



 **adigital**
MEMORIA ANUAL

2019

2020

ÍNDICE

Carta de la Presidenta	3-5	Lista Robinson	32
Nueva estructura y Nueva Marca	7-9	CEX	34-35
Adigital frente al COVID-19	10-12	Jdigital	36-37
Formación	14-17	Smart Mobility	38-39
Eventos	18-20	DIG	40
Investigación	21-23	Sharing España	41
Internacional	24	Comunicación	42-44
Asuntos públicos	26-27	Quiénes somos	46-48
Asesoría legal	29	Asociados	50-56
Confianza Online	30-31		

CONNECTION
ANALYSIS
DATA
SEARCHING
VERIFICATION
CODING
SENDING

CARTA DE LA PRESIDENTA



En condiciones normales, estaríamos escribiendo esta carta para repasar juntos la actividad de nuestra Asociación, compartir con vosotros la satisfacción de tantas metas alcanzadas y preparar la hoja de ruta para el nuevo año, pero este no es un año normal.

Hablar del año 2019 en estos momentos es como hablar de otro mundo. Tantas cosas han cambiado en este extraño 2020... Pero conviene **repasar todo lo que hemos hecho en Adigital** desde entonces para entender todo lo que queremos alcanzar en los próximos meses.

Como asociación empresarial, cerramos 2019 con un objetivo claro: dar un salto cualitativo en nuestro modelo de organización interna para **adaptarnos mejor a las demandas de nuestros asociados y seguir siendo agentes activos en el desarrollo de la economía digital española**. Reorganizamos los equipos y reagrupamos nuestros servicios en tres áreas principales: Labs, Policy y Trust.

Este cambio interno se tradujo, inmediatamente, en un cambio de imagen. Refrescamos nuestro logotipo y colores corporativos y lanzamos una nueva página web, más fiel al carácter de la Asociación y pieza clave dentro de la estrategia de posicionamiento de Adigital como referente en materia de digitalización para empresas, instituciones y opinión pública en general.

No pensábamos que el 2020 nos tenía preparado un desafío mucho mayor. **La irrupción del COVID-19 en nuestras vidas** y la declaración del estado de alarma el pasado 14 de marzo Nos obligó, como a muchos de vosotros, a replantear el conjunto de nuestra actividad para los meses siguientes y, sobre todo, a buscar la forma de contribuir a minimizar el impacto de la crisis sanitaria sobre nuestros asociados y, en la medida de nuestras posibilidades, sobre la economía y la sociedad en su conjunto.

Creamos sesiones formativas y eventos específicos para dar respuesta a las necesidades más acuciantes, por primera vez para nosotros en formato virtual, y comenzamos a citarnos con los principales líderes digitales para comprender de primera mano cómo estaban viviendo esta situación y se estaban preparando para el futuro 'After COVID-19'. Pusimos en marcha, en tiempo récord, un repositorio de las iniciativas tecnológicas puestas en marcha para luchar contra el coronavirus: **TECHforCOVIDSpain** nos sirvió no solo para dar visibilidad al trabajo de empresas, profesionales y ciudadanos comprometidos, sino también para comprobar sobre el terreno el increíble talento digital que hay en nuestro país.

Han sido meses de aprendizaje para todos, que, sin embargo, no ensombrecen el resto de la actividad habitual de la Asociación. Este año, han sido más de 2.000 los profesionales que se han beneficiado de las 50

sesiones formativas organizadas y más de 2.700 los inscritos en nuestros eventos. De igual modo, hemos seguido participando en los procesos normativos a nivel local, nacional y europeo, en áreas clave relacionadas con la digitalización y las actividades de nuestras empresas.

Hemos aprendido que somos capaces de reaccionar y de trabajar de una forma distinta y muchos de los aprendizajes nos acompañarán de ahora en adelante.

Entre los hitos de este último año, cabe destacar, además, dos grandes iniciativas que nos han permitido convocar a asociados, instituciones y medios para debatir y analizar juntos el estado de la digitalización en nuestro país. A principios de año, presentamos la edición actualizada de **España Nación Digital**, con nuevos indicadores sobre 5G, inteligencia artificial, o talento y brecha digital. Seis meses después, en junio, dábamos a conocer los resultados del informe **Economía Digital en España 2019**.

Realizado en colaboración con BCG, el documento ofrece una definición de economía digital, mide su peso sobre el conjunto del PIB español y realiza una serie de propuestas para el avance digital de nuestra economía.

La satisfacción de ver cómo muchas de esas propuestas están de una forma u otra reflejadas en la recién presentada Agenda España Digital 2025 del Gobierno es gratificante y confirma que todos los esfuerzos que hacemos desde la Asociación (empezando por los mismos asociados, involucrados activamente en las actividades y grupos de trabajo que organizamos, y continuando por el equipo) dan sus frutos. Nuestro trabajo está dejando, desde este mismo instante, una huella a largo plazo y que va a ser clave para el futuro y la prosperidad económica, pero también social, de nuestro país. La recuperación y la consolidación de una economía más resiliente e igualitaria pasa necesariamente por la digitalización de nuestra sociedad, y los fondos de recuperación de la UE, tan necesarios en estos momentos, ponen precisamente aquí el foco.

Hoy os escribo desde el convencimiento de que **estamos siendo parte activa y fundamental del proceso de transformación digital de nuestro país**. Por eso, no quiero dejar pasar la oportunidad de agradeceros vuestra fidelidad y contribución a Adigital, todavía más valiosa en tiempos difíciles como los que corren. Todo lo que presentamos en las próximas páginas sólo es posible gracias a vosotros que sois los verdaderos artífices de esta asociación y gracias al comprometido equipo que, desde Madrid y Barcelona, trabaja sin descanso para tomarle el pulso a la actualidad, abrir nuevas oportunidades de diálogo con las administraciones públicas y otros actores sociales, y desplegar nuestra oferta de servicios con los máximos estándares de calidad.

SEGUIMOS.
Carina Szpilka



MEMORIA ANUAL 2019-2020

La Asociación Española de la Economía Digital (Adigital) es la organización empresarial que **impulsa la digitalización de la economía española.**

Formada por una red de más 500 empresas de los sectores clave, centramos nuestros esfuerzos en la **representación y defensa de los intereses de nuestros asociados, la divulgación, investigación y creación de sinergias y la generación de confianza en el entorno digital.**

NUEVA ESTRUCTURA Y NUEVA MARCA

Adigital se renueva para crecer en servicio

El último ha sido un año de numerosos cambios en Adigital, tanto a nivel interno como desde el punto de vista de la imagen externa de la Asociación.

*Orientamos toda nuestra labor
a ofrecer el mejor servicio
a nuestros asociados y a
incrementar la relevancia de
Adigital en los principales foros*

UNA NUEVA ESTRUCTURA

A finales de 2019, comenzamos a trabajar en un modelo de organización que nos permitiera ser más ágiles como equipo humano, pero también facilitar el acceso de nuestras empresas asociadas a todos los servicios que prestamos.

Así, definimos tres áreas de servicio claramente identificadas:

adigital labs

DEDICADA A LA CREACIÓN DE CONTENIDOS PARA MANTENER A NUESTROS SOCIOS AL DÍA SOBRE LAS NOVEDADES Y TENDENCIAS DIGITALES CON IMPACTO EN SU NEGOCIO, INCLUYENDO:

- Formación
- Eventos
- Investigación

adigital policy

CENTRADA EN REPRESENTAR LOS INTERESES DE NUESTRAS EMPRESAS ASOCIADAS EN LOS FOROS MÁS RELEVANTES PARA EL IMPULSO DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL DIGITAL. GESTIONA:

- Comisiones y Grupos de trabajo
- Adigital Public Affairs Last Week

adigital trust

PARA AYUDAR A LAS EMPRESAS A ADAPTARSE A LAS NORMATIVAS QUE IMPACTAN EN EL DESARROLLO DE SU ACTIVIDAD EMPRESARIAL EN EL ENTORNO DIGITAL, A TRAVÉS DE:

- Consultoría legal
- Lista Robinson
- Privacidad y protección de datos
- Confianza Online

En consonancia con esos cambios a nivel estratégico y organizacionales, a principios de 2020,

**Y NUEVA
PÁGINA WEB**

**ESTRENAMOS NUEVA
IMAGEN CORPORATIVA**

UNA NUEVA MARCA



Para adaptarla a una realidad en constante cambio y reforzar el reconocimiento público de la Asociación.



Para facilitar nuestra labor de divulgación de la economía digital y el acceso a nuestros servicios para las empresas asociadas.



EN RESPUESTA AL COVID-19

La declaración el estado de alarma el pasado 14 de marzo ha marcado un antes y un después para todos. A nivel empresarial, las semanas de confinamiento y el reinicio de la actividad económica posterior han puesto a prueba la resiliencia y la capacidad para adaptarse e innovar de los negocios españoles.

Ante esta situación, *nuestro equipo se ha esforzado por responder a las nuevas necesidades y demandas de las empresas asociadas, reorientando nuestros contenidos y poniendo el foco en aquellos sectores especialmente afectados o vulnerables.*

Dado el contexto crítico y excepcional, como una modesta contribución al esfuerzo común de ciudadanía, instituciones y empresas, decidimos, además, abrir buena parte de nuestras actividades también a no asociados.

EVENTOS, FORMACIONES, GRUPOS DE TRABAJO Y COMISIONES EN FORMATO ONLINE

4

TALLERES SOBRE
TELETRABAJO

228 ASISTENTES

10

CONVERSACIONES
AFTER COVID-19

1.160 INSCRITOS

3

CONVERSACIONES
SOBRE MOVILIDAD

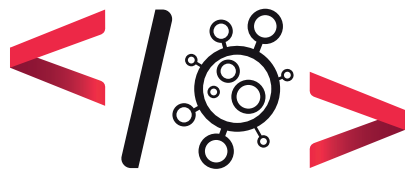
**Acciones especiales en medios para los
sectores de delivery y movilidad**

Actualizaciones periódicas para ecommerce
(emails, guías, talleres)

Habilitamos un correo especial ecommerce@adigital.org para
recoger dudas y consultas de empresas asociadas y
no asociadas

COLABORACIONES CON **#STOPCORONA** Y EL
RASTREADOR DE VOLUNTARIOS DE RASTREATOR





TECHforCOVIDSpain

Con el objetivo de darles visibilidad y facilitar sinergias, pusimos en marcha el primer repositorio de iniciativas tecnológicas desarrolladas por empresas y ciudadanos para minimizar el impacto de la crisis sanitaria provocada por el Covid19.

DEFINIMOS 5 CATEGORÍAS DE PROYECTOS:



Apoyo a empresas



Ayuda sanitaria y Administración Pública



Ayuda al Confinamiento



Educación / teleformación



Información y sensibilización



techforcovidspain.org

La web se construyó en tan **sólo 3 días**, quedando activada el 19 de marzo.

Cuenta con más de

140 INICIATIVAS

Está enlazada en la web de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial

WEB



FORMACIÓN

Un año más, el departamento de Formación ha continuado demostrando su *compromiso con la transformación digital y la mejora constante del sector*, mediante formación gratuita para nuestras empresas asociadas; un esfuerzo que se ha acentuado durante el segundo trimestre del año, debido a la situación excepcional provocada por la expansión del coronavirus.

50

ACTIVIDADES
FORMATIVAS

+1.000

HORAS DE
FORMACIÓN

+2.100

ASISTENTES



WORKSHOPS TÉCNICOS

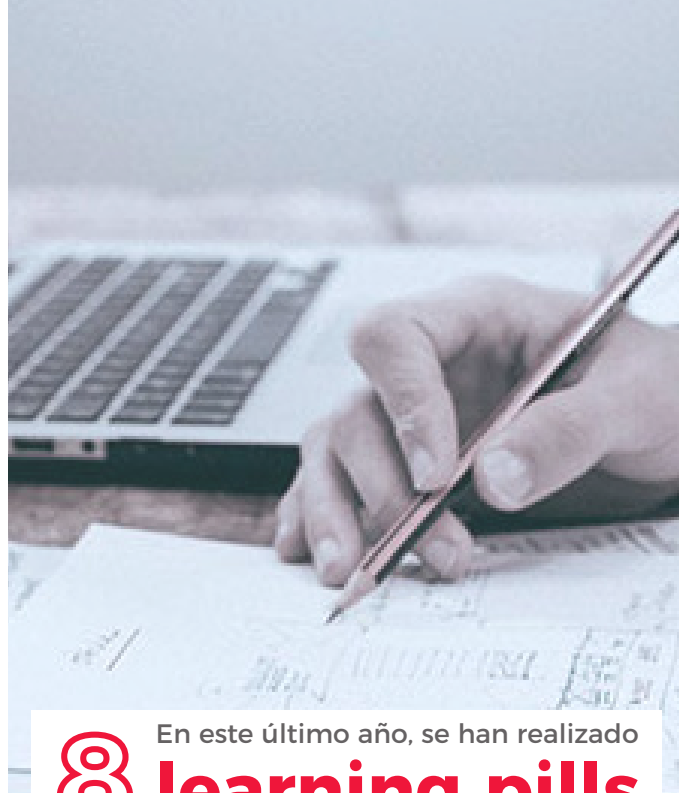
Adigital ha impartido **18 workshop técnicos** a través de los que se han formado a un total de 800 personas, entre Madrid y Barcelona.

FORMACIÓN

- Branded content: cómo crear contenidos que sí construyen tu marca ●
- Usabilidad web y diseño enfocado al usuario ●
- Fundamentos del marketing de pago en Facebook, Instagram, Twitter y Tik Tok ●
- Diseña tu campaña a través de Amazon Advertising ●
- Metodología OKR ●
- Herramientas para el teletrabajo ●
- Cómo utilizar Trello ●
- Gestión del estrés y liderazgo ●
- Gestión de equipos en remoto ●
- Analítica de datos ●
- Herramientas para la analítica digital: Google Analytics ●
- Taller de Medios de Pago y Fraude online ●

EN RESPUESTA AL COVID-19

Al programa de talleres técnicos, se unieron en marzo de 2020 otros **4 talleres sobre herramientas y gestión del teletrabajo**, diseñados específicamente para asistir a las empresas tras la declaración del estado de alarma.



En este último año, se han realizado **8 learning pills** con un total de **360 asistentes**

Estas sesiones son impartidas por empresas asociadas, con la coordinación y gestión de Adigital.

- Ciberseguridad: Identidad digital
- *Behavioral economics*
- Cómo hacer SEO sin sacrificar tu marca
- *Big data* e inteligencia artificial en el sector retail
- Ciberseguridad para la reducción del fraude
- Una visión 360° del negocio B2B
- Las ventajas del comercio unificado para el retail
- Los medios de pago online en la era post COVID-19

NUEVAS WAKE-UP SESSIONS

Durante el presente ejercicio, estrenamos también unas nuevas sesiones matinales con formato de ciclos formativos y realizadas siempre de la mano de empresas especializadas en la materia que abordan.

En total, se han realizado **20 sesiones con casi 1.000 asistentes.**

● WAKE-UP SESSION CON GOOGLE

- Inteligencia artificial

● WAKE-UP SESSIONS SOBRE Blockchain, CON ALASTRIA:

- Inmersión en *Blockchain*
- Beneficios en el uso de *Blockchain*
- Impacto y uso de *Blockchain* en el mundo empresarial
- Desarrollo de aplicaciones blockchain
- Aspectos legales y jurídicos de blockchain
- Aplicación de blockchain

● WAKE-UP SESSION SOBRE RECURSOS GRÁFICOS, CON FREEPIK:

- Recursos gráficos para optimizar tus campañas de publicidad y marketing
- Cómo enamorar con la comunicación visual de tu marca
- Recursos gráficos para optimizar tus presentaciones

● WAKE-UP SESSIONS SOBRE CRM, CON REDK

- Omnicanalidad y automatización en el marketing digital
- Camino a la excelencia en el servicio al cliente
- Transformación CRM
- La experiencia del cliente en la era de la automatización

● WAKE-UP SESSION SOBRE DIGITALIZACIÓN PARA PYMES, CON FULLCIRCLE

- Grado de madurez digital. Auto-análisis
- Digitalización de la comunicación y el marketing
- Digitalización de la gestión de negocio
- Venta online
- Análisis de datos

COMPLIANCE TRAININGS

Estos talleres han servido para crear un marco adecuado para el diálogo, el intercambio de opiniones y la resolución de dudas legales entre asistentes y ponentes.

Centrados en las novedades regulatorias, han contado con una participación de:

+de 250
personas en total

Recomendaciones para tu ecommerce durante el estado de alarma

Uso de *cookies* y novedades sobre consentimiento

Novedades legales del IVA en las ventas online



1 AÑO
MÁS DE

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 ampliar el catálogo de formación de la Asociación.

formación bonificada

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



Uno de los pilares fundamentales de la actividad de la Asociación es la organización de eventos.

Cada año, organizamos encuentros sectoriales y temáticos destinados a analizar y difundir las últimas tendencias de la economía digital, intercambiar experiencias y crear sinergias entre los principales agentes de la economía española.

innoPayments'19

InnoPayments es ya una de las citas más relevantes del sector de medios de pago digitales, despertando el interés de los principales *players* del sector



La 5ª edición de innoPayments se celebró el 15 de octubre de 2019 en la Fundación Giner de los Ríos. Allí, las empresas más relevantes del sector compartieron sus novedades y experiencias con los más de 300 asistentes. Además, incluyó la presentación del *Estudio de Medios de Pago y Fraude Online 2019*.

CX_Xplorers

También en 2019 lanzamos un nuevo tipo de evento con vocación de continuidad. En colaboración con Sngular y UXER, analizamos la generación de experiencias de usuario basadas en el uso de la tecnología.

2 EDICIONES



MADRID

80

ASISTENTES



BARCELONA

120

ASISTENTES

cx-xplorers.com

DIÁLOGOS PARA LA INNOVACIÓN

En junio de 2020, estrenamos un nuevo ciclo de encuentros con el objetivo de **sacar a la luz los casos de éxito de las empresas asociadas** que han conseguido marcar un antes y un después en sus sectores de actividad.

1ª Edición con Joaquín Cuenca, cofundador de Freepik Company

FUTURE THINKING

En 2020, redefinimos la serie de encuentros Future Thinking, nacidos en el seno de DIG, para abrirlos al resto de asociados de Adigital. Pensado como un espacio de exploración, discusión y provocación sobre el futuro, este *think punk* reúne a expertos en una misma materia en torno a una pregunta: *“¿Qué pasaría si...?”*

150

INSCRITOS
— 1ª JORNADA —

“¿Qué pasaría si... desaparecieran las redes sociales?”

futurethinking.es

Además, en noviembre de 2019, cerramos el ciclo de eventos **FOODTECH**, en colaboración con Carrefour, con un debate sobre el talento en la transformación digital del sector retail.

after < covid19

Conversaciones sobre el presente y futuro de la economía digital

Desde la declaración del estado de alarma, tanto el contenido como el formato de los eventos se adaptaron para seguir dando servicio a nuestros asociados. Así, nació un nuevo ciclo de conversaciones con representantes de las compañías tecnológicas más relevantes de España para analizar su respuesta ante la pandemia y sus previsiones de futuro.

10 sesiones

LIDERADAS POR CARINA SZPILKA Y JOSÉ LUIS ZIMMERMANN. EN CONVERSACIÓN CON:

- **29/04** José Antonio de Luna, socio fundador y COO de **Filmin**
- **06/05** Sacha Michaud, cofundador de **Glovo**
- **12/05** Pilar López Álvarez, Country General Manager **Microsoft España**
- **13/05** Mariano Silveyra, vicepresidente de Asuntos Públicos de **Cabify**
- **14/05** Albert Serrano, director general de **España Veepee Group: Privalia & Veepee**

adigital.org/after-covid19



Con un promedio de 100 asistentes conectados a través de plataformas digitales por sesión

- **21/05** Fuencisla Clemares, Country Manager **Spain/Portugal de Google**
- **27/05** Irene Cano, Country Manager Iberia de **Facebook**
- **03/06** Rob Cassedy, CEO de **Wallapop**
- **09/06** Marta Martínez, General Manager Spain, Portugal, Greece & Israel de **IBM**
- **19/06** Miguel Álava, Amazon Web Services Managing Director **EMEA**

ESTUDIO DE MEDIOS DE PAGO Y FRAUDE ONLINE DE ADIGITAL (3ª EDIC.)

Un análisis sobre el uso y el estado de los medios de pago en España, como piezas clave en la cadena de valor de los negocios digitales.

ESTUDIO DE BLACK FRIDAY Y NAVIDAD 2019 EN COMERCIO ELECTRÓNICO (2ª EDIC.)

Pensado para profundizar en cómo afrontan los negocios españoles las dos campañas estrella de ecommerce.

Realizados a través de una **encuesta enviada a las más de 3.000 empresas de comercio electrónico** asociadas a Adigital y adheridas a Confianza Online.

Casi **400**
menciones

en prensa derivadas solo de
nuestros estudios e informes
en el último año



● ESPAÑA NACIÓN DIGITAL

El inicio de 2020 estuvo marcado por la presentación de una nueva edición de **España Nación Digital**. Revisamos los 80 indicadores utilizados en 2018 e incluimos nuevas métricas como:

- grado de preparación de nuestro país para el 5G,
- producción científica en *machine learning* e IA,
- cultura emprendedora,
- *skills mismatch*,
- y brecha de género.

Este informe ofrece un diagnóstico del estado de la digitalización en nuestro país y sirve de guía estratégica a la hora de fijar las prioridades y líneas de trabajo de la Asociación.

Además, contribuye a posicionar a Adigital como fuente de consulta imprescindible para los medios de comunicación y los decisores políticos.



adigital.org/economia-digital-en-espana

ECONOMÍA DIGITAL EN ESPAÑA 2019 •

El 22 de junio de 2020 se presentó ante los medios de comunicación el informe **Economía Digital en España**, realizado en colaboración con Boston Consulting Group.

Participó en la presentación Carme Artigas, Secretaria de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial

Este informe aporta una definición de economía digital ajustada a la realidad empresarial en cada uno de los sectores, a través de un exhaustivo análisis del impacto directo, indirecto e inducido de la economía digital sobre el conjunto de la economía española. Incluye, además, una completa Agenda Digital enfocada al entorno socio económico post-pandemia.

El informe tuvo una excelente acogida y valoración tanto por los agentes políticos como por los círculos empresariales, así como una importante difusión en los principales canales sociales y medios de comunicación:

100 MENCIONES
EN MEDIOS

ENGAGEMENT MEDIO DEL **7%** EN RRSS
(VS. 3% HABITUAL)

550 DESCARGAS EN
2 SEMANAS



INTERNACIONAL

Adigital sigue ofreciendo a las empresas españolas de la economía digital apoyo en su internacionalización, de la mano de ICEX, trabajando en un mayor conocimiento de las tendencias, las herramientas digitales y los mercados.

TEL AVIV FASHTECH

(28-30 octubre 2019)

Durante este viaje a uno de los principales hubs de innovación del mundo, visitamos empresas tecnológicas punteras, los centros de innovación de algunas de las mejores compañías del mundo, y aceleradoras de unicornios y *startups* de *retail tech*.

Participaron

15 EMPRESAS DEL SECTOR
MODA Y FASHTECH



ASUNTOS PÚBLICOS

Desde Adigital *promovemos la regulación inteligente en los sectores clave de la economía digital*, representando y defendiendo los intereses de nuestras empresas asociadas, en contacto directo con las instituciones públicas y otros grupos de interés.

Una de nuestras labores esenciales es la participación activa en los procesos regulatorios nacionales y europeos. En el último año, hemos contribuido a las consultas públicas y procesos normativos de:

+10

DOCUMENTOS DE
POSICIÓN

- Digital Services Act
- Estrategia Europea de Datos
- Estrategia Europea de Inteligencia Artificial
- Impuesto sobre determinados servicios digitales
- Plan Europeo de Economía Circular
- Estrategia Española de Economía Circular

También *hemos reforzado nuestros servicios de información* sobre las novedades regulatorias y procesos legislativos en marcha relacionados con la economía digital. Adigital Public Affairs Last Week llega a:

+ 3.500

contactos empresariales
e institucionales

30%

APERTURAS

PARTICIPAMOS EN:

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

SOMOS MIEMBROS DE INSTITUCIONES NACIONALES Y EUROPEAS:

- CEOE
- Ecommerce Europe
- BusinessEurope (como miembro de CEOE)
- Comisión de Movilidad Sostenible de la Cámara de Comercio

COMISIONES Y GRUPOS DE TRABAJO:

Adigital Policy **habilita las comisiones y grupos de trabajo pertinentes** para facilitar la participación de los asociados, formular el posicionamiento de la Asociación y servir de foro de encuentro y debate sobre los temas de interés.

4 COMISIONES

2 NUEVAS

9 GRUPOS TRABAJO

250 INSCRITOS

- **Comisión de Regulación y Digital Policy**
 - Grupo de Trabajo de Privacidad y protección de datos
 - Grupo de Trabajo de Comercio electrónico y protección de los consumidores
 - Grupo de Trabajo de Contenidos de la sociedad de la información
 - Grupo de Trabajo de Fiscalidad digital
 - Grupo de Trabajo de Futuro del trabajo
 - Grupo de Trabajo de Plataformas digitales
 - Grupo de Trabajo de Inteligencia artificial y economía de datos
- **Comisión de Medios de Pago**
- **Comisión de Sostenibilidad**
 - Grupo de Trabajo de Movilidad Sostenible
 - Grupo de Trabajo de Economía Circular
- **Comisión de Derechos Digitales**





CONSULTAS



Servicio de AUDITORÍA DE COOKIES



RECUPERA TU DOMINIO

ASESORÍA LEGAL

CONSULTAS

Desde Adigital, respondemos a las consultas legales planteadas por los asociados sobre cuestiones legales de distinta índole, con el foco puesto en protección de datos y derecho de los consumidores.

SERVICIO DE AUDITORÍA DE COOKIES

Ofrecemos a las empresas asociadas un servicio a través del que analizamos las *cookies* detectadas en su web y proponemos las modificaciones necesarias para la adaptación a la legislación vigente.

RECUPERA TU DOMINIO

Disponemos de un mecanismo para la resolución extrajudicial de reclamaciones sobre los nombres de dominio.es. Adigital fue acreditado como proveedor oficial para la prestación de este servicio por Red.es de acuerdo con la resolución de 31 de enero de 2006.

La asociación ha intervenido como órgano de **RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES** en más

50 OCASIONES

para la recuperación de entre otros los siguientes dominios:

oracle.es, disneystore.es, eroski.es, faroes, sexshop.es, webfactory.es, desmon.es, siemsa.es, consumer.es, thagson.es, grandvalira.es, contratasyobras.es, expomobi.es, bolma.es, google.com.es, viajarsolo.es, platanodecanarias.es



Un año más, **Confianza Online** sigue mostrando con sus resultados el creciente interés por la transparencia digital y la ética como piezas clave para el desarrollo responsable del *ecommerce* y de los negocios digitales.

CONFIANZA ONLINE

2.300
webs con el Sello

24

**NUEVAS CON EL
SELLO DE CALIDAD
Y OPINIONES**

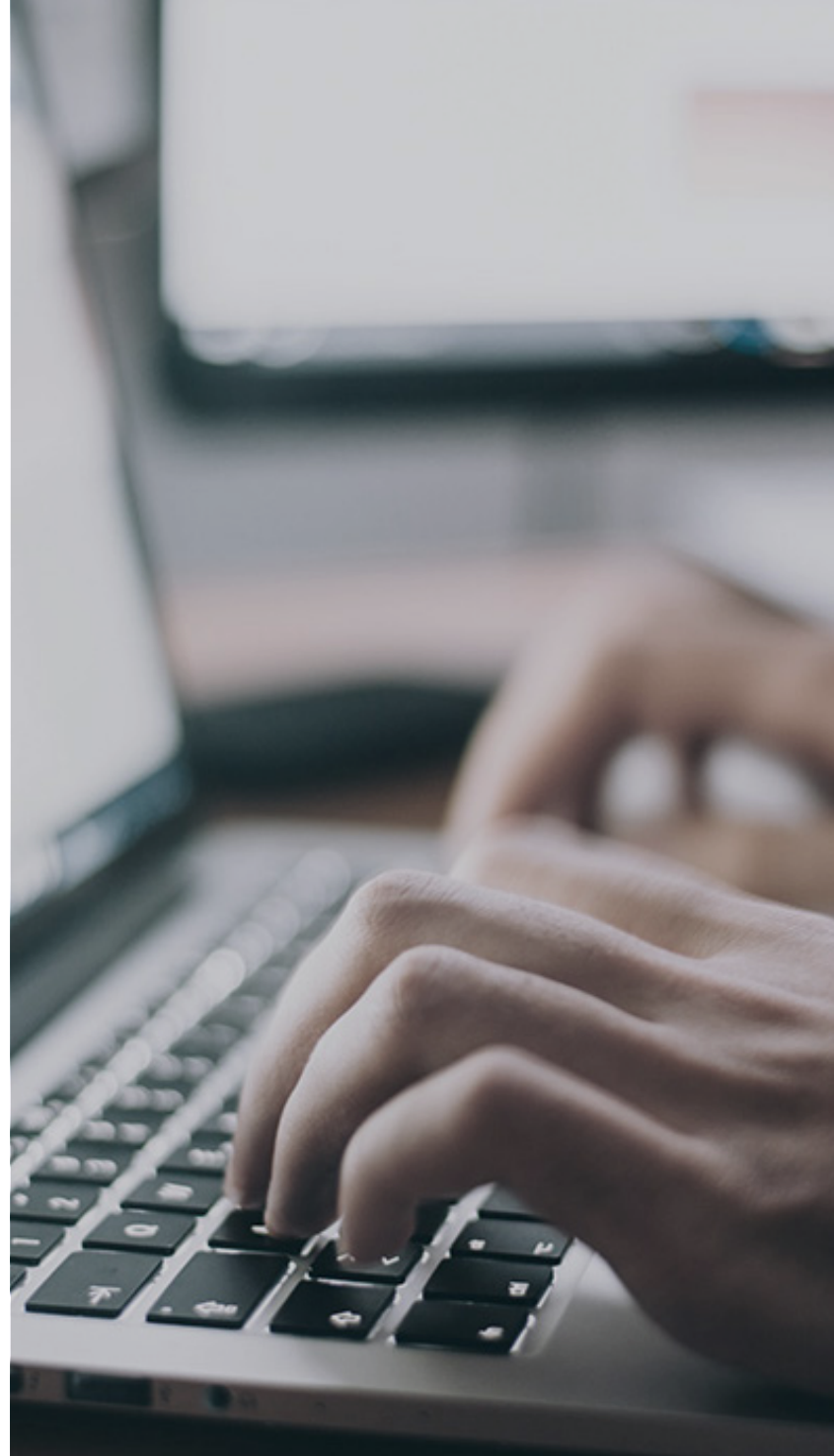
(de 371 solicitudes)



436

**CON EL SELLO
ECOMMERCE EUROPE
TRUSTMARK**

(de 841 solicitudes)





PERFIL DE LAS ENTIDADES ADHERIDAS:

- **76%** ecommerce
- **82%** micro- y pequeñas empresa
- **86%** no registran reclamaciones

SECTORES MÁS REPRESENTATIVOS:

-  Hogar y decoración **13%**
-  Moda y complementos **8%**
-  Alimentación y bebidas **6%**
-  Salud y parafarmacia **5%**
-  Electrónica de consumo **4%**

69.844
consultas atendidas

1.388
INFORMES DE
EVALUACIÓN EMITIDOS

11.574
RECLAMACIONES
TRAMITADAS

CON **+12.000**
RECOMENDACIONES
REALIZADAS

7.515
MEDIACIONES TRAMITADAS

32%
RELACIONADAS
CON PROTECCIÓN DE DATOS

AUNQUE TAMBIÉN SOBRE
COOKIES
(12%)

Junto a esto, **Confianza Online** ha mantenido su actividad de divulgación entre empresas y consumidores, a través de su web y sus canales sociales, así como con nuevas guías de compras y su ya tradicional *Estudio sobre la confianza en el ecommerce*, realizado en colaboración con Showroomprive (ya por su cuarta edición).

Además, ha seguido participando en iniciativas como el Día de Internet y el proyecto DigitalXBorder, y en eventos como Digital Enterprise Show, KontsumoBide, Next Loyalty Madrid, y jornadas organizadas por la Cámara de Comercio de Madrid y Adicae, entre otras.

MIRANDO AL FUTURO

Los sistemas de mediación se han convertido en mecanismos claves para la resolución de incidencias en el comercio electrónico. Con la entrada en vigor del conocido como Reglamento P2B, **Confianza Online**, con sus más de 17 años de profesionalidad y buenos resultados, está preparada para lanzar un **nuevo servicio de mediación rápido, eficaz y alternativo** para profesionales de servicios de intermediación en línea.



LISTA ROBINSON

A lo largo del último año, Lista Robinson ha conseguido consolidar y optimizar el nuevo modo de consulta al Servicio ofrecido a las empresas (presentado en abril de 2019 en colaboración con la AEPD).

A través de este nuevo sistema, Adigital da respuesta a más de 500 millones de consultas al mes de empresas que desean saber si pueden o no enviar publicidad a un cliente o potencial cliente. Asimismo, el software ofrecido por Adigital para facilitar a las empresas el proceso de consulta de la Lista Robinson, el Cliente API, ha incorporado más de 10 nuevas funcionalidades solicitadas expresamente por las empresas y su código fuente fue liberado para facilitar aún más el proceso de consulta a las empresas.

1.158.516
CIUDADANOS INSCRITOS
 (+24%)

En los siguientes canales:



 +21% 925.420 CIUDADANOS 1.869.484 TELÉFONOS	 +24% 501.674 CIUDADANOS 810.034 DIRECCIONES
 +23% 450.759 CIUDADANOS 593.636 TELÉFONOS	 +15% 270.402 CIUDADANOS 357.715 DIRECCIONES



ASOCIACIONES

Adigital activa la *colaboración en sectores clave a través de asociaciones y colectivos empresariales* que funcionan de manera colaborativa y con mayor autonomía en el marco de la Asociación.



Para el sector del Contact Center, el estado de alarma supuso un enorme esfuerzo, pero también una gran oportunidad para poner a prueba, a gran escala y en real, algunos de los modelos, sistemas y soluciones que podrían dibujar su futuro.

NUESTRO RECONOCIMIENTO A LOS HÉROES DEL CONTACT CENTER

Los teleoperadores han sido también unos héroes por mantener operativos y garantizar el funcionamiento de servicios clave esenciales para los ciudadanos.

**¡GRACIAS
A TOD@S!**



EN
SEPTIEMBRE
DE 2019, CEX
ESTRENA
PÁGINA WEB

Unidos con el objetivo de alcanzar una experiencia de cliente excelente.

LANZAMIENTO DEL EBOOK

Contact Center y Customer Experience: reflexiones, propuestas y retos

Una recopilación de 26 artículos firmados por 16 empresas asociadas y por la secretaria general de CEX en los medios del sector a lo largo de los dos últimos años.

CERCA DE 200 DESCARGAS.

NACE LINKEDIN NEWS



Un envío semanal de las publicaciones realizadas en la página de LinkedIn de CEX, con más de **1.000 seguidores** (lo que supone un incremento del **75%** en los últimos meses)

ESTUDIO DE MERCADO ANUAL SOBRE LA SITUACIÓN DEL CONTACT CENTER

Refleja la situación del sector a cierre del año 2019, evidenciando el **crecimiento de un sector que combina con éxito tecnología y factor humano** para satisfacer a un cliente cada vez más exigente.

PRESENCIA EN MEDIOS

15

NOTAS DE PRENSA

25

ARTÍCULOS

5

ENTREVISTAS



Apariciones en La Vanguardia,
El País, Notoria

ACTIVIDAD JURÍDICA

- Constitución de la Mesa de Negociación del III Convenio Colectivo de Contact Center
- Modificación del art. 22 del Convenio anterior
- Temas procesales llevados a cabo por CEX: Casación Pausas PVD. Impugnación Recurso artículo 17. Demanda Pluses en permisos retribuidos, permiso por nacimiento y su disfrute.
- Reuniones de la Comisión de Interpretación

INTENSA LABOR EN LA LEY SOBRE TELETRABAJO

- Documento de Alegaciones sobre el Teletrabajo
- Participación en el grupo de trabajo sobre Teletrabajo de CEOE



Jdigital, que ya agrupa a más del 80% de los operadores de juego digital en España, **continúa reforzando su influencia en el sector del juego online.**

Entre las principales novedades del último año, se encuentran los cambios en su estructura y la incorporación de la figura de un director general, que liderará la gestión diaria de la organización.

La industria del juego online se enfrenta a unos desafíos muy importantes para su supervivencia y, por ello, desde Jdigital lucharemos con todos los recursos disponibles para mejorar cualquier decisión que pueda perjudicar un sector seguro y totalmente regulado, evitando la ulterior destrucción de puestos de trabajo en un momento de crisis económica como el que vivimos.

Desde la asociación tenemos un reto fundamental que es proteger la reputación de un sector autorregulado, que gracias a las nuevas tecnologías ofrece garantías a los usuarios, consumidores y, sobre todo, a la población vulnerable.

ANDREA VOTA, NUEVO DIRECTOR GENERAL DE JDIGITAL

Jdigital renueva el cargo en la Comisión Mixta de Seguimiento de Autocontrol.

ALEGACIONES, INFORMES Y DOCUMENTOS QUE HA ELABORADO O EN LOS QUE HA PARTICIPADO LA ASOCIACIÓN:

- Alegaciones a la Comisión Europea sobre el texto remitido por el Ministerio de Consumo a la CE
- Propuestas a la Comisión de Reconstrucción Social y Económica del Congreso de los Diputados
- Alegaciones al RD Comunicaciones Comerciales
- Alegaciones a la promoción de comportamientos responsables de juego en el entorno de juego online (consulta pública menores)
- Código de autorregulación sobre Comunicaciones Comerciales de la actividad de Juego
- Primer Código de Conducta de EGBA
- Online Gambling Reporting
- Guía de actuación en comercio electrónico durante el estado de alarma
- Dossier de oferta ilegal durante el estado de alarma para remitirlo a la DGOJ

LA LABOR INSTITUCIONAL DE JDIGITAL SE HA INTENSIFICADO MANTENIENDO REUNIONES CON:

- Nuevo Director General de Ordenación de Juego, Mikel Arana
- Ministerio de Consumo
- Todos los grupos parlamentarios
- LaLiga, ADESP, EGBA, BGC, Consejo Superior de Deporte, UTECA, Atresmedia y Mediaset, Facebook, Cejuego y la Dirección de Promoción de la Competencia y a la Dirección Audiovisual de la CNMC

COLABORACIONES:

- Gaming In Spain
- Betting On Sports
- Seminario Compliance y M&A de Écija

+ de 100

IMPACTOS EN MEDIOS

(notas de prensa, entrevistas y artículos)

con apariciones en El País, Expansión, La Vanguardia y Cinco Días



smart mobility

De la mano de Adigital, Smart Mobility continúa consolidándose como una aliada de las administraciones y las empresas en el cambio hacia un modelo de movilidad inteligente y compartida que haga más sostenible la vida en los entornos urbanos.

16

EMPRESAS

+25.000

VEHÍCULOS COMPARTIDOS

Y LIBRES DE EMISIONES

CONTAMINANTES

OPERANDO EN

+25

PAÍSES A NIVEL GLOBAL

+10

CIUDADES ESPAÑOLAS

SMART MOBILITY agrupa a las **principales compañías de motos, bicis y patinetes compartidos**, defendiendo sus intereses y facilitando la interlocución con instituciones y otros grupos de interés. Está en interlocución directa con los ayuntamientos más relevantes de España, así como con los principales ministerios (Transportes, Movilidad y Agenda Urbana; Industria, Comercio y Turismo; Transición Ecológica, e Interior), CNMC y FEMP, y participa en los foros empresariales de movilidad de CEOE y Cámara de Comercio.

En el último año, el colectivo ha participado, entre otros, en los procesos normativos de más de diez ciudades españolas y en los proyectos piloto y de concesión de licencias en Barcelona, Madrid y Sevilla.

COLABORACIONES

con la Semana Europea de la Movilidad, WeCount, Creafutur y Smart City Summit

LANZAMIENTO DE SMART MOBILITY NEWS

Una newsletter quincenal dirigida a más de 340 contactos (asociados, instituciones y otros grupos de interés)

PUBLICACIÓN DE LA GUÍA POST-COVID

Con las recomendaciones del sector para una movilidad compartida segura y responsable tras la crisis sanitaria

EVENTOS

SMART MOBILITY SUMMIT 18 SEPT 2019

Ciclo de conversaciones sobre el futuro de la movilidad urbana con:

- **Borja Carabante** – Ayuntamiento de Madrid • 20 mayo 2020
- **Guiseppe Grezzi** – Ayuntamiento de Valencia • 02 junio 2020
- **Juan Carlos Cabrera** – Ayuntamiento de Sevilla • 25 junio 2020

+50

IMPACTOS EN MEDIOS
EFEVERDE, EL PAÍS, LA VANGUARDIA, NOBBOT



La **Asociación de Agencias Digitales (DIG)** aglutina a las empresas de marketing y comunicación integradas en Adigital.

Tras un año muy activo y de grandes cambios, a finales de 2019 DIG inició un proceso de transición directamente relacionado con el **proceso de transformación en que se encuentra inmerso el propio sector**. Así, se ha producido una integración, cada vez mayor, de las actividades que antes estaban destinadas exclusivamente a este colectivo en el programa general de Adigital, ampliando su alcance, y por tanto la visibilidad de las agencias, a toda nuestra base de asociados.

De este modo, el marketing digital y otras temáticas adyacentes, como UX, han pasado a jugar un papel más significativo dentro de nuestros contenidos digitales (web y blog), nuestros eventos —con citas propias como **CX_Xplorers** o **Future Thinking** (“¿Qué pasaría si desaparecieran las redes sociales?”)— y, por supuesto, nuestro **programa formativo**.

8

Learning Pills impartidas por agencias digitales

SEO Google Analytics UX

Instagram PAID MEDIA

TikTok amazon advertising

BRANDED CONTENT

RECURSOS GRÁFICOS DIGITALES

sharingspaña

En el último año, el colectivo de empresas de economía colaborativa, bajo demanda y de acceso **ha puesto el foco en su actividad de asuntos públicos**, desde el seguimiento y participación en los procesos de elaboración de normas que afectan a la actividad de nuestros asociados y el diálogo constante con instituciones y agentes públicos pertinentes.

5 GRUPOS DE TRABAJO

- Trabajo
- Alojamientos turísticos y homesharing
- Fiscalidad
- Movilidad compartida
- Protección a los consumidores en plataformas P2P (junto con Confianza Online)

El interés despertado por esta cita, no solo en medios sino también entre empresas asociadas y no asociadas y otras entidades afines, ha servido de punto de partida para activar la línea de trabajo **'Tech for Good'** dentro del conjunto de la Asociación, en la que esperamos seguir profundizando en los próximos meses.

FORO DE IMPACTO POSITIVO

Como parte de su objetivo de mejorar el grado de conocimiento y la imagen pública de las plataformas digitales en nuestro país, el colectivo lideró en **Octubre de 2019 el I Foro de Impacto Positivo**, un primer debate sobre el impacto positivo económico, social y medioambiental de las plataformas digitales.

COMUNICACIÓN

CARINA SZPILKA

“En España faltan 350.000 expertos digitales”

¡UESTRO PAÍS OCUPA UNA POSICIÓN PRIVILEGIADA EN REDES, DICE LA PRESIDENTA DE DIGITAL, PERO TENEMOS UN DÉFICIT DE 300.000 EXPERTOS. E LOS QUE NO TODOS DEBEN SER TÉCNICOS, SINO PROFESIONALES CAPACES DE CREAR PRODUCTOS Y SERVICIOS

Hablar de Carina Szpilka (Buenos Aires, 1968) es hacerlo de una profesional acostumbrada a embarcarse en proyectos empresariales con fuerte componente tecnológico. La actual presidenta de la Asociación Española de Economía Digital (Adigital), que reúne algo más de medio millón de empresas de este ámbito, es desde hace décadas una personalidad habitual en la prensa económica. Ieta licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales por Icade comenzó su carrera en 1990 en ING, entidad reconocida como una de las más innovadoras de su sector, donde trabajó 15 años, comandando su trayectoria con el acceso a la dirección general, que asumió tres años. Szpilka, que ahora ocupa un asiento en consejos de administración de firmas como Meliá Hotels, Grifols y Abanca, abandonó el barco holandés en 2013 para crear con unos socios K Fund, fondo de capital riesgo que alimenta proyectos tecnológicos llevados a cabo por startups. Desde que dió su último giro de timón profesional, la ejecutiva desahoga compartir su bagaje, observar,

aconsejar y, en definitiva, vivir en primera línea la transformación digital que orienta actualmente las agendas de las compañías que se esfuerzan en ser más competitivas.

PREGUNTA. ¿Cuál es lo mejor de desarrollar su puesto de presidenta de Adigital?

RESPUESTA. Me gusta la pluralidad de sectores que tenemos, pues la asociación se organiza en torno a las áreas de comercio electrónico, contact centers, economía colaborativa, juego digital, marketing y comunicación. Hay firmas que basan, directamente, sus modelos en la economía digital. Otros asociados nacieron de forma tradicional y se fueron digitalizando progresivamente. Pese a su heterogeneidad, los asociados comparten la vocación de fortalecer a España como líder europeo y mundial en cuestiones digitales. Cualquier compañía se tiene que transformar diariamente y, desde esa perspectiva, todas son iguales, pues experimentan la misma incertidumbre ante el futuro. Adigital actúa como un foro de debate que permite ver lo que sucede en estos tiempos en muchas empresas y sectores.

■ Al hablar de digitalización, ¿no se incurre a veces en un optimismo excesivo?

■ Un vistazo a los informes sobre el impacto de la economía digital siempre viene acompañado de cifras impactantes. Se calcula en 45.000 millones de euros la contribución de la digitalización de la economía al PIB español, así que hablamos de algo importante. Nuestro informe España Nación Digital estima que la transformación digital aportará entre uno y dos puntos anuales al PIB nacional hasta 2025. Sin embargo, al analizar otros aspectos clave, como las infraestructuras, el sistema de mercado y el capital humano, vemos que

España ocupa una posición privilegiada en redes, pero en talento, por más que tengamos ingenieros extraordinarios, debemos capacitarnos más como país. Esto implica un repaso, desde la educación infantil hasta la universitaria, para detectar el desfase entre lo que se enseña y lo que demanda el mercado. En algún punto llegaremos al de-



El último año ha sido especialmente relevante para el área de Comunicación de Adigital.

Si el año pasado ya marcó un hito en cuanto a la presencia de Adigital en los medios de comunicación a nivel cuantitativo, los últimos 12 meses se han centrado en consolidar y mejorar los resultados desde un punto de vista cualitativo.

Una de las principales líneas de trabajo ha sido el **refuerzo de la imagen de nuestra presidenta, Carina Szpilka**, como mejor embajadora en cuestiones de relevancia estratégica para la Asociación como Nación Digital, el impacto positivo de la digitalización (*Tech for Good*) o nuestras propuestas sobre talento, capacitación y brecha digital.

Así, junto a la actividad habitual (notas de prensa y convocatorias), se ha trabajado para estrechar la relación con los medios y periodistas especializados en digital mediante encuentros informales. Una labor realizada con el apoyo de apple tree communications, en la segunda mitad de 2019, y la agencia de comunicación y asuntos públicos KREAB, desde febrero de este año.

2 PRESENTACIONES
A MEDIOS

3 TRIBUNAS

6 ENTREVISTAS
CUALIFICADAS

+2.360

APARICIONES EN PRENSA
(ONLINE Y OFFLINE)

Con una audiencia de **610 millones**
Y un valor económico estimado de
€11 millones



EL PAÍS

ACTUALIDAD
ECONÓMICA



EL ESPAÑOL

Retina

ABC

TELVA

rtve



laSexta

APARICIONES EN MEDIOS

en Digital

Desde los canales digitales, seguimos trabajando para dotar de mayor consistencia y credibilidad a nuestra Asociación, a través de una **apuesta cada vez mayor por los contenidos:**

85% USUARIOS WEB
200% VISITAS #AdigitalBlog

3
NEWSLETTERS

- Digital News
- Digital Public Affairs
- Nuevo! Smart Mobility News



#AdigitalBlog

EN RESPUESTA AL COVID-19

Todos nuestros canales digitales, especialmente Twitter y LinkedIn se volcaron con la situación excepcional de la primera mitad de 2020, con una respuesta muy positiva por parte de nuestra red:

CONTENIDOS ADAPTADOS

x2 email

x2 posts en RRSS

▲ **70% tasa de interacción en LinkedIn**



adigital

QUIÉNES SOMOS



QUIÉNES SOMOS ADIGITAL

José Luis Zimmermann	Director General
Iñaki Uriarte	Secretario General y director del Área Legal
Marta Becerra	Directora de Asuntos Públicos y Relaciones Institucionales
Clara Ureña	Directora Adigital Labs
Ana Buxó	Secretaria General de CEX y Jdigital
Sarai Fernández	Directora de Formación, Talento y Empleo
Isabel Benítez	Directora de Comunicación y Marketing
Emilio Suárez	Product Manager Legal y Lista Robinson
Laura Ruiz	Project Manager, Responsable Smart Mobility y Retail

Alberto Lario	Responsable de Diseño, Web e IT
Marta Gombau	Office Manager y Secretaria de Dirección
Lola Iglesias	Responsable de Administración
Wendy Candia	Responsable de Atención al Asociado
Cristina Cartes	Manager de Asuntos Públicos
Alberto Perdomo	Técnico de Comunicación y Adigital Labs
Paloma Torres	Técnico de Asuntos Públicos
María González	Técnico de Asuntos Públicos

QUIÉNES SOMOS JUNTA DIRECTIVA

Carina Szpilka (Presidenta)	Kfund
Alfonso González Herrero	IBM
Almudena Román Domínguez	ING
Amuda Goueli	Destinia
Antonio Bengoa	Telefonica
Aquilino Peña	Kibo
Asunción Soriano	Atrevia
Chelo Abarca	Amazon
David Tomas	Cyberclick
Eduardo Menal Casas	Eduardo Menal
Elena Gómez del Pozuelo	BebedeParis
Gabriel López	Microsoft
Íñigo Arribalzaga	CEX
Jaime Olmos	Kreab
Joana Sánchez	Inesdi
Joost van Nispen	Esic
Jordi González	Venca

Juan Jose Azcárate	CCC
Juan Luis Polo	Good Rebels
Juan Pablo Giménez Rosello	Incrementa
Luis Llauro	Findirect
Luz Usamentiaga	Orange
Manuel Sala	OJD
Mar Alarcón	SocialCar
Marina Specht	MRM
Nacho de Pinedo	Isdi
Pablo Robles García	Liberty
Rafael García del Poyo	Osborne
Ricardo Goizueta Sagues	El Corte Inglés
Rosa Bayo	Vrbo
Sacha Michaud	Glovo
Tomás Muriana Gajete	Accom

QUIÉNES SOMOS **A**SOOCIACIONES

CEX – Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente

Jdigital – Asociación Española de Juego Digital

Smart Mobility – Plataforma para la Movilidad Inteligente y Sostenible

DIG – Asociación Española de Agencias Digitales

Sharing España – Colectivo de plataformas de economía colaborativa, bajo demanda y acceso

PAT – Asociación Española de Plataformas Digitales de Alquiler Temporal



+Vision	Amovens	Asoc. Esp. de Fundraising- AEFr	Beleader
1to1clico	Amvos Digital	ASPA	bet365
Acciona Mobility	Ancha Castilla	Atento	Betsson
ACCOM	Antai Venture Builder	ATRATO MEDIA	Betway
acierto.com	Antevenio	Atrevia	Biko
ACL	Aplazame.com	Autopistas an Abertis company	Bimba y Lola
ACNUR	Apple	AVENTEL SL	Bird
Actions Data	Apple Tree Communications	AVILON CENTER	Bitmon
Adclick	Apuestas-Deportivas.es	Axesor Marketing Intelligence	Bizum
Adevinta	Aquilino Peña	B the travel brand	BlaBlaCar
ADL Performance	Arag	B!Play	Blue Cell
ADSLHOUSE	Arkeero	B2BSAFE	bluspecs.com
Adyen	Arnold Madrid	Banco Cooperativo Español	Boboli
agenciaSEO.eu	ARVAL BNP PARIBAS GROUP	Banco Sabadell	Bolt
AGMEDirect	Arvato Marketing Services	Bankinter	Bonet Consulting
airbnb	Aseido Consulting	Bankinter Consumer Finance	BOSCH Service Solutions
Alibaba Group	Asensi Abogados SLP	BBVA	Botemania
Amazon	Asoc. de Pintores con la Boca y Pie	Bebé de París	Bottega Verde
Amazon Web Services Spain	Asoc. Esp. de Casinos de Juego	Bed's	ByHours.com

C2 Intelligent Solutions	CESCE	Cremades & Calvo Sotelo Abogados	DelSuper
Cabify	Chie Mihara	Criteo	Deportes Moya
CALL-NIC	Cicor	CrowdFarming	Destinia.com
Camerdata	CIRC	Cruz Roja Española	Deyde Calidad de Datos
Camper	CITYSCOOT España	CTI Soluciones	Digital Media Comunicación
Capgemini	CivisLend	Cuplé	Digital Menta
Carrefour.es	Clintu	Cyberclick	Digital Response
Carrots Comunicación	Club Internacional del Libro	D.Franklin	Digital55
Cartucho.es	Codere	DAD	Dolist
Casa del Libro	Cofidis	Dafabet	Domestic & General
Cash Converters	Colchon Expres	Darwin Social Noise	Donkey Republic
Casino Gran Madrid Online	Comdata	DataCentric	Dormitia
Casino.es	Comercia Global Payments	Datem	Dormity
casinobarcelona.es	Concentra	DatMean	Dosdoce.com
CCC	Contentignition	Dayvo Sistemas	Dribo
Celestino Martin Ventura	Cooltra	DDB	EAE - Escuela de Administra- ción de Empresas
Celio	Corral de la Moreria	Dekora	ebay
Centribal	Correos	Deliberry	Ebingo online España
Centro de estudios Adams	Cortinadecor	Deliveroo	

ebroker	Entradas.com	Full Activation	GRUPO CATALANA OCCIDENTE CONTACT CENTER
Ecertic	Eos Marketing	Fundeen	Grupo Cooperativo Cajamar
Ecija	Equifax	Fundgrube	Grupo Funciona
Edenred	e-Retail Advertising	FUNDRAISING F2F	GRUPO IMQ
Editorial Médica Panamericana	Eroski	Garrigues	Grupo Lo Monaco
Editorial Planeta DeAgostini	Escrapalia	General Óptica	Grupo Recreativos Franco
Editorial Salvat	ESIC	GENERALI	GSS Grupo Covisian
EDP COMERCIALIZADORA SA	Esmelux Estantería Rápida	Gentingbet	Gureak Marketing
eDreams ODIGEO	Experian	GETE Comunicación	GVC/bwin
Eduardo Menal	Facebook	GFK	Habitissimo
eGENTIC GmbH	Feebbo Digital	GiG	Hellovan
El Corte Inglés	FIAT	Glovo	Hiperlimpieza
Emailing Network	Fintonic	Go?PopUp	Hofmann
Energia Contact Center	Flutter	Goldcar	Housers
Empatica.net	Fly me to the Moon	GoldenPark.es	Iberdrola
Endesa	Fnac	Good Rebels	Iberia Express
Enracha	FREE NOW	Google	Iberinform
	Freemedia Internet	GranViaOnline.com	IBM
	Freepik Company	Grey	ICCS

Idealista	Instant Credit	Kataisa	Línea Directa
Idealo	in-Store 1on1	Kíneox	Loginova
IEBS, Innovation & Entrepreneurship Business School	Intelygenz	Klarna	Luckia
IED Madrid	Interflora España	Klikin	Lyra Network
IIC	International Personal Finance	Konecta	Mad4Inbound
IIMN	Digital	KONTIKI MEDIA	Magic Comunicación
IKEA	Internet Republica	KREAB	Magnanni
ILUNION CONTACT CENTER	Interxion	La Redoute	mailrelay
Immune	IP Label	LA VANGUARDIA	MailTeck
Incipy	ISDI Instituto Superior para el	Lanalden	Majorel
Increnta	Desarrollo de Internet	Lebel Evolution	Malt
Indra	ISGF	Legálitas	MANGOPAY
Inesdi	Ius + Aequitas	Legalsha	MANOMANO
Infoedita Comunicación Profesional	J.M. Bruneau España	Lemon Way	Mapfre
Informa	JIG Internet Consulting	Leroy Merlin	Marca Apuestas
ING Direct España	Jocca	LETSLAW	Marimón Abogados
Init Services	Just Eat	Liberty Seguros	Matchpoint
	JUUL Labs	Lidl	Maxcolchon
	K FUND	Lime	Mayoflor.com

Mayoral	Norley	PagaMasTarde.com	Prodigioso volcán
Media Markt Online	Nóvalo eLinguistic Services	Paula Alonso	Promod
Mercedes Benz	Ocaso	Paypal	Promofarma.com
Merkur Interactive Services	Ocu	paysafecard	Proximis
Metricson	OJD Introl	PayXpert	Proximity Barcelona
Meydis	OmnicomPublicRelations- Group	Pienso y Mascotas	Proximity Madrid
Microsoft Ibérica	Onedirect Comunicaciones	Pikolinos	Publicis Media
Mister-Auto.es	Oney Servicios Financieros	Pisamonas	Publicis Proximedia España
mobike	Online Gestoría	PlanB!	PwC
Mondial Relay	Onroad	Playtech	R CABLE Y TELECOMUNICA- CIONES DE GALICIA SAU
MONDOBETS SA	OpenBank	PLUSCONTACTO	Rajapack
Mostaza Comunicación	OPTIMA MGS	PokerStars	Rapidmail
Moviles.com	Orange	Political Intelligence	Rastreator.com
Movo	Osborne Clarke	Poncelet	Reby
MRM	Oscaro Recambios	Portavoz	REDK
Multiplica	Packlink	POWER SALES CALL SEVILLA	Repsol SA
mydatamood	PAdigital	Prisma	ResponseConcepts
Netquest	PAF	Privalia	Ribas y Asociados
Netsense		Proclinic	

ROI UP Group	Simbiosys	Sprinter Megacentros del deporte	The Grand Wines
ROI&CO	Singularity Experts	Starlite Shop	THE NEXT PEAK
Roman	Sitel	StockCrowd	The Story Tailors
Rural Servicios Informáticos	Skomodo	Stripe	The Yellow Ink
SABADELL CONSUMER FI-	SlimPay	Stuart	ThreatMetrix
NANCE	Sngular	SUAVINEX	Tilo Motion
SafetyPay	Social and Sons	Suop	Tinkle
Salesland	Social Media	Svenson	TodoPila
SAS SFAM	SocialCar	Tasforgia	tombola
Save the Children	Socialmood	TaskRabbit	TopDormitorios
Scoot	Sojetel	Tefpay	TOTAL QUALITY MANAGE-
Segittur	Somuden	Telefónica Móviles	MENT MARKETING
SegurCaixa Adeslas	Soul Ecommerce Services	Telemark Spain	Tous
Self Bank	Spacebee	Teleperformance	Transcom Worldwide
Sequra	Spain-Holiday.com	Telwind	Triboo
Setes Energía	Splio	Tendam	Trucco
Seur	SPORTIUM	TESSI GRADDO BPO	tualarmaSINcuotas.es
Shackleton	SPORTNCO	The Cocktail	tusexpertos.es
Sherrytel	Spotify	The Crowd Angel	Twitter

Yego
Uber/JUMP
Ulabox
Ultracongelados Dona Dona
UNICEF
Unísono
Universal Pay
Universidad Antonio de Nebrija
UNNIDO

UPS	Webloyalty
UXER	Webpilots
Vector ITC Group	Wecity
Vega	William Hill
Venca	Winamax
Venta Única España	Wind
Versus	WiZink Bank
Vertbaudet	Womenalia
Videoxperiencia	Worten
VINCES	Wunderman Thompson
VIVAVOX	Xupera
Vodafone	Yego
VOI	YoBingo.es
VOZ.COM	Yoigo
Vrbo	Yves Rocher
Wallapop	Zeleris
We are marketing	Zinkcare
Webedia	ZINKDIRECT
Webhelp	Zooplus



Madrid, septiembre de 2020