?	0	Nuestro Recinto es muy particular ,cuando tengamos la reunion te explicare un poco nuestra situacion	0	0	Se necesita más personal preparado, formación y ayudas económicas para implementar nuevas tecnologías que podrían ser de mucha utilidad para ciertos tipos de eventos.	Neste momento está a ser realizado um estudo para implementaçã o do Gêmeo digital no edifício	El uso de Tecnologia esta gestionado por una empresa externa al Palacio	0	0

Interreg

Cofinanciado por la Unión Europea

Cofinanciado pela União Europeia

España - Portugal

DIGITALEXPO

Conectamos recintos_Impulsamos futuro



DIGITAL EXPO

Diagnóstico de la digitalización de los recintos feriales de la Eurorregión Galicia-Norte de Portugal

XUNTA DE GALICIA

Xacobeo 2027

Expourense

Universidade de Vigo

Município Arcos de Valdevez

Ponte de Lima

Câmara Municipal Viana do Castelo