



MEMORIA ANUAL **2018-2019**

ÍNDICE

Carta de la Presidenta	3-4	Lista Robinson	22-23
Formación	6-8	DIG	23-26
Divulgación	10	JDigital	27-29
DigitalXBorder	11	CEX	30-32
Asuntos Públicos y Asesoría	12-14	Sharing España	33-35
Internacionalización	15	Smart Mobility	36-38
Investigación	16	Comunicación	39-41
España Nación Digital	17-18	Quiénes Somos	42-45
Confianza Online	19-21	Asociados	45-53

CARTA DE LA PRESIDENTA

Un año más me complace daros la bienvenida a este documento que sirve como repaso a la actividad de nuestra Asociación. Un ejercicio que nos ofrece cierta perspectiva sobre nuestra labor, tanto sobre los hitos que, juntos, marcamos como completados, como sobre todas las oportunidades que tenemos por delante.

Si algo caracteriza a Adigital es su capacidad para adaptarse e ir cambiando con los tiempos y, sin duda, este ciclo que cerramos es una clara muestra de esa personalidad curiosa, que escucha y observa su entorno con atención y es, a la vez, flexible para fluir con él y aventurarse por nuevos caminos.

Quizás por ello destaca de este prolífico año esa apuesta casi rupturista por nuevos sectores, como el de la movilidad inteligente, compartida y sostenible, representado en el colectivo de motos, bicicletas y patinetes Smart Mobility.

Es este un ejemplo del grado de especialización que adquiere nuestra Asociación, con verticales y líneas de trabajo cada vez más específicos, como muestra también la cada vez más intensa actividad desarrollada en torno a las plataformas digitales y, en particular, el *delivery* y el futuro del trabajo, o nuestra apuesta por la transformación digital de las pymes a través del programa de inmersión para CEOs DigitalXBorder.

Este último, desarrollado en colaboración con ICEX y EOI, es una muestra del compromiso de Adigital por ayudar al tejido empresarial de nuestro país a mejorar su competitividad mediante la digitalización. Estar en contacto directo con esas empresas consolidadas que constituyen el grueso de nuestra economía y nuestros emprendedores, en un diálogo constante, es la única forma de ofrecer servicios que se ajusten a sus necesidades y las ayuden a ser relevantes y competitivas a través de la digitalización.

En ese sentido, España Nación Digital se ha convertido en una herramienta fundamental desde su presentación en octubre de 2018. Este informe ha demostrado ser ese diagnóstico necesario del estado de la digitalización en nuestro país a todos

los niveles, proporcionándonos argumentos y razones suficientes para respaldar la conversación con nuestro ecosistema pero también con las administraciones públicas y otros agentes sociales. Un documento vivo cuyo principal valor es su vocación de continuidad, no solo porque seguiremos actualizándolo anualmente, sino porque pretendemos que sea el punto de partida de un proyecto inclusivo, que, tal y como ocurrió en Francia con French Tech o en Reino Unido con TechUK, nos lleve a dar ese salto cualitativo y convertir España en una verdadera y completa Nación Digital.

“Este año, destaca la apuesta por nuevos sectores, como el de la movilidad inteligente, compartida y sostenible”.

En esa apuesta por la digitalización, como proceso transversal que debe permear a la sociedad en su conjunto (ciudadanos, empresas y administración

digitalización

pública), no podemos pasar por alto la función que Adigital desempeña desde sus áreas de Asuntos Públicos y Legal. Vivimos años enormemente complejos desde el punto de vista de la regulación y eso se refleja en los más de 70 marcos normativos en los que estamos trabajando, a todos los niveles: europeo, nacional, regional y local.

“Todo este trabajo es resultado de nuestra vocación de defensa de nuestros asociados y nuestros deseos de seguir creciendo en número e influencia en nuestro país”.

Como siempre, el ámbito de los datos ha sido un foco de trabajo prioritario en la asociación, con la implementación el año pasado de la nueva normativa en Protección de Datos y los trabajos dirigidos hacia un nuevo marco europeo sobre Privacidad, de enorme relevancia. A ello se unen la fiscalidad, las nuevas formas de trabajo, la regulación de las plataformas o los medios de pago.

En este último aspecto, con la transposición de la Directiva de Servicios de Medios de Pago (PSD2), Adigital está realizando una importantísima labor en defensa de los intereses del Comercio Electrónico.

En esa misma línea se han desarrollado las novedades del Servicio de Lista Robinson, en cooperación directa con la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), un proyecto de enorme calado y al que hemos dedicado importantes recursos, y de Confianza Online (ahora acreditada como Mecanismo Europeo de Mediación y con un nuevo sello con valoraciones de los usuarios). Un trabajo que, en su conjunto, es resultado de nuestra vocación de servicio público y de defensa de nuestros asociados, y de nuestros deseos de seguir creciendo en número e influencia en nuestro país.

Se une a todo ello, finalmente, nuestra actividad habitual en materia de divulgación y formación. Nuestros eventos han reunido a más de 1.000 personas en torno a cuestiones tan diversas como la agenda digital o el FoodTech y más de 1.700 personas se han beneficiado de nuestras 50 sesiones formativas.

Por eso mismo, no quiero poner fin a estas breves líneas sin agradecer la confianza que todos y cada uno de nuestros asociados depositan cada año en nuestra Asociación, involucrándose en las iniciativas



que ponemos en marcha y sirviéndonos de punto de referencia para garantizar la relevancia de nuestro trabajo. Y, por supuesto, la labor del equipo que, cada día, hace posible este ilusionante proyecto: sin su esfuerzo e implicación, cada uno de estos pequeños pasos sería imposible.

**Seguimos.
Carina Szpilka**



MEMORIA ANUAL 2018-2019

Adigital es una asociación de empresas innovadoras y transformadoras que creen y trabajan por el desarrollo de la economía basada en Internet, el Medio Digital y las Nuevas Tecnologías. Pymes y Grandes Empresas unidas por un mismo objetivo: el crecimiento de la Economía Digital en España.

FORMACIÓN



Las actividades de formación organizadas por Adigital han estado enfocadas a la **mejora constante del sector y nuestro compromiso con las empresas asociadas a favor de la transformación digital**, mediante workshops y digital tracks.

24

Workshops

750 personas

23

Learning pills

875 personas





24 WORKSHOPS

- The ultimate toolkit: 13 herramientas para la transformación digital
- Usabilidad web y diseño enfocado al usuario
- Campañas social media en 2019. La atención al cliente y el uso de chatbots
- IA: ¿hacemos aprender a las máquinas?
- Analítica de datos. principios del business intelligence
- Cómo hacer publicidad desde el punto de vista de la protección de datos y privacidad
- Campañas en amazon ads
- Campañas en facebook e instagram ads, twitter ads
- Medios de pago y fraude internacional

COMPLIANCE TRAININGS

Estos talleres han servido para crear un marco adecuado para el diálogo, el intercambio de opiniones y resolución de dudas legales entre asistentes y ponentes. Nuestra temática estrella, como ya se atisbó el pasado año, ha sido todo aquello relacionado con la protección de datos, con una acogida de más de 150 personas.

ACUERDOS DE FORMACIÓN CON OTRAS ENTIDADES.

Nuestras escuelas, institutos, universidades y entidades de formación asociadas se unen al interés de Adigital por crear una formación de valor para el asociado y unen sus fuerzas para ampliar el catálogo de formación de la asociación.

FORMACIÓN BONIFICADA

Adigital sigue manteniendo el servicio de bonificaciones a la formación con el fin de reducir los costes de la formación realizada por sus empleados.



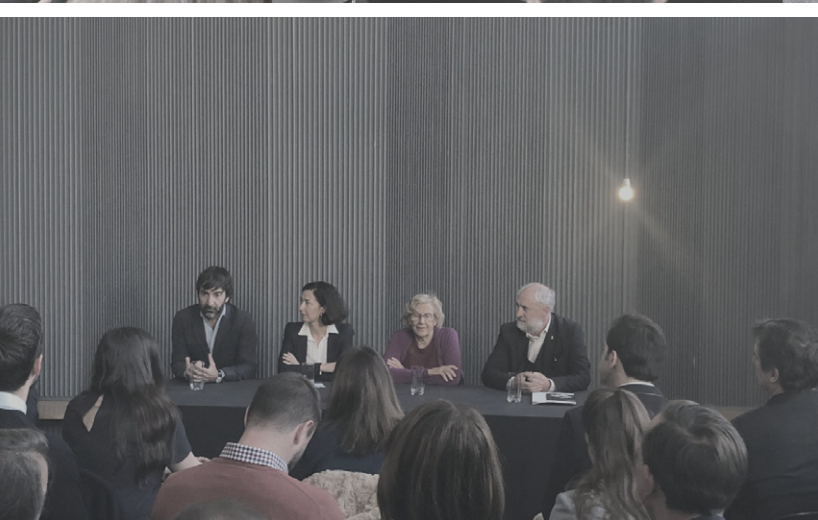
23

LEARNING PILLS

- “El Internet de las cosas: un futuro hiperconectado”
- Estrategias publicitarias de tv orientadas a performance
- Blockchain para insighters: principios, aplicaciones e inversión”
- La transformación digital desde la óptica de la dirección” cómo planificar y ejecutar una estrategia de influencer marketing
- Realidad aumentada y su potencial en la transformación digital
- Seo en un mundo móvil
- Cómo convertir a tus empleados en embajadores de tu marca en redes sociales
- Search: nuevos escenarios, grandes oportunidades el marketing conversacional
- Vídeo e email: descubre la pareja de moda en 2018

Estos learning pills son impartidos por empresas asociados y gestionados por la asociación.

- Plagiando emails o cómo encontrar el email perfecto
- ¿Y si en 2018 conciliáramos los datos con la creatividad?
- Cuando los pagos se convierten en invisibles
- La importancia del product manager
- ¿Hacia dónde se dirige el futuro de los bitcoins y las criptomonedas
- Coolhunting o cómo innovar detectando tendencias
- Estrategia y creatividad: la fórmula perfecta para los nuevos consumidores de contenidos
- Pagos rentables y eficientes, el scf llega a España
- LinkedIn y la transformación digital de la estrategia comercial: • Leads triple a para el equipo comercial



DIVULGACIÓN

Nuestros eventos continúan evolucionando para mantener su actualidad e introducir las nuevas áreas temáticas de las que se ocupa la Asociación.

18 **EVENTOS**

Conectando a los principales agentes de la economía digital

- **Presentación España Nación Digital (11/10/2018)**
- **Desayuno con Íñigo Errejón: Izquierda y tecnología (3/12/2018)**
- **PSD2: descubre cómo afecta a tu empresa – Madrid (12/12/2018); Barcelona (18/12/2018)**
- **Desayuno con Manuela Carmena (22/03/2019)**
- **Smart Mobility Summit (02/04/2019)**
- **La Agenda Digital en un contexto de elecciones (11/04/2019)**
- **FoodTech: Tecnología en el sector de la alimentación (24/04/2019)**
- **SCA a análisis – Madrid (27/05/2019); Barcelona (30/05/2019)**
- **FoodTech: Delivery en el sector de la alimentación (20/06/2019)**



4

COLABORACIONES

Además, hemos participado en los encuentros más importantes sobre tecnología y transformación, con especial foco en verticales como moda o alimentación.

WOBI

**Innovation
Fashion
Forum**

MO
MAD

METROPOLIS
SALÓN INTERNACIONAL DEL TEXTIL, CALZADO Y COMPLEMENTOS



Product Hackers

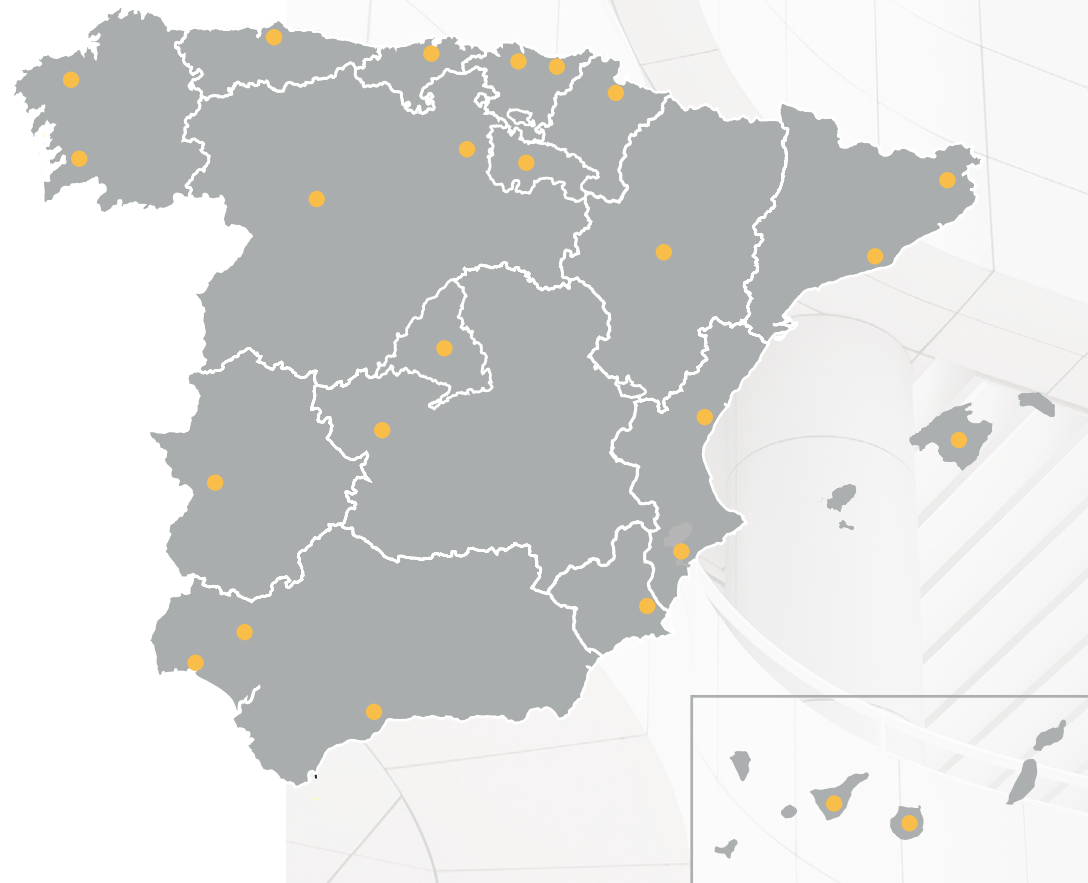


El programa de Inmersión digitalXborder es una experiencia de aprendizaje intensiva, que ofrece a **CEOS de empresas las herramientas clave para facilitar la toma de decisiones en un entorno digital en continua transformación.**

Más de **200**
empresas españolas
beneficiadas

Es una iniciativa promovida por Adigital, ICEX, España Exportación e Inversiones y EOI, Escuela de Organización Industrial, y cofinanciada por el Fondo Social Europeo.

El proyecto arrancó en Alicante el 15 de octubre de 2018 y, desde entonces ha pasado ya por 8 de las 25 ciudades propuestas, formado a consejeros delegados y directivos de más de 200 empresas españolas.



ALICANTE
MÁLAGA
ZARAGOZA
MURCIA
VALLADOLID
BARCELONA
SAN SEBASTIÁN
GIJÓN

ASUNTOS PÚBLICOS Y REGULACIÓN

PROTECCIÓN DE DATOS, EPRIVACY, COOKIES, IOT

- Reglamento Europeo de Protección de Datos
- Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales
- Propuesta de Reglamento de ePrivacy
- Reglamento Data Free Flow
- Ciberseguridad

FISCALIDAD

- IVA en ventas a distancias y servicios digitales
- Impuesto sobre Determinados Servicios Digitales



COMERCIO ELECTRÓNICO Y DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

- Directiva sobre el suministro de contenidos digitales
- Directiva sobre determinados aspectos relativos a la venta de productos
- Directiva sobre aplicación de las normas protección de los consumidores
- Directiva sobre la representación colectiva de consumidores
- Consulta pública sobre envases y residuos de envases derivados del comercio electrónico



PROPIEDAD INTELECTUAL

- Desarrollo de la Ley de Propiedad Intelectual
- Propuesta de Directiva sobre los derechos de autor en el Mercado Único Digital
- Remuneración entidades de gestión



Adigital, a través del Consejo de Regulación y Digital Policy y sus grupos de trabajo, ha participado en el proceso de elaboración de las principales normas que afectan a la economía digital.

ASUNTOS PÚBLICOS Y REGULACIÓN

PLATAFORMAS

- Regulación de las plataformas online
- Tasa plataformas de movilidad
- Regulación de las plataformas de movilidad
- Regulación de las plataformas de alojamientos
- Regulación de las licencias VTC
- Regulación de las obligaciones de información y comunicación de las plataformas digitales

STARTUPS

- Ley de fomento del ecosistema de Startups



MEDIOS DE PAGO

- Reglamento de Autenticación Reforzada
- Ley del Mercado de Servicios de Pago (PSD2)



FUTURO DEL TRABAJO

- Propuesta normativa en materia de trabajo en plataformas digitales





RELACIONES INSTITUCIONALES

El área de Policy de Adigital trabaja con instituciones públicas y grupos de interés para promover una regulación inteligente, representando y defendiendo los intereses de las empresas asociadas.

PARTICIPA EN:

- el Observatorio del Comercio 4.0 del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo
- el Comité Nacional de Pagos del Banco de España

ADEMÁS, ES MIEMBRO DE INSTITUCIONES NACIONALES Y EUROPEAS:

- CEOE
- Ecommerce Europe
- BusinessEurope (como miembro de CEOE)

SERVICIOS LEGALES PARA ASOCIADOS

Asesoría

Auditoría de Cookies

RecuperaTuDominio



Misión Digital a Slush (Helsinki)

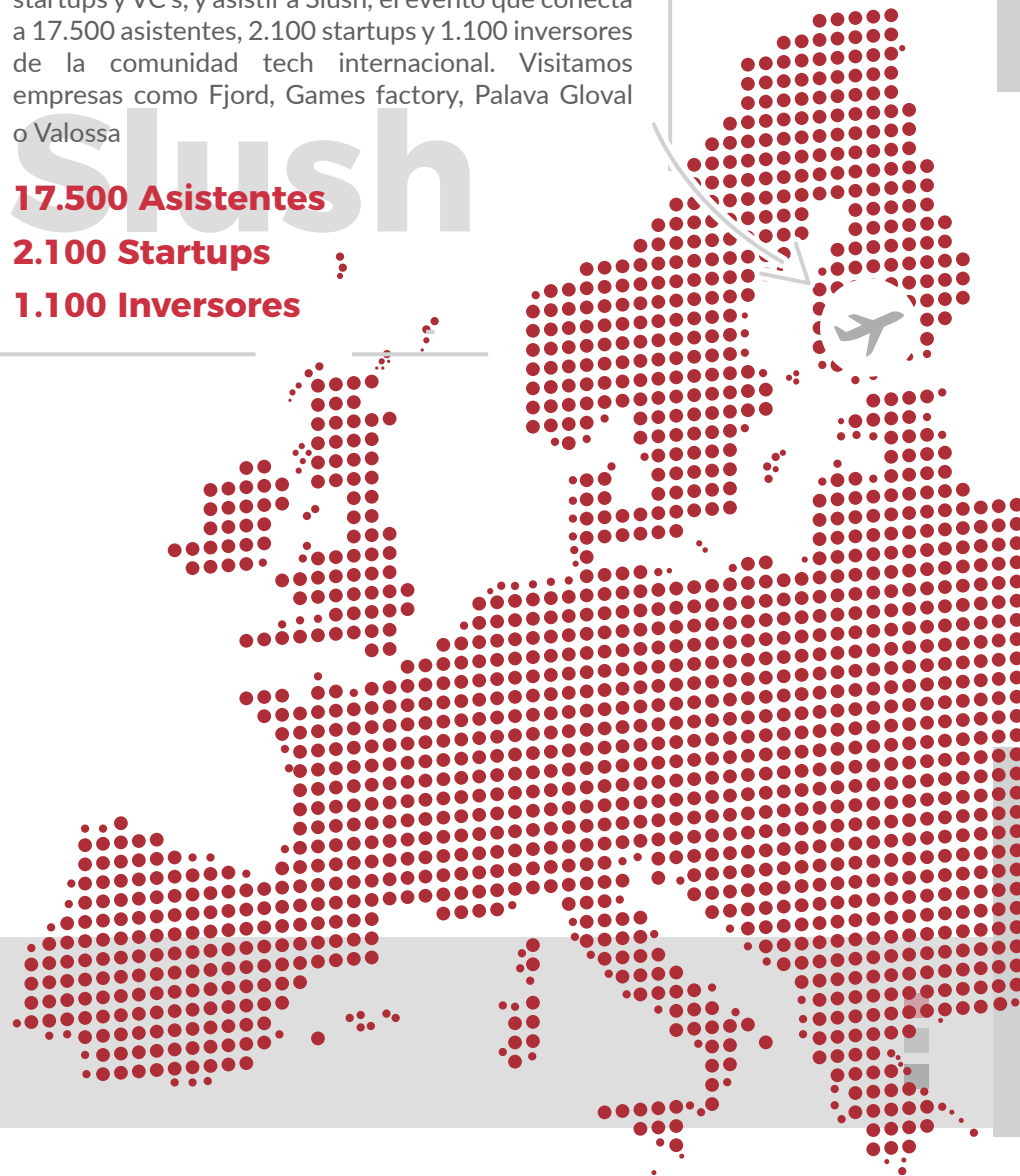
(del 3 al 5 de diciembre de 2017)

Del 3 al 5 de diciembre viajamos, junto a ICEX y Red.es, a Helsinki para conocer su red de aceleradoras, startups y VC's, y asistir a Slush, el evento que conecta a 17.500 asistentes, 2.100 startups y 1.100 inversores de la comunidad tech internacional. Visitamos empresas como Fjord, Games factory, Palava Global o Valossa

17.500 Asistentes

2.100 Startups

1.100 Inversores



INTERNACIONALIZACIÓN

Adigital sigue ofreciendo a las empresas españolas de la economía digital apoyo en su proceso de internacionalización trabajando con **ICEX y Red.es** para mejorar su conocimiento de los mercados, de las tendencias y herramientas a su disposición.

Informes

Los estudios e informes publicados en el último año están encuadrados dentro de las principales verticales y áreas de trabajo de la Asociación.

Impacto de un impuesto sobre los servicios digitales en la economía española.

Realizado por PWC. En colaboración con AMETIC. Enero 2019.

La contribución económica de las plataformas de *delivery* en España

Realizado por AFI. Enero 2019.

IA, el futuro del retail

Realizado por Kairos Digital Solutions. En colaboración con ICEX. Febrero 2019.





ESPAÑA

NACIÓN DIGITAL

Adigital presentó en octubre de 2018 este **diagnóstico de la digitalización en España** para comprender la posición de nuestro país en el mapa global, identificando fortalezas y debilidades.





Un documento cuyo principal valor está en haberse convertido en el **pilar fundamental de la actividad de la Asociación** en el último año y en su vocación de continuidad.

100
informes

1000
indicadores económicos

400
indicadores digitales
*Banco Mundial, WEF, Comisión Europea,
entre otras fuentes.*



También online: www.naciondigital.net

CONFIANZA ONLINE

El Sello de **Confianza Online** se consolida como demostración de la apuesta de la industria de la economía digital por la transparencia y la calidad y del valor de la confianza de los usuarios para el desarrollo de las nuevas tecnologías.



1ª entidad acreditada en España para la resolución alternativa de litigios en materia de Comercio Electrónico (ADR)

Ha lanzado su nuevo Sello con valoraciones de los usuarios



Además, Confianza Online ha continuado con su tarea de divulgación, publicando nuevas guías para consumidores:

- Viajes y Turismo combinados
- Compras en Black Friday y Cybermonday
- Salud y Parafarmacia
- Protección de Datos

Para empresas, Confianza Online presentó su *Guía sobre el RGPD*, y ha colaborado con los análisis sobre Black Friday y medios de pago de Adigital y el ya tradicional *Estudio sobre la Compra Online en general y de moda en España* de Showroomprive.

También ha participado en diferentes eventos, como eShow, OME expo en Madrid, Alimentaria 2018, la XII feria de Tiendas Virtuales de Aragón, el II Foro Ecommerce celebrado en la Universidad de Valladolid y en Mobile Commerce Congress.

Y continúa su **estrecha colaboración con las autoridades de consumo**, como la Dirección General de Consumo (antes Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición -AECOSAN-), la Comunidad de Madrid para arbitraje, formación y divulgación de las buenas prácticas en Internet, el Ayuntamiento de Madrid y la Junta de Comunidades de Castilla La-Mancha.





2.300 WEBS
con el Sello

21,74%
con Ecommerce Europe Trustmark



POR SECTORES

10,13%	Hogar y decoración
4,86%	Alimentación y Bebidas
4,68%	Servicios profesionales
4,63%	Salud y Parafarmacia
3,98%	Educación y Formación
3,63%	Banca y Servicios financieros
3,10%	Electrónica
3,04%	Desarrollos y diseño Web
2,93%	Informática
2,63%	Deportes y Fitness

PROPORCIÓN DE EMPRESAS
CON UNO O MÁS SITES CON EL SELLO

82,20%	Empresas con una sola web
15,80%	Empresas con más webs

68.078
consultas atendidas

2.292
informes de evaluación

5.461
reclamaciones tramitadas
99% relativas a la contratación
electrónica por consumidores

3.332
procedimientos de mediación
55% resuelto con un acuerdo entre las partes

Toda esta actividad ha venido reforzada por una mejora de la presencia online de Confianza Online. Su página web ha recibido 1.175.986 visitas en este último año y ha ganado más de 3.394 seguidores en redes sociales.

Lista Robinson

En el último año, el Servicio de Lista Robinson se ha modernizado y adaptado a la nueva Ley Orgánica de Protección de Datos y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), ofreciendo mayores garantías jurídicas para empresas y ciudadanos.

Este trabajo se ha desarrollado en estrecha colaboración con la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).

Nuevo modo de ACCESO AL SERVICIO PARA LAS EMPRESAS

Posibilidad de que los ciudadanos SELECCIONEN DE QUÉ SECTORES PUBLICITARIOS NO DESEAN RECIBIR PUBLICIDAD

NUEVO REGLAMENTO DEL SERVICIO





934.474
ciudadanos inscritos
↑ 50%

1.546.659

Números de teléfono en el canal telefónico

481.864

Números de teléfono en el canal SMS/MMS

653.688

Correos electrónicos

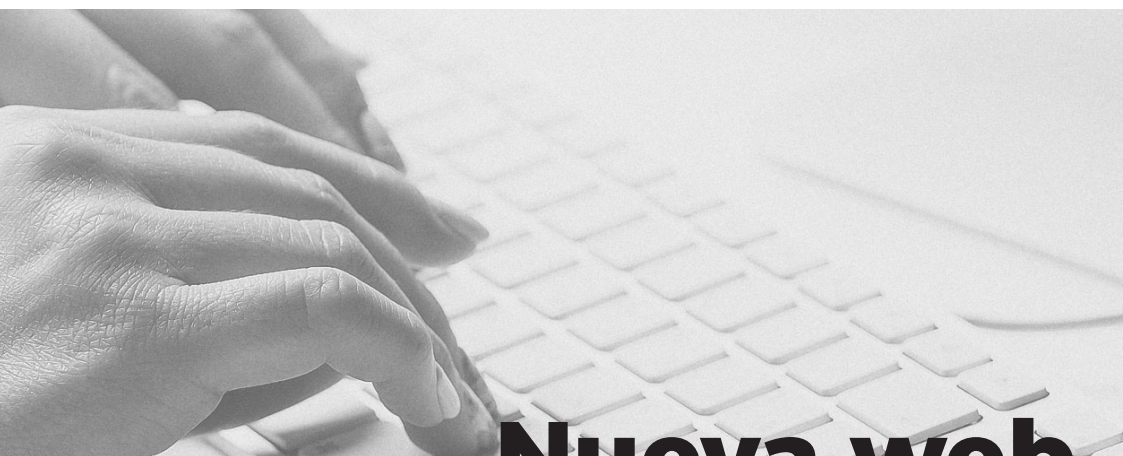
312.150

Direcciones postales

La nueva LOPDGDD introdujo, además, un cambio en los **supuestos en los que debe consultarse la Lista Robinson**: el artículo 23.4 establece que será necesario siempre que una empresa vaya a realizar campañas publicitarias a destinatarios de los que no haya obtenido el consentimiento.

El último ha sido un año de cambios en **Agencias Digitales**. Estrenamos fresh new look, renovamos ilusiones, afrontamos nuevos desafíos.

DIG AGENCIAS DIGITALES



Nueva web





NUEVO CONTENIDO EN #ADIGITALBLOG

Creado por nuestros asociados:

*Good Rebels, Internet República, The Yellow Ink,
We Are Marketing, Apple Tree.*



F U T U R E
T H I N K I N G

4 ENCUENTROS FUTURE THINKING

- **Interfaces de voz y branding auditivo**, con Ana Ormaechea, cofundadora de la plataforma de podcasts Cuonda.
- **Biometría para un futuro digital**, con Raúl Tapias, CEO y cofundador de Ecertic, e Iván Moreno, CTO New Digital Business en BBVA.
- **Inteligencia artificial y creatividad**, con Pablo Gervás, profesor titular de Ingeniería del Software e Inteligencia Artificial de la Universidad Complutense de Madrid (UCM).
- **Ciudades inteligentes, ciudades con alma**, con Ignacio Alcalde, experto en Territories & Smart Cities.

4 LEARNING PILLS

Impartidas por agencias de marketing asociadas





NUEVAS OPORTUNIDADES,
NUEVOS PARTNERS

Nuevos partners

AliExpress™

Smartketing.

Generation
SPAIN

2º Congreso Extremeño
de Marketing
Digital

PERO SIN OLVIDAR LOS CLÁSICOS

164 descargas Estudios de
Salarios y Honorarios 2018

Nuevos asociados

Y, todo esto, mientras damos la bienvenida a nuevos asociados y seguimos trabajando para mejorar la competitividad de nuestras agencias de marketing y comunicación, sin dejar de pensar en los próximos pasos.

DIG

JDIGITAL

La Asociación **continúa subiendo escalones en su prestigio y contribuyendo al entendimiento y objetivos comunes de toda la Industria.** En ello juegan un papel fundamental tanto las intervenciones públicas de Mikel López de Torre, Presidente de JDigital, como cada acto en el que esta Asociación comparte foro con el Sector Privado del Juego.

REUNIONES INSTITUCIONALES

- DGOJ: Dirección General, Subdirectores de RRII
- Asociación del Deporte Español
- LaLiga
- Responsables Relaciones Institucionales de OCU
- Secretaria de Estado de Hacienda
- Delegada del Plan Nacional sobre Drogas
- Subdirectora General de Deporte Profesional y Control Financiero del CSD
- Partido Popular, PSOE
- Presidenta de la Comisión Mixta para el Estudio de las Drogas en el Congreso de los Diputados
- Comisión de Seguimiento del Código de Conducta de Autocontrol
- Departamento de Promoción y Competencia de la CNMC
- Cejuego

Además, Jdigital ha participado en jornadas y congresos como: Gaming In Spain Conference, Congreso ANESAR, IV Jornada de Juego Responsable en Oviedo, Comisión de Autocontrol, mesa redonda de Betting on Football y EXPOJOC "Juego Online 360º: Tendencias y realidad del sector".



POSICIONAMIENTOS Y OTROS DOCUMENTOS

- DGOJ: Dirección General, Subdirectores de RRJI
- Sobre el Anteproyecto de Ley de Medidas de Prevención y Lucha contra el Fraude
- Sobre la actividad del Sector del Juego Digital en España
- Sobre Comunicaciones Comerciales
- Alegaciones a la consulta pública de apuestas de competiciones de menores
- Propuesta de modificación al código de publicidad de juego de Autocontrol

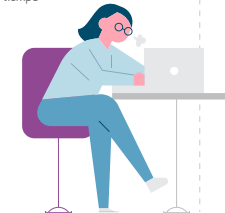
JUEGO RESPONSABLE

Campaña de comunicación que busca refutar algunos de los argumentos más utilizados contra la industria del juego online..

JUEGO ONLINE MITOS VS REALIDAD

ES MÁS FÁCIL DESARROLLAR UNA ADICCIÓN AL JUEGO ONLINE PORQUE...

- Es anónimo
- Se puede acceder las 24h y los 365 días del año
- Sin límite de tiempo



CONTROL, CONTROL Y MÁS CONTROL



El juego online regulado garantiza el control de la identidad de todos sus usuarios: registro, nombre y apellidos, DNI/NIE y fecha de nacimiento. Estos datos se contrastan con el Servicio Web de Verificación de Identidad proporcionado por la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ).

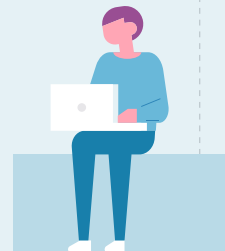


Ante la detección de conductas patológicas: avisa al jugador de exceso de tiempo o de una cifra de gasto extraordinaria y le ayuda a poner límites (de tiempo y dinero) o, directamente, cierra la sesión.



La existencia de controles de acceso y monitorización en tiempo real permiten una detección rápida de conductas de riesgo.

CADA VEZ HAY MÁS MENORES ADICTOS AL JUEGO ONLINE



LOS MENORES NO PUEDEN ACCEDER AL JUEGO ONLINE REGULADO



Existe confusión entre juego online regulado y el resto de actividades de entretenimiento digital no reguladas (videojuegos y modalidades del gaming, slots o social casino).



Los menores de 18 años acceden con absoluta libertad a videojuegos y otras modalidades de gaming, sobre todo a través de dispositivos móviles. En el juego online regulado su acceso está prohibido.



Para que un menor haya accedido a un operador regulado, necesariamente, ha tenido que suplantar la identidad de un mayor de edad (documento de identidad y tarjeta de crédito), lo que, además, es un delito.

LAS CASAS DE APUESTAS SE LUCRAN DE LOS USUARIOS CON ADICCIÓN AL JUEGO ONLINE



LOS OPERADORES DE JUEGO ONLINE REGULADO APLICAN POLÍTICAS DE JUEGO RESPONSABLE



El juego online cuenta en España con una regulación que es referencia a nivel mundial en materia de protección de menores y colectivos vulnerables.



Ante la observación de patrones de comportamiento no saludables, los operadores de juego online regulado cuentan con protocolos de actuación y aplican medidas de control y políticas de juego responsable para asegurar que el juego sea siempre una actividad de ocio y no un problema.





PREMIOS EGAMING



VI edición



JDIGITAL

COBERTURA mediática

El gran negocio de las apuestas deportivas,
la estrella de juego 'online'

EL PAÍS

España fracasa en la creación de los nuevos
<< paraísos fiscales >> del juego

ABC

JDigital pide que la regulación de publicidad
incluya al juego público

LA VANGUARDIA

JDigital se felicita por el crecimiento del
poker punto es 'por primera vez desde su
regulación'

EGAMING INTELLIGENCE
en Español

ASOCIACIÓN CEX

2018 el año diferencial de la Asociación CEX

El año 2018 ha sido, sin duda, un momento crucial en la vida de nuestra Asociación. Hemos experimentado una profunda transformación que ha afectado de forma transversal a toda nuestra entidad, a nuestros asociados y, por ende, a nuestros clientes.

Convenimos que nuestra primera tarea debía ser la de redefinirnos, dando un nuevo nombre a nuestra Asociación que realmente expresase la misión de nuestras empresas. Dedicamos el 80% de nuestro tiempo a ayudar a nuestros clientes a mejorar sus estrategias de Experiencia de Cliente, nuestros servicios son un valor diferencial para las marcas, nuestras herramientas son cada vez más sofisticadas y, por supuesto, nuestros profesionales son una garantía de excelencia y de satisfacción de cliente.

El cambio de nombre fue fruto de un profundo análisis y vino acompañado de una nueva imagen corporativa y un nuevo logotipo, dirigidos a asentar nuestro posicionamiento como el mejor aliado de las marcas para alcanzar una Experiencia de Cliente de diez.

En la Asociación CEX creímos necesario compartir este objetivo y este nuevo rumbo con nuestros clientes: por un lado, en septiembre de 2018, disfrutamos de una experiencia diferente con ellos en un evento afterwork que organizamos con el mago Jorge Luengo y, por otro, a comienzos de 2019, realizamos una pequeña campaña de marketing dirigida a vuestros clientes para darle visibilidad a la Asociación y compartir tanto el estudio de mercado como los numerosos artículos escritos durante el año anterior.

“Para nosotros el ciclo del *customer journey* es tan vital como el agua y cuidar parte del mismo es nuestra razón de ser”

Íñigo Arribalzaga
Presidente de la Asociación CEX





EVENTOS Y DIVULGACIÓN

- 26.9.18 – Las empresas asociadas presentan en un evento afterwork su **rebranding y su nueva estrategia** de posicionamiento
- 9 y 10.10.18 – **SALÓN RC**. Participación como colaboradores en el mayor evento de Contact Center y Relación Cliente.
- 20.12.18 – **JORNADA LEGAL CEX** – Con motivo de la negociación del artículo 50 en la reapertura de la Mesa de Negociación del V Convenio Colectivo, CEX organizó una jornada informativa.
- 26.2.19 – **SEMINARIO URIA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS** – Impacto en las relaciones laborales de la nueva normativa de protección de datos.
- 28 y 29.5.19 – **CONTACT CENTER FORUM**. La Asociación CEX y Kayros Institute se suman al programa de Contact Forum con dos talleres sobre liderazgo y RRHH.
- 4 y 5.6.19 – **EXPOCONTACT** – Participación como colaboradores del Congreso de BPO y Relación Cliente.
- 9.7.19 – **JORNADA LEGAL CEX** – Nueva Jornada sobre la jurisprudencia y doctrina judicial más relevante en el sector de Contact Center.

ACTIVIDADES

- Evento *afterwork* con clientes
- Regalo CEX
- Escalera de Management
- Extensa actividad judicial

PROGRAMA FORMATIVO: ESCALERA DE MANAGEMENT

Programa “transformador” para convertir a los Coordinador y Responsables en auténticos líderes capaces de llevar a su equipo al más alto nivel de desempeño. A lo largo de 3 módulos formativos, el alumno vivió una experiencia de autoconocimiento y crecimiento personal, así como un proceso de entendimiento del comportamiento humano, y aprendió a aplicar en su día a día las herramientas más avanzadas para liderar personas.





Comunicación

LINKEDIN

CEX, en su vocación de dar una mayor visibilidad al sector abrió a finales de 2017, su perfil oficial en LinkedIn con el objetivo de consolidarse como referente en el mundo del Contact Center y de Experiencia de Cliente, así como construir una red de contactos y relaciones colaborativas.

Compartimos una media de **8 post mensuales**

y ya contamos con **+ de 230 seguidores**

PRENSA

Este año el plan de comunicación de la asociación se ha centrado en redactar y difundir notas de prensa, tribunas y artículos de opinión, así como participar en diferentes reportajes; igualmente se han cerrado acuerdos de colaboración periódicos con varios medios sectoriales, tales como: **Contact Center, Relación Cliente Web, y Relación Cliente Magazine.**

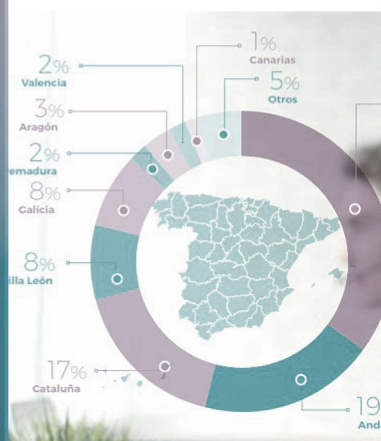
ESTUDIO DE MERCADO SOBRE LA SITUACIÓN DEL CONTACT CENTER

Se realizan dos versiones, una completa (exclusiva para los asociados) **y otra ejecutiva** (para compartir con el sector). Además de difundir la información en varias notas de prensa y artículos, se realizan diversas píldoras para darle valor a cada parte y alargar la actualidad del mismo en RRSS.

ESTUDIO DE MERCADO SOBRE LA SITUACIÓN DEL CONTACT CENTER 2018

Estudio realizado por la Asociación **CEX**

- ▶ Las empresas de la Asociación CEX, que representan el 85% del sector, generaron un volumen de negocio global de 1.919,18 millones de euros, un 5,6% más que en 2017.
- ▶ Por sectores de demanda, el principal sigue siendo Telecomunicaciones, crece Seguros, que escala al segundo puesto, y Banca y Servicios Financieros se queda en tercer lugar.
- ▶ El servicio de Atención al Cliente continúa siendo el más demandado, con un 48%.
- ▶ Madrid, Cataluña y Andalucía concentran el 57% de las plataformas propias y el 74% en instalaciones del cliente.
- ▶ En el extranjero, Colombia concentra un 53% de los puestos, seguido de Perú, con un 35%.
- ▶ El 22,6% de los asociados cuenta con clientes con una antigüedad superior a 10 años y el 86,6% de las empresas a las que prestan servicio pertenecen al mercado doméstico.
- ▶ En 2018, las compañías de CEX emplearon a un total de 74.672 y los trabajadores a tiempo completo (FTE's) se incrementan en un 6,2% respecto al año anterior.
- ▶ Los contratos indefinidos vuelven a crecer y, en 2018, suponen el 52% (6 puntos porcentuales más que en el año anterior).
- ▶ Las mujeres representan el 68% de los empleados del sector.
- ▶ La franja de edad con mayor empleabilidad en España es de 36 a 45 años (36,94%), seguida de la de 26 a 35 años (30%) y más de 45 años (24%).

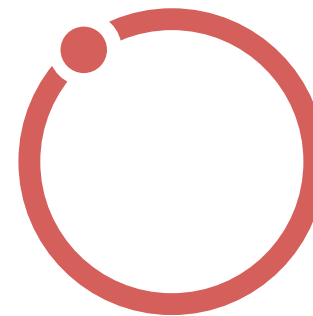


SHARING ESPAÑA

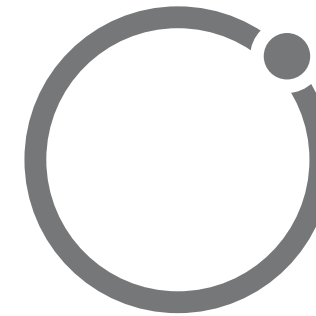
En el último año, el colectivo de empresas de economía colaborativa, bajo demanda y de acceso ha puesto el **foco en revitalizar su actividad y mejorar el grado de conocimiento y la imagen pública de las plataformas digitales en nuestro país.**

Esto incluye la participación en los procesos de elaboración de normas que afectan a la actividad de nuestros asociados y el diálogo constante con instituciones y otros agentes públicos para la defensa de sus intereses, así como la búsqueda de nuevas oportunidades de colaboración y asociados, la organización eventos y la generación de contenidos para los diferentes canales de Adigital.

4 GRUPOS DE TRABAJO



Trabajo



**Alojamientos turísticos
y homesharing**



Fiscalidad



**Protección a los
consumidores en
plataformas P2P**
(junto con Confianza Online)





ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS Y HOMESHARING

Sharing España ha colaboración y/o coorganizado encuentros como:



I Foro de Tendencias Turísticas
Universidad de Sevilla: Smart
destinations en Andalucía

Sevilla, mayo 2019



Jornadas Internacionales
sobre Nuevas Tendencias de
Alojamiento Turístico y Transporte

Alicante, noviembre 2019



FUTURO DEL TRABAJO

La actividad en torno al modelo de trabajo en plataformas digitales ha estado liderada por las empresas de delivery asociadas a Adigital.

Este grupo tiene entre sus hitos:

1 ANÁLISIS

Propuesta normativa en materia de trabajo en plataformas digitales

2 DESAYUNOS
de prensa

375 IMPACTOS
en prensa



El 22 de noviembre se presentó en Barcelona, Smart Mobility, la Plataforma para la Movilidad Inteligente y Sostenible de Adigital. El colectivo, formado por empresas de movilidad urbana basadas en el uso **compartido** de vehículos **libres de emisiones contaminantes**, aspira a convertirse en la asociación de referencia de las empresas de la movilidad compartida y digital. Actualmente representa a:

16 operadores de motos, bicis y patinetes compartidos

eCooltra, Scoot, Mobike, Donkey Republic, Yego, Coup y Movo, Acciona, Jump by Uber, Voi, Circ, Lime, Buny, Bird, Tier y Wind.

Con presencia en:

+ DE 10 CIUDADES ESPAÑOLAS
como Madrid, Barcelona, Valencia,
Málaga o Zaragoza

+ DE 25.000 VEHÍCULOS





smart mobility

- Elaboración de un manifiesto por una movilidad inteligente y sostenible.
- Benchmark sobre la regulación de los vehículos compartidos en Europa.
- Presentación de alegaciones a la Ordenanza Fiscal de Barcelona que establece una tasa anual a los vehículos compartidos por ocupación del espacio público.
- Presentación de alegaciones a ordenanza de movilidad de Valencia que ponía las bases para la introducción de autorizaciones demaniales, así como una posible tasa.
- Presentación de alegaciones a la Decreto de Alcaldía Barcelona que establece un sistema de licencias para los vehículos compartidos que operen en la ciudad.
- Presentación de alegaciones en respuesta al proyecto de modificación de la Ordenanza de circulación que regula los Vehículos de Movilidad Personal (VMP) en Sevilla.
- Benchmark sobre cómo se está regulando el uso y circulación de los patinetes en distintas ciudades españolas



EVENTOS



**Rueda de prensa
de presentación
del colectivo en Barcelona**

(22/11/2018)



**Rueda de prensa y
presentación del
benchmark en Madrid**

(20/02/2019)



Smart Mobility Summit

(02/04/2019)

+ DE 150 ASISTENTES

20 PONENTES

expertos, políticos, reguladores,
CEOs, periodistas, abogados y profesores

COMUNICACIÓN

En el último año, **Adigital** ha experimentado un incremento significativo de la actividad en el área de comunicación.

Desde enero, la Asociación trabaja con la agencia de comunicación **apple tree communications**, que desarrolla las tareas de difusión de notas de prensa y relación con medios, con el objetivo de mejorar la reputación de Adigital y convertirla en fuente de referencia para los periodistas y la opinión pública.

ENTREVISTA CON TELEMADRID





DESAYUNOS DE PRENSA

NOTAS DE PRENSA

X3

+1300

APARICIONES EN PRENSA
(online y offline)

Con una
audiencia de
+451.486.000

2

TRIBUNAS
(online y offline)

Y un valor económico
estimado de
€7,5 millones

65,3% noticias positivas

España Nación Digital

Delivery

Smart Mobility

Impuesto digital

Plataformas Digitales

Lista Robinson

TEMÁTICAS PRINCIPALES

APARICIONES EN MEDIOS

EL PAÍS

LA VANGUARDIA

tve

ABC

EL ESPAÑOL

eldiario.es
Periodismo a pesar de todo

Expansión



↑ **10% visitas**
A LAS PRINCIPALES WEBS CORPORATIVAS DE ADIGITAL

2.700 DESCARGAS
de informes

↑ **40% USUARIOS**
#AdigitalBlog

+ **39.000 SEGUIDORES**
en redes sociales



11 EDICIONES
de Adigital News

37 EDICIONES
de Adigital Public Affairs

COMUNICACIÓN



QUIÉNES SOMOS



QUIÉNES SOMOS

EQUIPO

adigital

José Luis Zimmermann	Director General
Iñaki Uriarte	Secretario General y Director del Área Legal
Ana Buxó	Secretaria General CEX y Jdigital
Marta Becerra	Directora de Asuntos Públicos y Relaciones Institucionales
Clara Ureña	Directora de Adigital Labs
Sarai Fernández	Directora de Formación, Educación y Empleo
Isabel Benítez	Directora de Comunicación y Marketing
Emilio Suárez	Product Manager Legal
Laura Ruiz	Project Manager
Luz Ivorra	Project Manager
Alberto Lario	Responsable de Diseño, Web e IT
Lola Iglesias	Responsable de Administración
Wendy Candia	Responsable de Atención al Asociado
Marta Gombau	Office Manager y Secretaria de Dirección
Alberto Perdomo	Técnico de Asuntos Públicos

QUIÉNES SOMOS

JUNTA DIRECTIVA

adigital

Almudena Román Domínguez	Ing Direct España
Amuda Goueli	Destinia.com
Antonio Bengoa	Telefonica Móviles
Aquilino Peña	KIBO
Asunción Soriano	Atrevia
Carina Szpilka	Kfund
Carmen García	IBM
Chelo Abarca	Amazon
David Tomas	Cyberclick
Eduardo Berrocal	Runnics
Eduardo Menal Casas	E_Freelance
Elena Gómez del Pozuelo	Bebe de Paris
Francisco Ruiz Antón	Google
Iñigo Arribalzaga	Arvato CRM
Jaime Olmos	Kreab
Javier Celaya	Dosdoce
Joana Sánchez	Incipy

Joost van Nispen	ESIC
Jordi González	Venca
José Carlos Villalvilla Heras	Iberdrola
Juan Carlos Fernández	Homeaway
Juan José Azcarate	CCC
Juan Luis Polo	Goodrebels
Juan Pablo Giménez Rosello	Increnta
Luis Llairó	Club Internacional Libro
Luz Usamentiaga	Orange
Manuel Sala	OJD Introl
Mar Alarcón	Social Car
Marina Specht	MRM
Miguel Vicente	Antai Venture Builder
Nacho de Pinedo	ISDI
Nacho Somalo	Lonesome Digitall
Natalia Basterrechea	Facebook
Pablo Robles García	Liberty Seguros
Patricia García	Antaivb
Rafael García del Poyo	Osborne Clarke
Ricardo Goizueta Sagues	El Corte Ingles
Sacha Michaud	Glovo
Tomás Muriana Gajete	ACCOM

QUIÉNES SOMOS

ASOCIACIONES

adigital

Sharing España

DIG - Agencias Digitales

CEX - Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente

Jdigital - Asociación Española de Juego Digital

PAT - Asociación Española de Plataformas Digitales de Alquiler Temporal

Smart Mobility - Plataforma para la Movilidad Inteligente y Sostenible

ASOCIADOS



.be a dreamer	Amovens	Asoc. Española de Casinos de Juego	Bird
+Vision	AMPLIFON IBERICA, S.A.U	Asoc. Española de Fundraising- AEFr	Bizum
3lIdeas	Amvos Digital	ASPAs	BlaBlaCar
Accenture	Ancha Castilla	Atento	Blue Cell
Acciona Mobility	Andbank	Atrevia	bluspecs.com
ACCOM	Antai Venture Builder	Autopistas an Abertis company	Boboli
acierto.com	Antevenio	Axa Assitance España	Bonet Consulting
ACL	Aplazame.com	Axesor Marketing Intelligence	BOSCH Service Solutions
ACNUR	Apple	B the travel brand	Botemania
Actions Data	Apple Tree Communications	BIPlay	Bottega Verde
Adclick	Apuestas-Deportivas.es	Banco Cooperativo Español	Buny
ADL Partner	Aquilino Peña	Banco Sabadell	ByHours.com
ADSLHOUSE S.L.	Arag	BBVA	C2 Intelligent Solutions
Adyen	Arkeero	Bebé de París	Cabestan
agenciaSEO.eu	Arnold Madrid	Bed's	Cabify
AGMEDirect	Arvato Marketing Services	bet365	Camerdata
airbnb	Aseido Consulting	Betsson	Camerfirma
Alibaba Group	Asensi Abogados SLP	Biko	Camper
Amazon	Asoc. de Pintores con la Boca y Pie	BilliB	Capgemini
Amazon Web Services Spain	Asoc. de Tiendas Virtuales de Aragón	Bimba y Lola	Carrefour.es

Carrots Comunicación	Contentignition	DDB	EAE - E. de Adm.de Empresas
Cartucho.es	Conzumo Servicios Online	Deliberry	ebay
Casa del Libro	Cooltra	Deliveroo	Ebingo online España
Casino.es	Coowry	DelSuper	ebroker
CCC	Corral de la Moreria	Deportes Moya	Ecertic
Celestino Martin Ventura	Correos	Destinia.com	Ecija
Celio	Cortinadecor	Digital Media Comunicación	Ecological Mailing
Centro de estudios Adams	Coup	Digital Menta	Edenred
Chie Mihara	Cremades & Calvo Sotelo Abogados	Digital Response	Editorial Médica Panamericana
Cicor	Criteo	Digital55	Editorial Planeta DeAgostini
Cinesa	CrowdFarming	Digitas	Editorial Salvat
CIRC	Cruz Roja Española	Divisadero	eDreams ODIGEO
CivisLend	Cyberclick	Dolist	Eduardo Menal
Clintu	Cybersource	Domestic & General	eGENTIC GmbH
Club Internacional del Libro	D.Franklin	Donkey Republic	El Corte Inglés
Cofidis	Darwin Social Noise	Dormitia	Electronic Arts Software
Colchon Expres	DAS Internacional	Dormity	Eliminalia
Comercia Global Payments	DataCentric	Dosdoce.com	Emailing Network
Contact Lab	Datem	Dribo	Energia Contact Center
Contactel	DatMean	Drivy	Empatica.net

Enracha	Freepik Company SL	Grupo Lo Monaco	IIC
Entradas.com	Fundeen	Grupo Recreativos Franco	IIMN
Equifax	Fundgrube	Gureak Marketing	ILUNION CONTACT CENTER
e-Retail Advertising	Garrigues	GVC/bwin	Immune
Eroski	General Óptica	Habitissimo	Incipty
Escrapalia	Genting Spain PLC	Hellovan	Increnta
ESIC	GETE Comunicación	Heybrand	Indra
Esmelux Estantería Rápida	GFK	Hiperlimpieza	Inesdi
Eurojuego Star	GiG	Hofmann	Infoedita Comunicación Profesional
Experian	Glovo	Home Away	Informa
Extel Contact Center	Go?PopUp	Housers	ING Direct España
Facebook	Goldcar	iAdvize	Init Services
Fanatics	GoldenPark.es	Iberdrola	Instant Credit
Fanquimia	Good Rebels	Iberia Express	in-Store 1on1
Felix de Iturriaga	Google	Iberinform	Intelekta
Fintonic	GranViaOnline.com	IBM	Intelygenz
Fly me to the Moon	Grey España SLU	Idealista	Interflora España
Fnac	Grupo Catalana Occidente contact center	Idealo	International Personal Finance Digital
FREE NOW	Grupo GSS	IEBS, Innovation & Entrepreneurship Business School	Internet Advantage
Freemedia Internet	GRUPO IMQ	IED Madrid	Internet Republica

IP Label	Lanalden	Magnanni	Microsoft Ibérica
ISDI I. Superior para el Desarrollo de Internet	LastMile Team®	mailrelay	Mipuf.es
ISGF	Lebel Evolution	MailTeck	Mister-Auto.es
Ius + Aequitas	Legálitas	Majorel	mobike
J.M. Bruneau España	Legalsha	Malt	MONDOBETS SA
JIG Internet Consulting	Lemon Way	MANGOPAY	Monteloeder
Just Eat	Leroy Merlin	Mapfre	Mostaza Comunicación
JUUL Labs	LETSLAW	Marimón Abogados	Moviles.com
K FUND	Liberty Seguros	Matchpoint	Movo
Kanlli Publicidad	Lidl	Maxcolchón	MRM
Kataisa	Lime	Mayoflor.com	MRW
Katoen Natie	Línea Directa	Mayoral	Multiplica
Kíneox	Logalty	Media Saturn	Netquest
Klarna	Logiber	Mediapost	Netsense
Konecta	Luckia	Mercateo España	Neumáticos al mejor precio
KONTIKI MEDIA	Lyra Network	Mercedes Benz	Niumba - Tripadvisor
KREAB	Lyreco	Merkur Interactive Services	Nóvalo eLinguistic Services
Kubicco- Topsecretaria	Machiina	Metapack	Obikar
La Redoute	Mad4Inbound	Metricson	Ocaso
la Vanguardia Ediciones, S.L.U.	Magic Comunicación	Meydis	Occentus

Ocu	PagaMasTarde.com	Proclinic	ResponseConcepts
Ogilvy	Paula Alonso	Prodigioso volcán	Retail Rocket
OJD Introl	Paypal	Promod	Ribas y Asociados
One to One	paysafecard	Promofarma.com	RMG Connect
Onedirect Comunicaciones	PayXpert	Proximis	ROI UP Agency
Oney Servicios Financieros	Pérez-Llorca	Proximity Barcelona	ROI&CO
Online Gestoría	Pharma Reports	Proximity Madrid	Roman
OpenBank	Pienso y Mascotas	Publicis Media	Rousaud Costas Duran
OPTIMA	Pikolinos	Publicis Proximedia España	Runnics
Oracle	Pisamonas	Punto Pack	Rural Servicios Informáticos
Orange	PlanB!	PwC	SABADELL CONSUMER FINANCE
Orbea	Playful Gaming	Qualimax International	SafetyPay
Osborne Clarke	Playtech	R Cable y telecomunicaciones de galicia sau	Salesland
Oscaro Recambios	PokerStars	Rainbow	Santander Elavon
OUTYTEL	Political Intelligence	Rajapack	SAP
Oxford University Press	Poncelet	Rapidmail	Save the Children
Packlink	Popular Payments	Rastreator.com	Schibsted Spain
Paddy Power Betfair	Portavoz	Recambios Viaweb	Scoot
PAdigital	Prisma	REDK	SEAT
PAF	Privalia	Repsol SA	Segittur

Self Bank	Soul Ecommerce Services	Teleperformance	Transcom Worldwide
Sequra	source{d}	TESSI GRADDO BPO	Trustly
Seur	Spacebee	teyamé	Tu Despensa
SFAM SAS	Spain-Holiday.com	The Cocktail	tualarmaSINcuotas.es
Shackleton	Splio	The Crowd Angel	tusexpertos.es
Shopworld	SPORTIUM	The Grand Wines	Twitter
Simbiosys	Spotify	THE NEXT PEAK	Ubeequo
Singularity Experts	SPRINTER Megacentros del deporte	The Story Tailors	Uber/JUMP
Sitel	Starlite Shop	The Valley	Ulabox
Skomodo	StockCrowd	The Yellow Ink	Ultracongelados Dona Dona
SlimPay	Stripe	ThreatMetrix	Ulule
Smart Commerce 21	Stuart	Tier Mobility	UNICEF
Sngular	Suop	Tilo Motion	Unísono
Social and Sons	Svenson	Tinkle	Universidad Antonio de Nebrija
Social Media	Tangelo Games	TodoPila	Universidad Europea
SocialCar	Target2sell	Tombola	UNNIDO
Socialmood	Teamleader CRM	Tompla	Up Line Telecom
Sojetel	Tefpay	TopDormitorios	UPS
Solar de Samaniego	Telefónica Móviles	Tornos Abogados	Vector ITC Group
Somuden	Telemark Spain	Tous	Vega



Venca	Webpilots
Venta Única España	WEBTREKK
Ventura24	Wegetit
Vertbaudet	William Hill
Via Lead Generation	Wind
Videoxperienza	Womenalia
VINCES	Worten
VIVA! Conversion	Wunderman
VivelaSuerte.es	Xupera
Vodafone	Yego
VOI	YoBingo.es
VOZ.COM	Yoigo
We are marketing	Yves Rocher
We are testers	Zeleris
Webhelp	Zinkcare
Weblogs	Zooplus
Webloyalty	

SEPTIEMBRE 2019



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE LA ECONOMÍA DIGITAL

