

MEMORIA *de* ACTIVIDADES 2012-2013



Índice de contenidos

1 Carta	4-5
de la Presidenta del Director General	
2 Órganos de Gobierno	7-11
Comité Ejecutivo Junta Directiva Comisiones Staff	
3 Informe de Actividades	13-33
Formación Relaciones Institucionales y Área Legal Confianza OnLine Divulgación Internacional Comunicación Lista Robinson Colaboraciones Investigación Redes Sociales	
4 Asociaciones	35-44
Asociación Agencias Digitales Asociación Contact Center Española Jdigital Red de Empresas de Internet	



Carta de la Presidenta y de la Dirección General

1

Carta de la Presidenta y de la Dirección General



A la hora de escribir estas líneas, parece que nuestro país empieza a dar ligeros síntomas de recuperación y el enfermo está algo menos pálido; aunque continuamos en la unidad de vigilancia intensiva e, igualmente que hace un año, el desarrollo de la Economía Digital nos sigue mostrando un camino más esperanzador e ilusionante: el comercio electrónico continúa demostrando su buena salud creciendo por encima del 20% en facturación anual.

Hoy, casi cuatro años después del cambio de la antigua Federación a la denominación actual podemos afirmar que uno de los objetivos planteados en su momento se ha logrado: la consolidación de este concepto, el de la Economía Digital, en las agendas y mentes de responsables y decisores en Gobierno e instituciones, con una serie de proyectos y planes a nivel nacional culminados con la Agenda Digital para España, aún insuficientes, pero que apuntan en la dirección que creemos correcta, la dirección del crecimiento, de la innovación, de la competitividad y lo más importante, de la empleabilidad.

En *adigital* creemos firmemente que la transformación digital del tejido empresarial español, de la administración y la reducción de la brecha digital en el ámbito ciudadano son esenciales para garantizar un futuro menos incierto a la economía nacional. Es por ello que nuestra apuesta este último año se ha seguido concentrando en cinco pilares fundamentales: Formación, Divulgación, Regulación, Internacionalización y Empren-

dimiento y en todas y cada una de ellas *adigital* ha tenido algo que decir.

El compromiso con nuestros asociados que, a pesar de la durísima crisis que estamos atravesando, continúan confiando en nosotros nos lleva a no sólo mantener sino a ampliar la propuesta de valor que la asociación ofrece y este ejercicio que culmina aquí termina con más de 400 alumnos formados en nuestros Workshops, valorados excelentemente y con casi 2.000 asistentes repartidos en 20 jornadas y eventos.

En la más importante de las áreas de *adigital*, el de Regulación y Lobby reconocida por todo el sector, hemos estado y estamos presentes en los temas más relevantes y críticos para nuestros negocios: Nueva regulación de Cookies, Reforma de la LSSI, transposición de la Directiva de Consumidores y Usuarios, Reforma del Código Penal, Ley de Propiedad Intelectual, Ley de Emprendedores y Reglamento de Protección de Datos. Como siempre este trabajo deriva en un conocimiento muy amplio a nivel legal de nuestro equipo jurídico que ha redundado en más de 200 consultas jurídicas que las empresas asociadas nos han planteado a lo largo de este ejercicio.

La creación de empresas y su fomento continúa siendo una de nuestras preocupaciones. Por eso, hemos querido seguir muy de cerca la Ley de Emprendedores con contactos continuos con partidos y Gobierno para intentar aportar la experiencia de los

“Hoy podemos afirmar que uno de los objetivos se ha logrado: la consolidación del concepto Economía Digital, en las agendas y mentes de responsables y decisores en Gobierno e instituciones”.

empresarios digitales que formáis parte de la asociación y éste seguirá siendo una de las principales piedras de toque institucionales de nuestro trabajo diario.

Hace cinco años comenzamos igualmente nuestra experiencia internacional ayudando y creando puentes con diferentes mercados para las empresas digitales españolas, buscando y consiguiendo el apoyo de instituciones como ICEX o Ministerio de Industria, gracias a esta iniciativa más de 120 empresas españolas han tenido la oportunidad de salir y, en muchos casos, consolidar la entrada en nuevos países.

Mención aparte merece igualmente la evolución de Confianza Online, respaldada por 2.100 empresas adheridas, casi 2.600 webs con el sello y más de 5.000 reclamaciones gestionadas, en lo que representa, a juicio de la Comisión Europea y nuestras asociaciones europeas, una de las mejores iniciativas de autorregulación del continente.

En definitiva, un año muy complicado en lo económico que acabamos con mejores perspectivas pero muy activo en lo que a nuestra asociación se refiere y que culminamos con muchos proyectos e ideas para que en el próximo ejercicio, esperemos el del inicio de la recuperación, sigamos afrontando el reto digital y estemos a la altura de las expectativas de nuestro asociados.

Elena Gómez del Pozuelo
PRESIDENTA



José Luis Zimmermann
DIRECTOR GENERAL



Órganos de Gobierno

2

Órganos de Gobierno

JUNTA DIRECTIVA

PRESIDENTA

Elena Gómez – ENCESTA

VICEPRESIDENTES

Ricardo Goizueta – EL CORTE INGLÉS

Juan José Azcárate – CCC

Luis Llauro – CLUB INTERNACIONAL DEL LIBRO

JORDI GONZÁLEZ – VENCA

Oscar Prats – Bassat Ogilvy & OgilvyOne Spain

Antonio Mas – GENERAL IDEUP

Joana Sánchez – INCIPY

Nacho de Pinedo – ISDI

VOCALES

Marcos de Quinto – COCA COLA

Javier Rodríguez Zapatero – GOOGLE ESPAÑA

Sergio Lorca – VIVAKI

Irene Cano – FACEBOOK

Alfredo Gómez – CEPESA

JC Villalvilla – IBERDROLA

Pilar Marqués – CANAL INTERNET REPSOL

Michael Barnett – PLANETA AGOSTINI

Juan P. Giménez – SEARCHMEDIA

Martí Manent – DERECHO.COM

Joost van Nispen – ICEMD

Juan José Peso – DELOITTE

Tomás Muriana – QUALYTEL

Vicente Adrián – SEAT ESPAÑA

Javier Echebarria – MAILTECK

Marta Rodríguez – MEDIAPRISM

Pablo Robles – LIBERTY SEGUROS

David Tomás – CYBERCLICK

Manuel Sala – INTROL

Joshua Novick – ANTEVENIO

Rodolfo Carpentier – DAD

Joaquim Ramis – CP PROXIMITY BARCELONA

Javier Celaya – DOSDOCE.COM

Javier Ibañeta – TRAVELCLU

François Nuyts – ESPAÑA AMAZON

Enrique Sánchez – MRW

Pere San Martín – ARVATO – BERTELSMANN

Eduardo Menal – GRUPO PLANETA

Joan Sitges – COFIDIS

Faustino Jiménez – ARSYS

Jesús Encinas – IDEALISTA

Sacha Michaud – BETFAIR

Carina Szpilka – ING DIRECT ESPAÑA

Ángel Mario Tascón – PRODIGIOSO VOLCÁN

Isabel Sánchez-Lozano – TRANSCOM

Eusebio Martínez – ÉMFASIS

Julio Alonso – WEBLOGS

Amuda Goueli – DESTINIA

Juan Macías – PLANETA

Tomás Muriana – DEMARTINA

María Fanjul – ENTRADAS.COM

TESORERO

Nacho Somalo

SECRETARIO ORGANIZACIÓN

Eduardo Bertocal – ALTERNATIBA

COMITÉ EJECUTIVO

Ignacio Somal – ALICE

Joshua Novick – ANTEVENIO

Pere San Martín – ARVATO

Fernando Romero – CATSA

Juanjo Azcárate – CCC

Eduardo Menal – CIRCULO

Lluis Llairó – CLUB INTERNACIONAL DEL LIBRO

Eduardo Berrocal – COMUNICA ISC

Martí Manent – DERECHO.COM

Ricardo Goizueta – EL CORTE INGLÉS

Elena Gómez – ENCESTA

Ruth Díaz – BUY VIP

Fuencisla Clemares – GOOGLE

Joost Van Nispen – ICEMD

Antonio Mas – IDEUP

Joana Sánchez – INCIPY

Marta Rodríguez – MEDIAPRISM

Jesús de la Torre – MEYDIS

Oscar Prats – OGILVY

Juan Pablo Giménez – SEARCHMEDIA

Jordi González – VENCA

“Las Comisiones de *adigital* son el punto de encuentro perfecto entre los profesionales de nuestras empresas asociadas”

Comisiones

Las Comisiones de *adigital* son el punto de encuentro perfecto entre los profesionales de nuestras empresas asociadas realmente comprometidas en nuestro sector, que tiene como objetivo poner sobre la mesa las últimas novedades, los puntos más conflictivos y los temas más candentes del sector de la Economía Digital, el Comercio Electrónico, el Marketing Directo, Relacional e Interactivo para avanzar en todos ellos y, con ello, hacer avanzar nuestro sector.

¿QUÉ COMISIONES FORMAN *ADIGITAL*?

Ante el crecimiento de la asociación, e igualmente del ámbito digital en España, con cada vez más empresas y nuevos modelos de negocio y las peticiones por parte de muchos asociados, hemos apostado por una estructura que creemos más acorde con la realidad de la industria y de las empresas que componen *adigital*.

Estas son las principales Comisiones de Trabajo en las que *adigital* basa su actividad:

Área de Comercio Electrónico

Comisión de eRetail
Comisión de eServices
Comisión de Contenidos Digitales
Comisión de ePayments

Comisión de Mobile Commerce
Comisión de B2B
Comisión de eLogistics
Comisión de Pymes de eCommerce

Área de Marketing y Comunicación Digital

Comisión de Conversión
Comisión de Fidelización y CRM
Comisión de Captación
Comisión de Medición y Analítica
Comisión de Social Media

Área de Regulación Digital

Comisión Legal
Comisión de Propiedad Intelectual
Consejo de Formación

Staff

José Luis Zimmermann

César Tello

Iñaki Uriarte

Sol Mestre

Ana Buxó

Veronica Sagnier

Ana Herrera

Sarai Fernández

Carolina Codinas

Rosa Valls

Lola Iglesias

Gemma del Arco

Formación

3

“Un año más impartiendo workshops para las empresas asociadas con llenos absolutos en todas sus ediciones, más de 400 alumnos formados”.

Formación

FORMACIÓN GRATUITA PARA NUESTRAS EMPRESAS ASOCIADAS

Desde 2011 y dada la reducción en los presupuestos generales del estado para Formación, *adigital* comienza un proyecto piloto de formación propia en forma de talleres con tanto éxito desde entonces que se ha consagrado como un exclusivo baluarte para sus empresas asociadas.

Siguiendo con la línea de años anteriores, con llenos absolutos en todas sus ediciones con 25 plazas por cada uno de ellos e incluso largas listas de espera, impartiendo formación a un total de 400 alumnos durante el curso 2012-2013. Hemos celebrado un total de 16 Workshop tanto en Madrid como en Barcelona:

- WS en Html5 y CSS3
- WS Responsive WEB
- WS en principios de analítica WEB
- WS Usabilidad WEB
- WS La empresa en una tableta
- WS Performance Marketing
- WS SEO
- WS Social CRM

Además de esta formación liderada por *adigital*, la asociación cuenta con una estrecha colaboración en materia de formación con diferentes institutos de formación consiguiendo así que todas las empresas asociadas se puedan beneficiar de grandes descuentos en alguno de los cursos, másters y posgrados que ofrecen estas entidades colaboradoras.

Así mismo, *adigital* sigue manteniendo el servicio de bonificaciones a la formación con el fin de que generar valor para su organización reduciendo los costes de la formación realizada por sus empleados a través de La Fundación Tripartita.

Toda la formación de *adigital* en <http://www.adigital.org/formacion>.

TALLERES LEGALES. FORMACIÓN ADIGITAL

Partiendo de la experiencia del año anterior, durante esta primera etapa del año 2013 se han celebrado desde el comienzo de año 6 talleres legales en los que se han tratado de diversos temas como la contratación online y fiscalidad, la reputación online y propiedad intelectual y la comunicación digital y protección de datos. Los talleres han consistido en un grupo reducido de asistentes y en los que el ponente, perteneciente a alguno de los despachos asociados, ofrecía un introducción sobre cada tema con la finalidad de crear un marco adecuado para el dialogo, el intercambio de opiniones y resolución de dudas legales. Estos

“El área legal, con una importante parte de recursos dedicados, convierte a *adigital* en la referencia en regulación digital del mercado español”.

6 primeros talleres del año han contado con 161 personas inscritas en total y se han celebrado en Madrid y Barcelona.

Toda la formación de *adigital* en <http://www.adigital.org/formacion.html>



Relaciones institucionales y Área legal

Este es un área de actividad fundamental en *adigital*, con una importante parte de recursos dedicados, que convierte a *adigital* en la referencia en regulación digital del mercado español

Durante este ejercicio, *adigital* ha estado activo en los siguientes temas.

REGLAMENTO EUROPEO DE PROTECCIÓN DE DATOS

La Comisión Europea inició en enero de 2012 el proceso para la aprobación de un Reglamento sobre protección de datos con la finalidad de crear una norma de aplicación directa en todos los Estados de la Unión Europea. Desde *adigital* se han mantenido numerosas reuniones con las diversas partes implicadas en la elaboración de la norma, tanto en España como en Bruselas, igualmente se ha participado en diferentes foros y en las comisiones legales de CEOE, European Multi Channel and Online Trade Association (Emota) y Ecommerce Europe:

GUÍA SOBRE COOKIES

Después de la entrada en vigor de la nueva normativa reguladora sobre cookies en abril del 2012, desde *adigital* y otras asociaciones estamos estado trabajando junto a la Agencia Española de Protección de Datos en la elaboración de una Guía que oriente a las empresas y otras entidades en la interpretación y aplicación de esta normativa. El objetivo principal de la Guía

es ofrecer criterios sobre como cumplir con las obligaciones de informar y de obtener el consentimiento para la instalación de cookies y definir que tipo de cookies se consideran excluidas de estas obligaciones.

LEY DE EMPRENDEDORES

El pasado día 25 de julio ha sido aprobado por la Comisión Hacienda y Administraciones Públicas del Congreso el Proyecto de Ley de apoyo a los emprendedores y su internacionalización. *adigital* ha presentado diversas propuestas con objeto de mejorar el texto y de favorecer el emprendimiento en el sector digital.

LEY DE PROPIEDAD INTELECTUAL. PRESTADORES DE SERVICIOS DE PUBLICIDAD

El Consejo de Ministros aprobó el día 22 de marzo el anteproyecto de Ley para la reforma de la Ley de Propiedad Intelectual en el cual se recoge un procedimiento para regular los contenidos digitales en Internet.

adigital presento el pasado día 17 de abril los comentarios al anteproyecto y se han mantenido diversas reuniones con representantes de la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y del Ministerio de Cultura, con la finalidad de trasladar personalmente los comentarios presentados en particular los referidos al deber de colaboración de los prestadores de servicios de publicidad y servicios de intermediación de pago .

“Los temas que han centrado los esfuerzos de *adigital* han sido: protección de datos, cookies, comercio electrónico, sector postal, propiedad intelectual y juego.”

LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO Y DE SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

El Consejo de Ministros el pasado 28 de diciembre aprobó en primera lectura el Proyecto de la Ley General de Telecomunicaciones través del cual se modifica la Ley de comercio electrónico y servicios de la sociedad de la información. Esta modificación afecta al régimen sancionador dado que introduce nuevos criterios para la graduación de las sanciones, entre ellas la relacionadas con las cookies, junto a figura del apercibimiento como sanción de carácter no económico y el modificación de las infracciones relativas al spam, así como a la forma de ejercicio del derecho de oposición al envío de correo electrónicos y sms.

NORMATIVA SOBRE VENTAS ON LINE Y A DISTANCIA, Y EN PARTICULAR, LA VENTA TELEFÓNICA

El pasado día 19 de abril fue aprobado por el Consejo de Ministros el texto sobre la modificación de la normativa sobre venta a distancia.

adigital ha celebrado diversas reuniones con las diferentes órganos implicados en la elaboración de la norma: Ministerio de Economía y Competitividad, Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y del Instituto Nacional de Consumo con la fi-

nalidad de trasladar la opinión de los asociados sobre diversos aspectos del anteproyecto y en particular sobre la contratación telefónica.

OTROS

- Ley de unidad de mercado.
- Acuerdo transatlántico sobre comercio e inversión.
- Notificaciones la Agencia de protección de datos y a los usuarios en caso de revelación de datos de los usuarios.
- Obligación de emisión de facturación electrónica
- Propuesta sobre nuevas tasas de intercambio en los pagos con tarjeta
- Ciberseguridad

REUNIONES COMISIÓN LEGAL *ADIGITAL*

Desde *adigital* se han celebrado los días 24 de noviembre de 2012, 22 de febrero y 16 de abril reuniones entre exclusivamente los asociados de *Adigital* para realizar el seguimiento de todo el marco normativo anterior.

REUNIONES CEOE *ADIGITAL*

adigital ha participado desde la presidencia del Grupo de Trabajo de Protección de Datos de CEOE en las reuniones que tuvieron lugar el pasado 30 de octubre y 13 de noviembre de

“adigital está presente en diversos foros y organizaciones para el desarrollo del comercio electrónico y la sociedad de la información”.

2012, 10 de abril, 28 de mayo día 5 Junio y el 2 y 18 de julio en el marco del Comité de Ceoe I+d+i.

REUNIONES EMOTA ADIGITAL

Asimismo *adigital* ha participado en las reuniones de la Comisión Jurídica de la Asociación Europea de comercio on-line y multicanal el pasado EMOTA los días 16 de Octubre de 2012, 15 enero, 12 de marzo 8 de abril, 9 de julio con el objeto de tratar la normativa que afectan al sector a nivel europeo.

Adigital presente en:



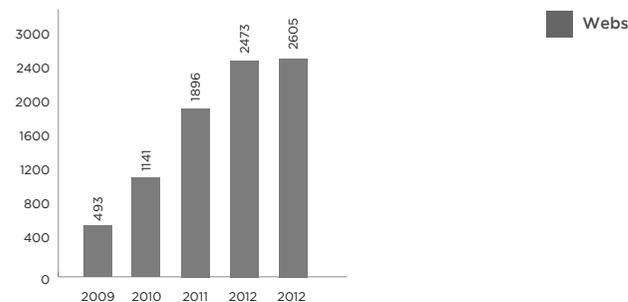
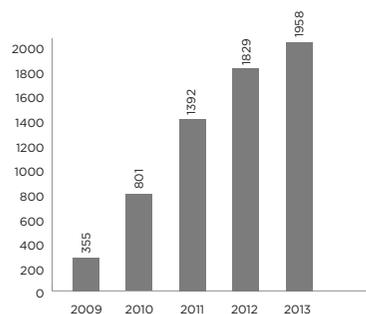
“Incremento del 30% en adhesiones y un aumento de las de los acuerdos de mediación de un 204% respecto a 2011”.

Confianza Online Resumen de actividad 2012

Un año más, CONFIANZA ONLINE continúa su consolidación en el mercado online español. De la mano de *adigital*, AUTO-CONTROL y Red.es, ha demostrado que a pesar de la crisis, las empresas del sector digital han seguido apostando por la calidad de los servicios ofrecidos y por las buenas prácticas en Internet. Asimismo, Confianza online se ha convertido el único Sello de calidad que cuenta con todos los reconocimientos oficiales: Instituto Nacional del Consumo, Agencia Española de Protección de Datos, Comisión Europea, Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid, etc.

ADHESIÓN DE NUEVAS EMPRESAS

Hasta 2013 se ha producido algo más del 30% de incremento en cuanto a lo que a las entidades adheridas se refiere, con un total de 1.958 y de 2605 sitios web con sello.



CAMPAÑA DE PUBLICIDAD

En 2012 y 2013 CONFIANZA ONLINE ha introducido una nueva creatividad con el objeto de acercar el Sello a los consumidores, que lo reconozcan y lo busquen en los diferentes sitios web que lo lucen en una campaña a nivel nacional en Internet, Televisión y Radio, Prensa..

TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES

En lo que respecta a las reclamaciones interpuestas por consumidores en materia de comercio electrónico, las reclamaciones han sido 5.357 es decir un 102% más con respecto al 2011 (2.656).



En cuanto a las reclamaciones por comercio electrónico con consumidores, éstas representan el 99% del total recibido. Los datos más significativos se refieren a las mediaciones llevadas a cabo por el Comité de Mediación de *adigital* que han sido 2.654 (relativas a 2.295 casos distintos) y que en más del 60% se han resuelto satisfactoriamente. Destaca por lo tanto el número de acuerdos que ha aumentado del 204% con respecto al 2011.

CONSULTAS

Durante el 2012 se ha producido un aumento considerable de las consultas atendidas por CONFIANZA ONLINE, entendiéndose por tales las efectuadas por vía telefónica o a través de correo electrónico y que han sido un total de 33.327.

En cuanto a las reclamaciones por comercio electrónico con consumidores, éstas representan el 99% del total recibido. Los datos más significativos se refieren a las mediaciones llevadas a cabo por el Comité de Mediación de *adigital* que han sido 2.654 (relativas a 2.295 casos distintos) y que en más del 60% se han resuelto satisfactoriamente. Destaca por lo tanto el número de acuerdos que ha aumentado del 204% con respecto al 2011.

Divulgación

“EEC12 supuso la consagración de un concepto único en el panorama de eventos profesionales digitales en España, contando con un programa de casos de éxito que han pasado por nuestro escenario antes de conseguir sus hitos más importantes”.

EUROPEAN ECOMMERCE CONFERENCE (EEC'12)

Los días 24 y 25 de octubre se celebró en el Teatro Circo Price de Madrid la 6ª edición de EEC.

EEC12 confirmó la buena acogida que tiene en el mercado profesional digital este evento que ya ha recibido a más de 7.000 asistentes y 100 ponentes de primer nivel internacional a lo largo de su historia.

Además, EEC12 supuso la consagración de un concepto único en el panorama de eventos profesionales digitales en España, contando con un programa de casos de éxito que han pasado por nuestro escenario antes de conseguir sus hitos más importantes.

Waze ha sido adquirido recientemente por Google, y Quirky ha levantado su mayor ronda de financiación. Estos casos se unen a la lista de “lo viste primero en EEC” que incluyen proyectos tan prestigiosos como Zappos, Airbnb, Local Motors, Wildfire, Alice.com, y una larga lista que se han dado a conocer en España en el escenario de EEC.

La edición pasada además contó con un amplio programa sobre apoyo al emprendimiento internacional que culminó con la III Edición de la Competición de Startups (EEC Launch), que tuvo como ganador a Edenés.

El programa se completó con los siguientes ponentes:

- Poshmark: Manish Chandra (Fundador y CEO)
- Opus Corporate Finance LLP: Inmaculada Martínez (partner)
- Badgeville: Scott Schnaars (General Manager of EMEA)
- Quirky: Ben Kaufman (Fundador y CEO)
- Waze: Uri Levine (Presidente y cofundador)
- Hotel Tonight: Heather Leisman (Managing Director of Europe)
- Just-Eat: Klaus Nyengaard (Fundador y CEO)
- Grindr: Joel Simkhai (Fundador y CEO)
- Youtube: Francisco Varela (CEO)
- Backplane: Matthew Michelsen
- Myfab Gilles Villautrex

A sumar a sus más de 1.700 asistentes, EEC12 fue seguido en directo por streaming por más de 2000 visitantes únicos, y alcanzó el estatus de trending topic en España en twitter durante varios momentos del evento



JORNADAS

II Foro de Medios de Pago y Fraude Online 26 de febrero, Madrid

Esta jornada también acogió la presentación del Informe sobre Medios de Pago y Fraude en Comercio Electrónico 2012

La jornada tuvo como objetivo debatir cuál es el momento en el que se encuentra el sector y difundir las mejores prácticas existentes en el mercado. Por su parte, Nicolas Vedrenne, Managing Director Europe de la organización internacional Merchant Risk Council, realizó una valoración sobre la situación de los medios de pago a nivel internacional y junto a Akif Khan, miembro del MRC European Advisory Board y Director Strategic Initiatives en CyberSource, expuso las nueve tendencias que en la actualidad son más importantes en este campo y las estrategias disponibles para contrarrestarlas.

Asimismo, el Comandante Óscar de la Cruz, Jefe de la Brigada de Delitos Telemáticos de la Guardia Civil, informó sobre las experiencias más recientes de las fuerzas de seguridad en la lucha contra los delitos online.

Retos y oportunidades del comercio electrónico cross europeo 25 de abril, OMExpo

Jornada sobre internacionalización en comercio electrónico europeo que se celebró el 25 de abril dentro del marco de OMExpo.

Europa es el mayor mercado de comercio electrónico del mundo, sin embargo está fragmentado y existen barreras importantes para unificarlo a nivel competitivo. La Unión Europea ha identificado este problema y ha generado un proyecto para lograr el European Single Market del comercio electrónico.

Uno de los aspectos a reforzar para conseguir un verdadero mercado europeo es el de la confianza, una de las prioridades de la "Digital Agenda 2020" de la Unión Europea. En España contamos con una de las entidades más avanzadas de protección al consumidor, Confianza Online, que cumple 10 años de vida.

En esta sesión escuchamos la situación del sector, los retos y oportunidades que se encuentran algunos de los e-commerce españoles y europeos con mayor proyección internacional.

adigital

II Foro de Medios de Pago y Fraude Online

Gratuito para socios adigital

Gratuito para adheridos Confianza Online

Consultar precios para No Socios adigital

Madrid | 26 Febrero | Teatro Galileo

“Ayudamos a tu empresa a cumplir con la normativa de Cookies”.

Cómo cumplir con la normativa de cookies en España **Mayo, varias ciudades**

Con motivo de la reciente publicación de la "Guía de Uso de Cookies en España" por parte de la Agencia Española de Protección de Datos y la industria digital y dada la importancia que para el desarrollo de la Economía Digital tiene esta regulación, *adigital*, Autocontrol y Confianza Online, con la colaboración de la Agencia Española de Protección de Datos, organizaron estas jornadas con el objetivo de explicar esta guía y dar a conocer las reglas necesarias para cumplir con la normativa de cookies en España.

Internacional

Misión New York - Silicon Valley **12 de noviembre al 17 de noviembre**

Misión organizada por adigital en colaboración con ICEX (España Exportación e Inversiones), Red.es (Ministerio de Industria, Energía y Turismo) y Fundación Banesto.

Las empresas participantes tuvieron la oportunidad de conocer espacios de coworking e incubadoras (The Hive, General Assembly y Prospective Space), visitar empresas como Quirky, Olapic y ShopKeep, así como participar en reuniones con VCs y eventos de networking como NY Tech Meetup, The Hatchery y Founders Friday. Asimismo, se realizaron sesiones formativas en aspectos legales y de inmigración, así como servicios de la ciudad para emprendedores. Las empresas que participaron en la misión dispusieron de agendas de negocios individuales.

Previamente a la misión, se realizó una jornada de preparación para el viaje en la que las empresas seleccionadas pudieron conocer las bases para realizar negocios en el área de Silicon Alley.

Empresas participantes: Womenalia.com, Altercore, Yerbabuena Software, Reservations Bookings Bcn, S.L., BrandCont, Serfiex, S.A., itrain-global, farm.co, Indisys.

Spain Tech Week – Silicon Valley **27 de mayo al 31 de mayo**

Misión organizada por adigital en colaboración con ICEX (España Exportación e Inversiones), Red.es (Ministerio de Industria, Energía y Turismo) y Fundación Banesto.

Las empresas seleccionadas pudieron participar en las siguientes actividades:

- Spain Investor Breakfast, desayuno con inversores para poner en valor la tecnología española en el Valle
- Meet up Spain Silicon Valley Professional: encuentro de networking con españoles liderando empresas tecnológicas referentes.
- Visitas corporativas: Google, HP, IDEO, YouNoodle, Spain Tech Center
- Formación legal y Masterclass sobre emprendeduría en Silicon Valley.
- Evento Startup Conference: donde destaca el espacio expositivo en el pabellón español

Previamente a la misión, se realizó una jornada de preparación en la que las empresas pudieron aprender a realizar o mejorar su elevator pitch, clave en la realización de negocios en Silicon Valley.

Empresas participantes: Visure Solutions, Codice Software, Prot-On, Adtriboo.com, BidAway.com, Habitissimo, Gigoing, Nóvalo eLinguistic Services, Jobssy.com, Prosumerlab, Wat-tiocorp, S.L., Optimyth, OdiloTID, ATM Broadcast S.L., We-plan, Boolino, Streamplatform.com, International Venture Consultants, JAL21 Consulting SL, Mediamano.

Spain Tech week - Madrid Launch **7 de mayo**

Fundación Banesto, ICEX y Red.es promotores de Spain Tech Center y adigital coorganizaron la jornada de lanzamiento de Spain Tech Week, realizada en Madrid. De esta manera, se dieron a conocer los programas de acompañamiento a la internacionalización de que disponen las organizaciones.

Contó con la participación de Steve Cadigan, exVP de LinkedIn, que explicó las oportunidades existentes para el talento extranjero en Silicon Valley y con algunos emprendedores españoles instalados en San Francisco.

Misión Tecnológica Tel-Aviv (Israel) **15 al 16 de julio**

adigital colaboró con ICEX (España Exportación e Inversiones) junto con la Oficina Comercial de España en Tel Aviv en la difusión de la misión realizada a Tel-Aviv para empresas tecnológicas, enmarcada dentro del viaje institucional realizado por el Secretario de Estado de Comercio del Ministerio de Economía y Competitividad, D. Jaime García-Legaz a Israel.

Durante la misión se organizaron seminarios especializados con empresarios e inversores locales de éxito. Asimismo, se visitaron centros tecnológicos, incubadoras... gracias a los que Israel juega un papel muy destacado a nivel internacional volver a asistir en futuras ediciones, identificando este evento como un gran centro de conocimiento y contactos profesionales. <http://sxsw.com/>

Comunicación

“La web de *adigital* es el reflejo de la ambición de la Asociación para estar siempre a la última también en las tendencias online, sin renunciar a los valores añadidos de siempre: información y difusión de la economía digital”.

ONLINE

La interactividad y la filosofía 2.0 están más presentes que nunca en la web de la Asociación de la Economía Digital, renovada hace un año.

La web de *adigital* es el reflejo de la ambición de la Asociación para estar siempre a la última también en las tendencias online, sin renunciar a los valores añadidos de siempre: información y difusión de la economía digital, promoción de las empresas asociadas y máxima visibilidad de las actividades de *adigital* dónde se aprecie lo que supone para cualquier empresa aprovechar los grandes beneficios que ofrece la economía digital y estar asociada a nuestra entidad. Ésto se pone de manifiesto en las secciones más visitadas: listado de asociados, cómo asociarse, formación subvencionada y eventos; todas ellas duplicando el volumen de visitas respecto al mismo periodo del año anterior.



“e-Selección se renueva: una newsletter más clara, actual y sencilla, con un contenido muy específico de valor añadido”.

E-SELECCIÓN

Renovada hace un año, e-Selección es la newsletter semanal de *adigital*. Clara, actual y sencilla, ofrece un contenido muy específico de valor añadido, tanto sectorial como corporativo.

¿Qué contenido puedes encontrar en e-Selección?

- Noticias destacadas sobre las últimas novedades y tendencias en el mundo de la economía y el negocio digital.
- Artículos en profundidad sobre los aspectos más importantes en el sector.
- Últimos estudios publicados por grandes consultoras y empresas especializadas.
- Noticias más destacadas desde *adigital* (formación, lobby, estudios, congresos, jornadas, nuevos asociados, etc.).

¿Quién recibe e-Selección?

e-Selección se envía semanalmente a través de correo electrónico y de forma gratuita, a todos los profesionales inscritos en www.adigital.org que así lo han solicitado. En la actualidad más de 5.000 personas reciben nuestro boletín.

The screenshot shows the layout of the e-Selección newsletter. At the top, it features the 'e-Selección' logo and the 'adigital' logo. Below this, there are several sections:

- Internet supera por primera vez a los diarios en inversión publicitaria:** A chart showing advertising investment trends.

Inversión total	12.053,0	+20%	10.000,0
Medios no convencionales *	6.055,0	+20%	5.000,0
Medios convencionales	5.997,1	-18,2%	7.200,0
- Infographic: Twitter The Fastest Growing Social Platform:** A graphic showing Twitter's growth from 2009 to 2013.
- El sector moda en ecommerce alcanzará los 350.000 MMC en ventas en 2015 gracias al cross-channel:** A text-based article snippet.
- The 12 Trends That Will Rule Products In 2013:** A list of trends for the year 2013.
- Esta semana ha sido noticia...:** A list of recent news items.
- adigital organiza y colabora...:** A list of upcoming events and collaborations.

At the bottom, there is a footer with contact information for adigital, including phone numbers and the website URL.

“adigital se consolida como el referente en la economía digital”.

adigital en los medios

Acuerdos estratégicos con otras organizaciones

En este periodo *adigital* ha alcanzado diferentes acuerdos de colaboración con organizaciones empresariales e instituciones afines que han tenido una destacada repercusión en los medios de comunicación. Buen ejemplo de ello es la alianza con la Asociación de Autónomos ATA, la integración en Ecommerce Europe o la colaboración con la Agencia de Protección de Datos para la elaboración de una Guía sobre el uso de Cookies.

Defensa de los intereses del sector

adigital, en línea con la experiencia de años anteriores, trabaja intensamente para que las distintas normativas que afectan a las empresas asociadas sean favorables a su desarrollo. Los medios de comunicación han servido de complemento a las acciones de relaciones institucionales y de lobby para asuntos de gran calado, como es la Ley de Emprendedores, La Ley de Propiedad Intelectual o la Directiva sobre los Derechos de los Consumidores.

Estudios e informes sectoriales

Como asociación que agrupa a diversos sectores de actividad económica, *adigital* ha impulsado y dado a conocer a través de los medios varios informes y estudios de mercado. Entre otros, cabe destacar el “El Sector del Contact Center en 2012”, el “Informe Anual del Juego online en España 2012” o el estudio publicado sobre las “Cifras del comercio electrónico en Europa”.

Actividades, jornadas y eventos

De forma creciente, *adigital* hace especial hincapié en difundir a través de los medios de comunicación el programa de actividades, jornadas y eventos en los que participa y que pueden ser de interés, no sólo para los asociados, sino también para los periodistas y bloggers.

Referente en el sector

La asociación se ha convertido en un referente del negocio digital para los medios de comunicación. Por este motivo, es habitual que se solicite la opinión de los miembros del staff y de la Junta Directiva de *adigital* como profesionales expertos en aspectos relacionados con el ecommerce, la protección de datos, mobile, social media, etc...

Estas son las cifras que resumen la actividad en comunicación desarrollada por *adigital* desde julio de 2012 a junio de 2013:

- 37 Notas de prensa
- 21 Entrevistas y cuestionarios
- 6 Artículos de opinión
- 12 Convocatorias y ruedas de prensa
- 357 Noticias de *adigital* publicadas
- El valor publicitario de estas noticias es de 246.495 €



"El Servicio de Lista Robinson se consolida como un valor en alza para los consumidores españoles".

Lista Robinson

La Lista Robinson es un servicio de exclusión publicitaria a disposición de los consumidores que tiene como objetivo disminuir la publicidad que éstos reciben.

Cifras globales

Nº total de Ciudadanos:	322.422
Canal Correo Postal:	112.777
Canal Correo Electrónico:	112.509
Canal Llamadas Telefónicas:	227.410
Canal SMS/MMS:	113.846

2.301.466 páginas vistas

309.101 visitas



“adigital, presente en los principales eventos del sector del comercio electrónico, el marketing digital y el management”.

Colaboraciones

Gamification World Congress, Valencia 20 de septiembre 2012

El I Gamification World Congress reunió a los principales líderes y expertos en gamificación a nivel europeo, como a todos aquellos interesados en mejorar los procesos productivos de sus compañías, la fidelización y engagement de sus usuarios o clientes.

adigital colaboró en la difusión del evento y ofreciendo condiciones especiales a sus asociados.

E-show, Madrid 26 y 27 de septiembre 2012

La feria y congreso de e-commerce, marketing online, hosting & cloud computing y social media contó con más de 120 expositores, 200 ponentes y 12.000 visitantes profesionales y tres tipos de actividades de divulgación: eCongress, eWorkshops y eCoffees.

adigital colaboró en la promoción del evento y ofreciendo condiciones especiales a sus asociados.

Bargento, Madrid 02 de octubre 2012

Bargento es un evento para conocer de primera de mano de

especialistas la solución de comercio electrónico Magento. En esta jornada incluyó: presentación del software Magento, conferencias y zona de networking para la relación e intercambio de experiencias entre usuarios y proveedores.

adigital colaboró en la promoción del evento y ofreciendo condiciones especiales a sus asociados.

SoLoMo, Madrid 2 de octubre 2012

Nuevo evento organizado por MarketingDirecto.com, SoLoMo, en el que intentan verter un poco de luz sobre esta nueva tendencia: social, local, móvil con la participación de ponentes como Ismael El-Qudsi (InternetRepública), Fernando Lázaro (BtoB), Liliana Bólos (HTC), entre otros.

adigital colaboró en la promoción del evento y ofreciendo condiciones especiales a sus asociados.

Seminario "Publicidad digital y privacidad. Regulación y autor-regulación", Madrid 23 de noviembre 2012

Autocontrol organizó el seminario “Publicidad digital y privacidad. Regulación y autorregulación”. El seminario dio a conocer los retos que plantea la protección de la privacidad en el ámbito de la publicidad digital, así como la regulación comunitaria y

española en esta materia. Además, se expusieron las iniciativas de autorregulación que en estos momentos se están desarrollando en relación con las cookies y la publicidad comportamental.

adigital colaboró en la promoción del evento.

The Future of Advertising, Madrid 12 de febrero 2013

The Future of Advertising 2013 intentó adelantarse al mercado publicitario futuro mediante el debate sobre los cambios fundamentales que se están viviendo y que afectan a todos los participantes de la cadena de valor publicitario y de marketing.

adigital colaboró en la promoción del evento y ofreciendo condiciones especiales a sus asociados.

e-Show, Barcelona 13 y 14 de marzo 2013

eShow es el evento internacional de E-commerce, Marketing Online, Hosting & Cloud, y Social Media. En esta edición, eShow, incluye entre sus actividades el International eCommerce Forum de EMOTA que se celebra el día 14 de marzo.

adigital colaboró en la promoción del evento y ofreciendo condiciones especiales a sus asociados. Asimismo organizó el pro-

grama de keynotes de la tarde del día 13 de marzo, con la participación de:

- Amuda Goueli, CEO de Destinia.com
- Alon Eldar, Fundador de Only-Apartments
- Ramón Glieneke, Director comercial de Only-Apartments

OMExpo, Madrid 24 y 25 de abril 2013

OMExpo Madrid 2013 es el evento de referencia para la industria del marketing online y la publicidad digital. Con 9 años de experiencia, OMExpo reúne a los líderes más innovadores del marketing, medios de comunicación y de la industria digital, convirtiéndose en la plataforma ideal para conocer todo sobre los negocios en Internet.

adigital colaboró en la promoción del evento y ofreciendo condiciones especiales a sus asociados y organizó la actividad 'Retos y oportunidades del comercio electrónico crosseuropeo', con la participación de:

- Philip Siems Bermejo – Country Manager España de Zalando
- María Fanjul – CEO de entradas.com
- Stefano Zanetti - Head of International Marketing en Showroomprive.com

“adigital colaboró en la promoción del evento y ofreciendo condiciones especiales a sus asociados.”

**La Economía Digital: eficiencia en el Sector Público, Madrid
25 de abril 2013**

El Comité de Economía Digital de AmChamSpain organizó esta conferencia con el objeto de poner de manifiesto la importancia que, para la eficiencia y el control del déficit, tiene el desarrollo de la Economía Digital en nuestros sectores público y privado como elemento fundamental de nuestra competitividad presente y futura, con especial hincapié en las áreas de eficiencia en el Sector Público, la salud y el desarrollo de ciudades inteligentes.

adigital colaboró en la promoción del evento.

**III Encuentro Nacional Yuzz, Madrid
23 de mayo 2013**

En el III Encuentro Nacional Yuzz se dieron cita más de 400 jóvenes participantes en el programa Yuzz, expertos profesionales, mentores de los distintos proyectos Yuzz y emprendedores de la talla de Catalina Hoffman (Vitalia), Clemente Cebrian (El Ganso) o Amuda Goueli (Destinia.com), entre otros, para intercambiar experiencias en torno al emprendimiento y la tecnología.

adigital colaboró en la promoción del evento.

**Global E-commerce Summit, Barcelona
2,3 y 4 de junio 2013**

Se trata de la quinta edición de Global E-Commerce Summit, un evento anual donde se reúnen online retailers, emprendedores, expertos de ecommerce de mercados consolidados y emergentes. Destaca la participación de Debenhams, Illy, Odi-geo o Privalia, así como la entrega de los European Ecommerce Awards, donde *adigital* fue miembro del jurado.

adigital colaboró en la promoción del evento y ofreciendo condiciones especiales a sus asociados.

**Gamification World Congress, Madrid
20 y 21 de junio 2013**

La gamificación, o el uso del pensamiento y elementos de juego en áreas como el marketing, los recursos humanos, el e-commerce, la educación o el desarrollo personal, se está configurando como la siguiente gran tendencia con mayor impacto para los próximos años en el mundo de la empresa y los negocios. En esta edición, reunió en su programa, ponencias inspiradoras llevadas a cabo por profesionales de reconocido prestigio en gamificación, una cuidada selección de casos de éxito y talleres prácticos llevados a cabo por los profesionales con mayor experiencia en el diseño en este tipo de soluciones.

adigital colaboró en la promoción del evento y ofreciendo condiciones especiales a sus asociados.

Investigación

GUÍA DE COOKIES

Después de la entrada en vigor de la nueva normativa reguladora sobre cookies en abril del 2012, desde *adigital* y otras asociaciones estamos trabajando junto a la Agencia Española de Protección de Datos en la elaboración de una Guía que oriente a las empresas y otras entidades en la interpretación y aplicación de esta normativa. El objetivo principal de la Guía es ofrecer criterios sobre como cumplir con las obligaciones de informar y de obtener el consentimiento para la instalación de cookies y definir que tipo de cookies se consideran excluidas de estas obligaciones.

La guía, fue presentada el pasado día 29 de abril en la sede de la Agencia Española de Protección de datos con la presencia entre otros del Director General y del Adjunto al Director de la Agencia Española de Protección de Datos y de la Presidenta de *adigital*.

La guía fue explicada por el Adjunto al Director de la Agencia Española de Protección de Datos a los asociados de *Adigital* los días 7 y 29 de mayo en Madrid y Barcelona respectivamente, sesiones a las que se inscribieron en total 282 personas.

INFORME SOBRE MEDIOS DE PAGO Y FRAUDE EN COMERCIO ELECTRÓNICO 2012

Resultados obtenidos de la 2ª Encuesta sobre Medios de Pago y Fraude Online elaborada por *adigital* y Confianza Online y que persigue el objetivo de ayudar a las empresas de ecommerce.

Fue un informa basado en una encuesta dirigida a 317 empresas de diferente actividad. La facturación anual de las empresas era la siguiente:

- Menos de 1 mill de €: 64.40%
- entre 1 y 6 mill de €: 14,89 %
- Entre 6 y 30 mill de €: 8,74 %
- Entre 30 y 100 mill de €: 4,21%
- Más de 1 mill de €: 7,7%



“*adigital*, una presencia consolidada y de referencia en las redes sociales”.

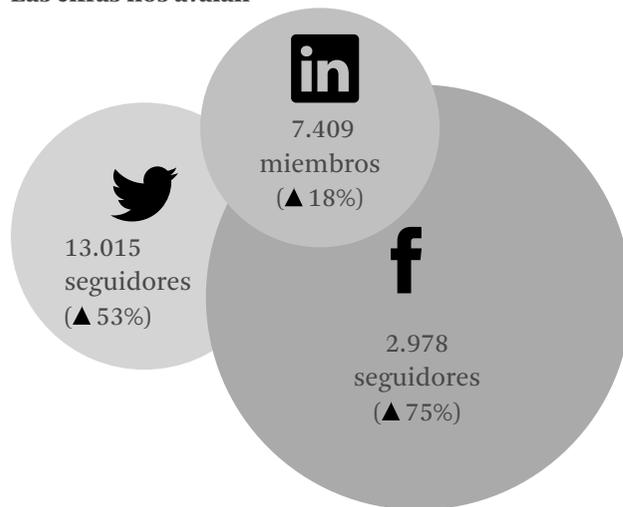
Redes Sociales

UNA PRESENCIA CONSOLIDADA

Desde el principio, *adigital* ha apostado por las redes sociales: no sólo se han convertido en una de las formas preferidas de comunicación y creación de contenidos por parte de los usuarios, sino que también han modificado la relación entre marcas y consumidores.

Las redes sociales se han convertido en un canal totalmente integrado en la comunicación de *adigital* y miles de seguidores y contactos siguen el día a día de la Asociación, interactuando en todo momento con nosotros.

Las cifras nos avalan



Twitter 
www.twitter.com/adigital_org
13.015 seguidores (▲ 53%)

LinkedIn 
<http://es.linkedin.com/in/adigital>
Página de empresa: 976 seguidores
Grupo: 7.409 miembros (▲ 18%)

Facebook 
www.facebook.com/adigitalorg
2.978 seguidores (▲ 75%)

Youtube 
161 suscriptores
269 vídeos

Slideshare  slideshare
273 seguidores
97 presentaciones

Flickr 
11 seguidores
627 fotos

Recientemente, *adigital* ha estrenado perfil en Pinterest (10 seguidores) donde se recopilan, por áreas temáticas (e-commerce, social media, diseño web, content marketing, etc) las infografías tuiteadas desde @adigital_org, así como otros contenidos corporativos de la Asociación.



Asociaciones

4

Asociación de agencias digitales

“La incorporación hace dos años del colectivo *ad* Social ha permitido consolidar a la Asociación como un referente en cuanto a estrategias y técnicas de comunicación y marketing en redes y medios sociales”.

La Asociación de Agencias Digitales agrupa a todas aquellas agencias de marketing y comunicación en las que el entorno digital se encuentra en el centro de su organización y servicios y que entienden la comunicación desde una visión integral. Hoy somos 35 agencias.

La incorporación hace dos años del colectivo AD Social ha permitido consolidar a la Asociación como un referente en cuanto a estrategias y técnicas de comunicación y marketing en redes y medios sociales con un objetivo muy claro de aportar transparencia y buenas prácticas en el mercado así como convertirse en punto de encuentro para la innovación y el desarrollo de estos canales.

INFORME DE ACTIVIDADES

Estudio de Honorarios y Salarios:

Ambos estudios ofrecen un benchmark útil tanto a agencias como a anunciantes para contrastar adecuadamente el valor de los servicios ofrecidos por las Agencias Digitales en España y suponen una herramienta esencial para mejorar la gestión de las agencias en términos de competitividad, política de precios y servicios.

Ad Colaboradora del Festival El Sol

Por tercer año consecutivo, Ad colabora con la AEACP para impulsar el Festival de El Sol, con el fin de potenciar la comunicación digital y del futuro.



Proyecto Gazpacho Connection

Proyecto de promoción en el exterior de la publicidad española, una iniciativa de la industria publicitaria de la que AD ha formado parte activa.



Gazpacho Connection es:

- Un site con información y piezas de publicidad *made in Spain* (<http://www.gazpachoconnection.es>)
- Una base de datos cualificada de decisores internacionales en marketing y comunicación.



ad_social



- Una aplicación CRM que conecta y prioriza la información en función del destinatario

Acuerdo Adigital / AD / IED

Ad alcanzó un acuerdo con el Instituto Europeo de Diseño de colaboración a través del cual el IED cede espacios para albergar jornadas y eventos de AD y de Adigital que tengan un componente de creatividad e innovación.



Newsletter semanal

Con la información más importante de la semana sobre Marketing, Comunicación, Digital Business, Comercio Electrónico, etc, la mejor manera de estar permanentemente al día.

Redes Sociales:

Twitter 
@somosadsocial

Facebook 
www.facebook.com/AgenciasDigitales

YouTube 

<http://www.youtube.com/user/somosadsocial>

Flickr 

www.flickr.com/agenciasdigitales

Jornadas AD Social:

- 20 diciembre, Social CRM, Madrid y Barcelona
- 27 febrero, Social CRM, Madrid
- 21 marzo, Social CRM, Barcelona
- 9 mayo, Digital Creativity Track
"La creatividad en la era social", Madrid
- 28 mayo, Digital Creativity Track
"La creatividad en la era social", Barcelona
- 23 mayo, Contenidos en redes sociales, Madrid



Asociación contact center española

INFORME DE ACTIVIDADES 2012-2013

Formación

Contratos Programa 2013

La convocatoria de los Convenios para la Formación que otorga el Servicio Público de Empleo Estatal, concedieron a ACE una cantidad total de 181.141,29 €.

Acciones desarrolladas para la ESCUELA ACE: 55,00%

Resto de acciones: 45,00%

Distribución por tipología de acciones: Todas las acciones son modalidad teleformación

Prioridad específica: 68%

Prioridad transversal: 32%

Alumnos justificados: 259

Nº de alumnos certificados acciones Escuela: 73%

Nº de alumnos certificados acciones Resto: 27%

Comisión Paritaria de Formación

La Comisión Paritaria formada por los sindicatos firmantes del Convenio y ACE se reúnen asiduamente para resolver mediaciones y establecer las bases de los futuros contratos programa.

Estudio sectorial

El año 2012 se cerró para las empresas que conforman la Asociación de Contact Center, y que representan al 80% del sector, con una facturación de 1.719 Mill. € un incremento en la cifra de actividad del 2,5%. Este resultado positivo, si lo enmarcamos dentro de la actual coyuntura de crisis económica que vive el país y por tanto nuestros clientes, pone de manifiesto dos tendencias en relación a nuestra actividad:

- Por un lado que la atención a los consumidores finales sigue estando en el centro de la estrategia de nuestros clientes, y que por tanto, lejos de ser postergada en momentos de dificultades para las compañías, se potencia como elemento clave de crecimiento.
- Que la externalización de estos servicios supone una importante palanca de ahorro de costes para las compañías, que en momentos de bonanza, habían decidido prestar estos servicios internamente.

Con un total de 1.405 Mill €, la actividad realizada en España representa un 82% del total de la facturación y se traduce en nuestro país en un ligero incremento del número de personas que emplean las empresas en 2012, hasta un total de cerca de 64.000 personas. Si bien es un incremento muy discreto del 1,6%, como corresponde a una situación de dificultad para



muchos de nuestros clientes, representa una apuesta clara del sector por el mantenimiento del empleo.

La actividad off-shore, principalmente radicada en Latinoamérica, incrementó igualmente su cifra de facturación aunque en menor medida que en España. La razón de ralentización de estas cifras se enmarca sin duda en la pujanza de estas economías y por otro una revalorización de sus monedas locales.

En relación al peso de los sectores demandantes de nuestros servicios, no existen grandes variaciones en relación a los datos del pasado año, Telecomunicaciones con un 40% y Administración Pública con un 13% siguen ocupando las dos primeras posiciones aunque perdiendo un peso relativo de más de cinco puntos, seguidos de Servicios Financieros, Seguros y Energía que rondan el 8% de peso cada uno.

Las perspectivas para el año 2013 siguen mostrando un panorama complicado, que resentirá sin duda en la cifra de negocios del sector. Son importantes por tanto los retos que debemos afrontar para encarar un año todavía complicado en lo económico, con el ánimo y el convencimiento de que la apuesta del sector por la mejora continua repercutirán en una salida con fuerzas renovadas a la actual situación.

Convenio colectivo

La relación entre los firmantes del Convenio se ha traducido en este ejercicio en un acercamiento importante con el fin de afrontar de manera conjunta asuntos laborales de gran calado.

A través de la Comisión Paritaria de Interpretación, en reuniones mensuales se han dado traslado a todas las consultas relacionadas con la interpretación del V convenio colectivo.

Además, esta Comisión ha puesto en marcha un Observatorio sectorial con el fin de estudiar y debatir todas aquellas cuestiones o materias de interés para el sector de Contact Center.

Finalmente, la Junta Directiva de ACE junto con los secretarios sectoriales de CCOO y UGT, unen sus esfuerzos para mejorar la situación del sector frente a la competencia desleal, caballo de batalla actual de la asociación y que dejan en una situación de desventaja competitiva a aquellas otras que sí se sujetan al estricto convenio colectivo de contact center.

Relaciones institucionales

En este ejercicio ACE se ha desarrollado una intensa labor institucional para dar a conocer nuestra actividad, ya sea de manera individual o en colaboración con la AEERC, nos hemos reunido con:



Ministerio de Trabajo
Ministerio de Economía
Oficina de Presidencia de Gobierno
Secretaría de Estado de Empleo
CEPYME y CEOE
OCU y Asociaciones de Consumidores
Inspección de Trabajo
Defensa de la Competencia

Asesoría Jurídica y Laboral

A través del Despacho Sagardoy, se han resultado infinidad de consultas jurídicas que los asociados han remitido relacionadas con el Convenio Colectivo y su interpretación.

Además de personarse en varias mediaciones del SIMA y asistir a diversos pleitos y procedimientos de impugnación por conflictos colectivos, también se logró un éxito judicial en la obligatoriedad de examen por especialista.

Divulgación

ACE ha organizado durante este año varios encuentros y jornadas con el fin de informar a los asociados de todas las novedades jurídicas, formativas, así como de los cambios relacionados con el sector:

- Jornada de Formación: 20 horas de formación retribuidas y

Subvención 2013

- Jornada Laboral: Aplicación de la Reforma Laboral en nuestro sector: claves prácticas
- Monográfico sobre Intrusismo
- Desayuno “Great Place to Work”
- Jornada sobre Calidad en los Centros de Contacto con el Cliente

Asimismo, ha colaborado con los siguientes eventos de nuestro sector:

- Apoyo a la 15 edición del Salón Relación Cliente + Call Center organizado por IFAES
- Apoyo ACE colabora: 2º Encuentro Especializado Contact Center organizada por Unidad Editorial
- Desayuno empresarial Discapacidad y Empleo organizado por Fundación Alares
- Colaborador en Expocontact 2013, organizado por Konecta.

Comunicación

Como novedad, este año ACE, en una nueva etapa de comunicación y acercamiento, ha lanzado su newsletter. Un boletín mensual dirigido a los asociados de todos los asuntos objeto de la asociación, detallando las reuniones de las comisiones y órganos internos, novedades que de ellas se deriven, y cualquier otro tema de interés.

Asimismo, ACE creó un foro de debate en LinkedIn, en exclusiva para las empresas asociadas, con el objetivo de que todos los asociados encuentren un lugar en el que compartir ideas e inquietudes, preguntar y debatir temas de interés.

Prensa

- Artículos y notas de prensa publicadas en diferentes medios: El Economista, suplemento Tu Economía de La Razón, Agencia EFE, RadioTelevisión de Castilla y León, Channelpartner.com, Ipmark, El Publicista, Europapress, Informativos Telecinco, Puro Marketing, Expansión, Invertia
- Entrevistas a la Presidenta en: Custommedia, editora de "Equipos y talento", Call Center Magazine, Expansión.com

Jdigital

Jdigital es una asociación sin ánimo de lucro cuyo objetivo principal es velar por los intereses de la industria del juego online en España, ya sean usuarios o empresas proveedoras de juego. En este sentido, Jdigital enfoca su trabajo en la consecución de una regulación positiva competitiva que permita desarrollar un mercado abierto, seguro y acorde con la actividad del comercio electrónico e internet.

Desde su constitución en febrero de 2012, la Asociación Española de Juego Digital en España, su interés es dotar a los asociados de una amplia gama de servicios y, a su vez, como verdadera declaración de principios, para lograr el reconocimiento del juego online como una actividad de peso en la economía digital.

La asociación cuenta con una amplia lista de miembros que en tan solo un año de andadura suman ya 34 asociados, quienes participan activamente en todas las iniciativas impulsadas por la asociación.

Objetivos de JDigital

La Asociación Española de Juego Digital tiene como fines los siguientes:

- Fomentar una regulación del juego por internet de acuerdo a las necesidades del mercado y de los jugadores.

- Fomentar un mercado liberalizado, abierto y con libre competencia.
- Actuar contra la discriminación y contra los monopolios.
- Fomentar el desarrollo de Internet, de la Sociedad de la Información y de las Nuevas Tecnologías y del equipamiento, aplicaciones, servicios e infraestructuras necesarias para ello y para su aplicación al juego por internet.
- Fomentar el diálogo y la cooperación entre los jugadores por internet, las empresas de apuestas deportivas, el Sector Financiero (Entidades Financieras: Bancos, Cajas de Ahorros, Cooperativas de Crédito, Establecimientos Financieros de Crédito, Empresas de Medios de Pago), los Organismos Públicos Competentes, para lograr sistemas de pago y cobro electrónico seguros, estables y económicos para todos los interesados que logren minimizar las comisiones y agilizar los plazos de pago y cobro.

INFORME DE ACTIVIDADES

A continuación relacionamos un resumen de todas las actividades desarrolladas por Jdigital a lo largo del año:

- Elaboración de un Whitepaper que recoge los siguientes temas:
 - Ley de Publicidad.
 - Código Autorregulación propio.



- Liquidez Internacional.
- Límite de depósito.
- Otros juegos.
- Social Gaming.

Jdigital elabora y publica el Informe Anual del Juego Online en España. Este segundo informe incluye los datos del sector correspondientes al año 2012, periodo fragmentado en pre-regulación y post-regulación. Frente al publicado el año anterior sobre la actividad en 2011, ya podemos obtener una visión mucho más amplia del mercado, con operadores realizando su actividad de forma oficial y datos más concretos en lo que respecta a operatividad, facturación e inversión publicitaria. Asimismo, cabe destacar la importancia del E-commerce en la actualidad, uno de los sectores que más crecimiento está experimentando en los últimos años acorde con la evolución de Internet y las nuevas tecnologías.

- Creación del Comité Fiscal de Jdigital para tratar temas como: Exención IVA concursos, base imponible concursos, tributación de los bonos (consulta de la DGOJ a la DG de Tributos), Valoración del sector atendiendo a los datos publicados por la DGOJ.

-Asimismo, la comisión está trabajando en la elaboración de un Informe Fiscal en colaboración con Deloitte.

- Presentación a la DGOJ de una consulta sobre slots y apuestas cruzadas.

-Incorporación de Jdigital en la Comisión Mixta de Seguimiento de Autocontrol- Código ético de Autorregulación Publicitaria del Juego.

- Acuerdo para tramitar las denuncias que recibe la DGOJ en relación con operativa de juego como reclamación ante Confianza on Line, en lugar de hacerlo como denuncia administrativa.

- Comunicación

- Actualización de la web. Con una imagen renovada, la web de JDigital es el fiel reflejo de sus objetivos: fomento y divulgación del sector del juego online y representación de sus empresas asociadas. En este sentido, la Asociación ha mejorado y ampliado el espacio dedicado a sus empresas miembros, ofreciendo la posibilidad de incluir notas de prensa y personalizar las fichas de asociados.

- Envío mensual de una newsletter a todos los asociados que incluye las principales actividades y novedades de la propia Asociación.

- Redes sociales. Con su recién estrenada presencia en LinkedIn (www.linkedin.com/company/jdigital) y un crecimiento progresivo en Twitter (@jdigital_Es)



tras el primer año de vida (345 seguidores), JDigital cierra con sus redes sociales el ciclo de su comunicación online, que busca, junto al resto de formatos, fomentar y divulgar el sector y difundir las actividades de la propia asociación y adigital.

- Relaciones Institucionales: Jdigital ha mantenido una intensa agenda de reuniones
 - DGOJ
- Jdigital y FEJAR: lanzan una plataforma para el impulso de actividades, intercambio de información sobre juego responsable y fomento de las buenas prácticas del sector. La plataforma incluye un sitio Web donde se irá incluyendo toda la información relacionada.
- Jornadas en las que Jdigital ha colaborado y participado:
 - Jdigital colabora con Unidad Editorial en la conferencia Juego en España. 2º Encuentro Especializado.
 - Gran asistencia de profesionales de la industria del juego españoles en la conferencia sobre la industria del juego online en España celebrada en Londres en el mes de Febrero.
 - Participación en el seminario "Sector del Juego, Aspectos Jurídicos - 2ª Edición".
 - III SIGS (Spanish iGaming Summit), con la participación de Jdigital en varios paneles.

JUNTA DIRECTIVA

Sacha Michaud - Presidente (Betfair)

Juan Barrachina - Vice-presidente (Egasa)

Heliodoro Giner - Vocal (Asociación Española de Casinos)

Maria Gonzalez - Vocal (PaySafeCard)

Aurora Merino - Vocal (GLI España)

Simón Muñoz - Vocal (Aureka Internet)

Cristina García - Vocal (Zitro)

Pedro Extremera - Vocal (GtechG2)

Miguel Ferrer, Vocal

STAFF

Ana Buxó – Secretaria General

Gemma del Arco – Área Interactiva y Redes Sociales

Red de Empresas de Internet

REI, la Red de Empresas de Internet es la nueva asociación perteneciente a adigital, y nace con el objetivo de impulsar el crecimiento de Internet en España y defender, al mismo tiempo, los intereses de un colectivo de empresas que se dedican al desarrollo de contenidos. La democracia en Internet, la libertad de expresión o el acceso libre y privado a la red de todos los ciudadanos, son solo algunas de sus demandas, por ello durante este año han interpuesto un recurso contencioso-administrativo contra la llamada “ley sinde”.

El grupo fundador de REI esta formado por 13 compañías: 20Minutos.es; AgoraNews, Antevenio, Bubok, DAD, Diximedia, Grupo Itnet, Idealista, Red Karaoke, Toprural, Trovit, Vivocom y Weblogs. REI y adigital tienen en común buena parte de sus objetivos y filosofía, por lo que su integración viene a reforzar la clara apuesta que esta Asociación hace por los medios digitales.

#REI