

# MEMORIA

 **adigital**

2020-21

El curso 2020-2021 ha sido de los más desafiantes para nuestras empresas asociadas y el conjunto de la economía; eso es indudable. La situación sanitaria nos ha vuelto a poner a prueba repetidas veces. Sin embargo, si echo la vista atrás y comparo con el ejercicio anterior, veo hoy un escenario muy diferente, mucho más prometedor e ilusionante. Los datos de evolución de la pandemia nos ponen ante un contexto que nos permite ir acomodando una cierta normalidad en lo social y lo profesional —eso sí, con algunos nuevos hábitos que parece que ya se quedarán— y, en el plano puramente económico y empresarial, es imposible no pensar en el balón de oxígeno que ya están representando el Plan de Recuperación y Resiliencia del Gobierno y los fondos europeos de los que se nutre.

En este contexto, una organización como la nuestra, formada por **casi 500 empresas de todos los tamaños y sectores de actividad**, solo puede pensar en términos de oportunidad. Llevamos años trabajando para hacer llegar el mensaje de la digitalización a empresas e instituciones públicas y privadas. Hemos abierto camino, como un buque rompehielos que ha peleado por que se entiendan bien los modelos digitales, por demostrar que traen progreso, que generan empleo, que crean riqueza, y que, por tanto, traen bienestar a la sociedad. Y ahora, por fin, **ha llegado nuestro momento**.

PRESIDENTA DE ADIGITAL

**CARINA SZPILKA**

Este último año hemos conseguido consolidar la posición clave que la Asociación ya había venido labrándose en el espacio público desde su creación con una influencia cada vez mayor en todos nuestros grupos de interés.

Parto de un hecho tan evidente como **nuestro nivel de interlocución con los poderes públicos** en defensa de los intereses de nuestros asociados: en el ámbito de la movilidad, con las administraciones locales; en el plano laboral, fiscal o de derechos digitales, con el Gobierno central; o en relación con las nuevas regulaciones de privacidad, comercio electrónico o plataformas, a nivel europeo. A día de hoy, creo que podemos celebrar sin pudor que muchos de nuestros análisis y propuestas —solo en este año hemos presentado más de **20 posicionamientos y participado en 25 reuniones institucionales**— son usados como referencia y tenidos en consideración en los principales centros de decisión política.

“ **Este último año hemos conseguido consolidar la posición clave de la Asociación en la esfera pública** ”

Se trata de un papel estratégico que queremos seguir potenciando en los próximos años y que tiene que ver con nuestra visión de **convertir a España en un verdadero líder digital**. Pero ¿qué implica ser un «líder digital»?

En primer lugar, aprovechar todo el potencial de la tecnología y la digitalización para transformar definitivamente nuestro tejido productivo. Nuestra prioridad habéis sido siempre vosotras, nuestras empresas asociadas, pero un momento como el actual nos exige aumentar nuestros esfuerzos no

solo para promover un entorno de mercado apropiado para vuestro desarrollo y crecimiento, sino también para **acompañaros en el día a día de vuestro proceso de transformación digital**.

De todas las crisis pueden extraerse aprendizajes y, si algo hemos sacado en claro de este último año y medio, es la importancia de democratizar el acceso al conocimiento. Realizar *online* **nuestras sesiones de formación y nuestros eventos —más de 100 en total—** ha permitido a profesionales de muy diferentes puntos de España acercarse a las últimas tendencias en áreas tan diversas como el *big data* y la inteligencia artificial, el *blockchain*, la regulación digital, la sostenibilidad, o las nuevas metodologías de trabajo y de desarrollo de negocio. Si bien es cierto que desde 2019 venimos trabajando más decididamente para llevar la digitalización a cada rincón del país —los resultados del proyecto DigitalXBorder dan buena cuenta de ello—, gracias a las oportunidades que nos brinda la tecnología, este objetivo gana ahora más fuerza dentro de la Asociación. Lo hace también nuestro deseo de seguir innovando en los contenidos, un punto en el que me gustaría destacar el lanzamiento de *Ecommerce First* e *Impulsa tu transformación digital*. Se trata de **los primeros ciclos de formación certificada de Adigital**; dos programas de talento y formación de alta calidad, pero sin coste adicional para nuestra comunidad de empresas asociadas.

En este sentido, tampoco puedo dejar de mencionar la labor llevada a cabo desde el área de investigación de Adigital. Tras la primera edición del informe Economía Digital en España, lanzado en julio de 2020 y con el que definimos y pusimos cifras por primera vez a la digitalización en nuestro país, en 2021 hemos podido **evaluar el estado de la transformación digital en las empresas del IBEX 35**. En total, 19 de las 35 compañías que componen el principal índice

bursátil español nos abrieron sus puertas para que pudiéramos realizar esta radiografía por sectores e identificar fortalezas, retos y tendencias. Desde aquí, no tengo palabras suficientes para agradecer su participación en este análisis al que, confío, se unirán otras muchas compañías del más alto nivel en futuras ediciones. Estoy segura de que, juntos, conseguiremos posicionarlo como una fuente de referencia ineludible para cualquier persona o entidad pública o privada interesada en comprender el estado y la evolución de la economía digital española.

“ **En un momento clave para la transformación de nuestro país, Adigital tiene una gran responsabilidad** ”

Pero, continuando con ese objetivo de convertir a España en un «líder digital», hay un último ángulo que no podemos perder de vista. No podemos pretender construir un tejido empresarial y una economía más digitales y prósperos sin pensar en cómo impacta esto en las personas, ya sea en el plano puramente profesional o personal. Por eso, como Asociación, hemos iniciado ya el camino para ser actores proactivos en **el impulso de una digitalización más humana y más sostenible**.

El ejemplo más claro podemos verlo en nuestra participación en el primer **Protocolo para combatir el discurso de odio ilegal en línea**, liderado por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones (OBERAXE). Creo que, como colectivo, podemos celebrar con satisfacción el haber contribuido a una iniciativa que nos sitúa en la senda de un internet más respetuoso, diverso y constructivo.

Del mismo modo, afrontamos el nuevo curso con el compromiso firme de hacer tanto como esté en nuestra mano para mejorar la **capacitación digital de la población española**, uno de los principales desafíos que tiene nuestro país en materia de digitalización, en colaboración constante con las instituciones educativas, los organismos de empleo y el resto de agentes públicos y privados.

Me gusta pensar que estos hitos son solo una pequeña muestra de todo lo que podemos llegar a conseguir juntos. Como decía al principio, parto de la convicción personal de que estamos en un momento clave para la digitalización y la transformación de nuestro país y, como Asociación Española de la Economía Digital, tenemos una gran responsabilidad.

Nuestras prioridades están claras: **reactivar el país, apoyar a las empresas y empoderar a las personas, desde una Asociación cada vez más sólida, abierta y transparente**. Por eso, me alegra poder abordar esta nueva etapa acompañada por una nueva Junta Directiva, diversa e integradora, por César Tello, como nuevo director general, y por un equipo que trabaja sin descanso para convertir tantas ideas, proyectos e inquietudes en resultados.

Nos esperan unos años apasionantes. Contamos contigo.



## Nuestro año, en cifras

CERCA DE **500**

**Asociados**

COLECTIVOS



ASOCIACIONES



A los que hemos seguido acompañando en su proceso de

**TRANSFORMACIÓN DIGITAL**

**+1.000**

horas de Formación

**+ 50**

eventos online

**3.500**

participantes en total

Y hemos representado ante las instituciones públicas y otros grupos de interés

**14**

grupos de trabajo

**22**

posicionamientos

**25**

REUNIONES institucionales

**SOBRE**

Principios y soberanía digitales, privacidad y protección de datos, ecommerce y medios de pago, fiscalidad, futuro del trabajo, IA y economía de datos, cloud, movilidad, sostenibilidad.



Todo este trabajo ha contribuido, a su vez, a **MEJORAR VISIBILIDAD** de las empresas de nuestra red y la **PRESENCIA PÚBLICA** de la Asociación.

**5 INFORMES**

Incluyendo el 1er Índice de Digitalización de las empresas del IBEX 35

**53.000**

usuarios únicos en #AdigitalBlog

**37.000**

seguidores en redes sociales

Adigital, en el **TOP 5 DE ASOCIACIONES** con mejores prácticas en Twitter, SEO y Youtube de MAS Consulting

**+1.900**

apariciones en prensa

con una audiencia de **376 millones**



# ÍNDICE

<b>Carta de la Presidenta</b> .....	<b>2</b>
<b>Adigital en cifras</b> .....	<b>5</b>
<b>Adigital Labs</b>	
/ Formación .....	<b>8</b>
/ Eventos .....	<b>11</b>
/ Investigación .....	<b>14</b>
/ Adigital Next Gen .....	<b>17</b>
<b>Adigital Policy</b>	
/ Asuntos públicos .....	<b>20</b>

## **Adigital Trust**

/ Asesoría legal .....	<b>24</b>
/ Confianza Online .....	<b>25</b>
/ Lista Robinson .....	<b>27</b>

## **Asociaciones**

/ CEX .....	<b>29</b>
/ Jdigital .....	<b>31</b>
/ Comunicación .....	<b>33</b>

<b>Carta Director General</b> .....	<b>36</b>
-------------------------------------	-----------

<b>Quiénes somos</b> .....	<b>37</b>
----------------------------	-----------

<b>Asociados</b> .....	<b>45</b>
------------------------	-----------





# FORMACIÓN

## CAPACITANDO A LOS PROFESIONALES DIGITALES

En un año marcado por la pandemia, el departamento de Formación de Adigital ha reforzado su compromiso con la transformación digital de nuestras empresas asociadas y el resto del tejido empresarial. Este compromiso se ha traducido en una amplia oferta de actividades, **siempre gratuitas para asociados**, basadas en las últimas tendencias en tecnología, cultura digital y gestión empresarial.

**+50** ACTIVIDADES FORMATIVAS

**+1.000** HORAS DE FORMACIÓN

**+2.000** ASISTENTES



## WORKSHOP TÉCNICOS

En total, Adigital ha impartido **7 talleres técnicos** a través de los que se han formado a un total de 400 personas en formato online:

- / Branded content: cómo crear contenidos que sí construyen tu marca
- / Todas las empresas serán de datos o no serán
- / El reinado de cloud
- / Diseña tu campaña a través de Amazon Advertising
- / Metodología OKR
- / Herramientas para la analítica digital: Google Analytics
- / Taller de medios de pago y fraude online

## NUEVOS LEARNING LABS

Este año, Adigital ha lanzado sus primeros **ciclos formativos certificados**; un nuevo formato que ha contado con una participación de más 500 asistentes.

### Impulsa tu transformación digital

- 1** Estrategias OKR
- 2** Cultura Digital: gestión del cambio en la organización
- 3** Estrategia back-end: herramientas de negocio digital en la gestión de clientes
- 4** Estrategia front-end: generación de experiencias multicanal
- 5** Innovación: negocios en la era del 5G
- 6** Estrategia en regulación: anticiparse y adaptarse al cambio

### Ecommerce First

- 1** Posicionamientos orgánicos: estrategia SEO para vender
- 2** Herramientas de mejora de conversión: analítica y CRO
- 3** ¿Entiendes tu web? Una revisión de las plataformas más comunes: Wordpress, Magento, diseños ad hoc
- 4** Publicidad en internet

En este último año, se han realizado

## 10 LEARNING PILLS con un total de 650 asistentes

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

- 1 ¿Es posible poner en valor para la empresa la privacidad de sus clientes?
- 2 Cómo hacer SEO sin sacrificar tu marca
- 3 Crowdfunding y regulación: ¿cómo lanzar tu propia plataforma?
- 4 Claves de la Holiday Season 2020: ecommerce y covid-19 en España
- 5 ManoMano y el ecommerce español: acelerando la transformación digital
- 6 Tecnologías exponenciales
- 7 La tecnología como motor innovador de la experiencia de cliente
- 8 Cómo medir resultados útiles a través de la analítica web
- 9 El arte de escuchar a tus clientes
- 10 Analítica y CRO

## WAKE-UP SESSIONS

En su segundo año en funcionamiento, hemos realizado dos nuevas ediciones de estos ciclos formativos impartidos por entidades y empresas líderes en su sector, con una participación de 400 asistentes.

- Wake-up Sessions sobre blockchain, con Alastria (3 sesiones)
- Wake-up Sessions Cómo vender a través de Amazon sin perder tu marca, con Making Science (6 sesiones)

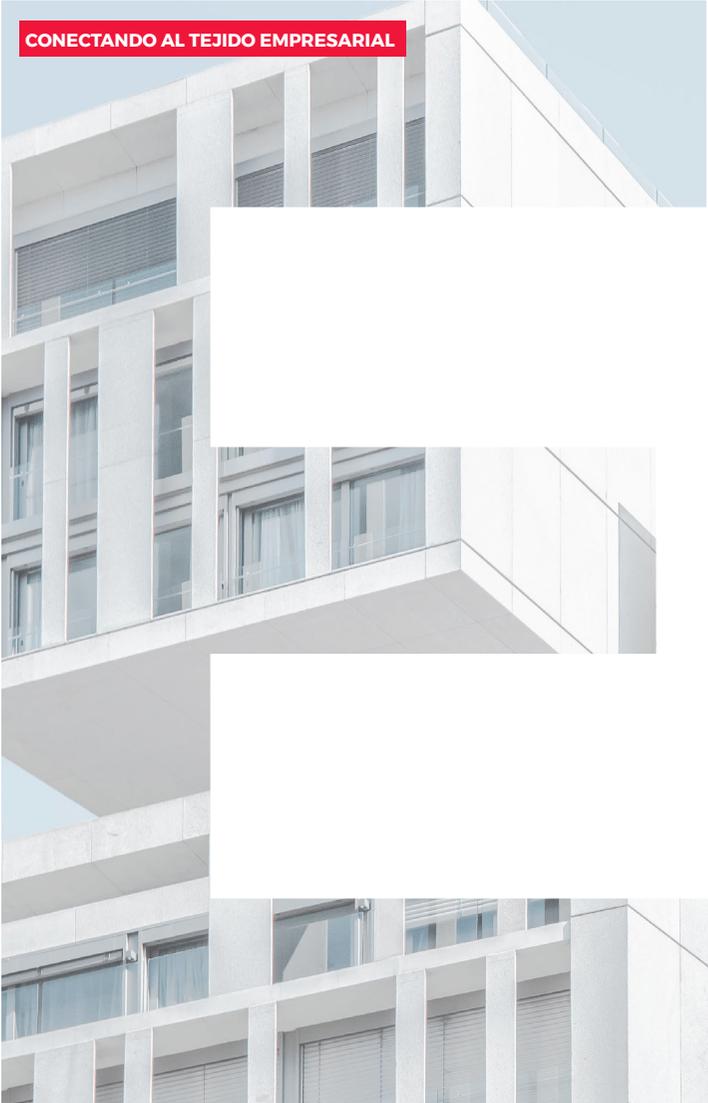
## COMPLIANCE TRAININGS

Centrados en las novedades regulatorias, nuestros ya consolidados talleres legales han facilitado el intercambio de opiniones y la resolución de dudas entre nuestros asociados. La participación en estas sesiones ha superado las 250 personas.

- Privacidad y comunicaciones electrónicas: el futuro de ePrivacy
- Uso de cookies y novedades sobre consentimiento
- Novedades legales del IVA en las ventas online
- Nueva regulación sobre la contratación online con consumidores
- Cómo atender el derecho de desistimiento y la aplicación de las garantías a los productos defectuosos en los pedidos online
- La aplicación del IVA a los ecommerce y a los marketplaces en las ventas online a consumidores y empresas de otros países de dentro y fuera de la UE

## Colaboraciones con otras entidades

Este año, hemos continuado trabajando con escuelas, institutos, universidades y otros centros de formación para ampliar el catálogo de contenidos de la Asociación y mantener otros beneficios para asociados, como el servicio de bonificaciones a la formación.



CONECTANDO AL TEJIDO EMPRESARIAL

## EVENTOS

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.

En el último año, desde la Asociación hemos hecho un esfuerzo especial por mantener este tipo de actividades pese a las dificultades impuestas por la crisis sanitaria, adaptando tanto nuestros encuentros consolidados como nuestras nuevas propuestas al formato virtual.

## innoPayments'20

Oct - Nov 2020



En su 6ª edición, innoPayments se convirtió en un ciclo de ponencias virtuales de 45 minutos de duración. En total, se celebraron **12 sesiones** en las que participaron más de **950 asistentes**. Como cada año, este evento coincidió con la presentación del *Estudio de Medios de Pago y Fraude Online 2020*.



www.innopayments.es

## Ciclo Digital & Sostenible

Ene-Jul 2021

Una completa aproximación a la estrategia de sostenibilidad que deben adoptar las empresas digitales para adaptarse a la nueva normativa medioambiental nacional e internacional. Compuesto por **3 sesiones** con más de **150 participantes**.

- ✓ Megatendencias de sostenibilidad e implicaciones para la empresa digital española
- ✓ Economía Circular: nueva regulación, obligaciones y oportunidades
- ✓ La sostenibilidad como requisito legal: la nueva Directiva de Información No Financiera de la UE

## innoDelivery'21

Abr-Jun 2021



Este año, recuperamos también nuestro evento de referencia para el sector de la logística, con **10 sesiones** y **180 participantes** en total. Este encuentro se celebró en forma de sesiones breves semanales lideradas por empresas asociadas líderes en el sector del delivery y la última milla.

www.innodeelivery.es/

## CX\_Xplorers

1 junio 2021

La tercera edición de CX\_Xplorers, centrada en la generación de experiencia de usuario en entornos altamente regulados, contó con casi **100 asistentes**. Se celebró con la colaboración de Innolab de Cofidis.

cx-xplorers.com



OTROS WEBINARS

Crowdfunding y regulación: ¿cómo lanzar tu propia plataforma?  
(30 septiembre 2020)

• Con Lemonway

Ciudades con futuro: el reto de la movilidad  
(24 noviembre 2020)

Tecnologías exponenciales: motor de competitividad  
(16 diciembre 2020)

• Con Immune Technology Insitute

Diálogos para la Innovación: Criteo  
(3 diciembre 2020)

La digitalización en el sector de la construcción  
(15 abril 2021)

• Con Immune Technology Insitute

Moda&Ecommerce: el boom del retail online  
(22 junio 2021)

• Con Veepee

COLABORACIONES

Además de nuestros eventos propios, Adigital ha continuado colaborando con encuentros y proyectos liderados por otras entidades, contribuyendo principalmente a su difusión a través de nuestros canales digitales:

- ✓ BNEW (8-9 octubre 2020)
- ✓ Ecommerce Tour 2020
- ✓ WOBI (noviembre 2020)
- ✓ Unicef Labs
- ✓ WeCount, de Ideas for Change
- ✓ Digital Enterprise Show · DES 2021

DIGITALXBORDER

Las actividades del programa DigitalXBorder también continuaron en formato virtual. En este último año, con la colaboración de ICEX y EOI, hemos podido formar a más de **300 directivos** de **150 pymes** en siete comunidades autónomas (Murcia, Andalucía, Canarias, Castilla y León, Asturias, Comunidad Valenciana y País Vasco).



# INVESTIGACIÓN



Para contribuir a nuestra misión de impulsar la digitalización de nuestro país, desde Adigital nos esforzamos por facilitar la comprensión de la economía digital mediante su investigación y análisis.

El año que dejamos atrás nos deja, de este modo, las nuevas ediciones de nuestros estudios anuales sobre **Medios de Pago y Fraude Online, Black Friday y Navidad en comercio electrónico, e Importancia económica de las plataformas digitales de delivery**, pero también:

- el nuevo informe **Tendencias de uso de la movilidad compartida en las ciudades españolas**
- nuestra contribución a estudios externos, como el **informe anual de comercio electrónico de Ecommerce Europe**

Aunque, sin duda, el verdadero hito de 2021 ha sido la publicación del **Índice de Digitalización del IBEX 35**.



# ÍNDICE DE DIGITALIZACIÓN DEL IBEX 35

ANÁLISIS POR SECTORES 2020-2021

Un completo análisis sobre el avance de la transformación digital en las empresas que componen el principal indicador bursátil de nuestro país.

Realizado con la colaboración de la consultora Opinno, a través de entrevistas con ejecutivos de 19 compañías del IBEX 35, el informe evalúa su nivel de digitalización desde tres ejes: transversal (estrategia y organización), externo (clientes, negocio y ecosistema) e interno (procesos, personas y recursos).

[www.adigital.org/indice-digitalizacion-ibex-35/](http://www.adigital.org/indice-digitalizacion-ibex-35/)

# Índice de digitalización del IBEX 35

Análisis por sectores 2020-2021

**+200** DESCARGAS

La digitalización es una prioridad para las empresas del IBEX 35 y el 95% de estas compañías dispone de una estrategia definida, aunque ninguna ha completado aún su proceso transformación digital.

En la presentación del informe, celebrada el 24 de junio, participó **Carme Artigas**, Secretaria de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial.



## ADIGITAL EN EL CONTEXTO DE LOS FONDOS EUROPEOS

En el último año buena parte de nuestros esfuerzos se han centrado en ayudar a nuestros asociados a responder a la situación excepcional provocada por la crisis sanitaria. Esto se ha traducido no solo en el rediseño y adaptación de mucha de nuestra actividad habitual (formaciones, eventos..., sino también en el lanzamiento de nuevos servicios de valor añadido para las empresas de nuestra red.

En este sentido, uno de nuestros focos principales ha sido el **Plan Europeo de Recuperación (Next Generation EU)**. Conscientes del alcance y la complejidad de este nuevo mecanismo de financiación, pero también de la oportunidad que supone para la recuperación económica, hemos realizado **4 WEBINARS** dirigidos a facilitar la comprensión de este escenario y **LANZADO LA OFICINA ADIGITAL NEXT GEN**.

### LA OFICINA ADIGITAL NEXT GEN

Es un nuevo servicio destinado a ofrecer a nuestros asociados **asesoramiento técnico e informativo** en relación con los fondos europeos. Desde su lanzamiento, se han interesado por este programa más de **60 empresas asociadas**.



Estos hitos son, no obstante, solo un punto de partida.

En los próximos meses, Adigital tiene previsto habilitar **nuevos canales de comunicación** sobre estas cuestiones, realizar **nuevos eventos y actividades formativas** para las empresas asociadas, y estrechar, aún más, la **colaboración con las administraciones públicas** para contribuir a la mejor gestión y aprovechamiento posible de estas ayudas.

“

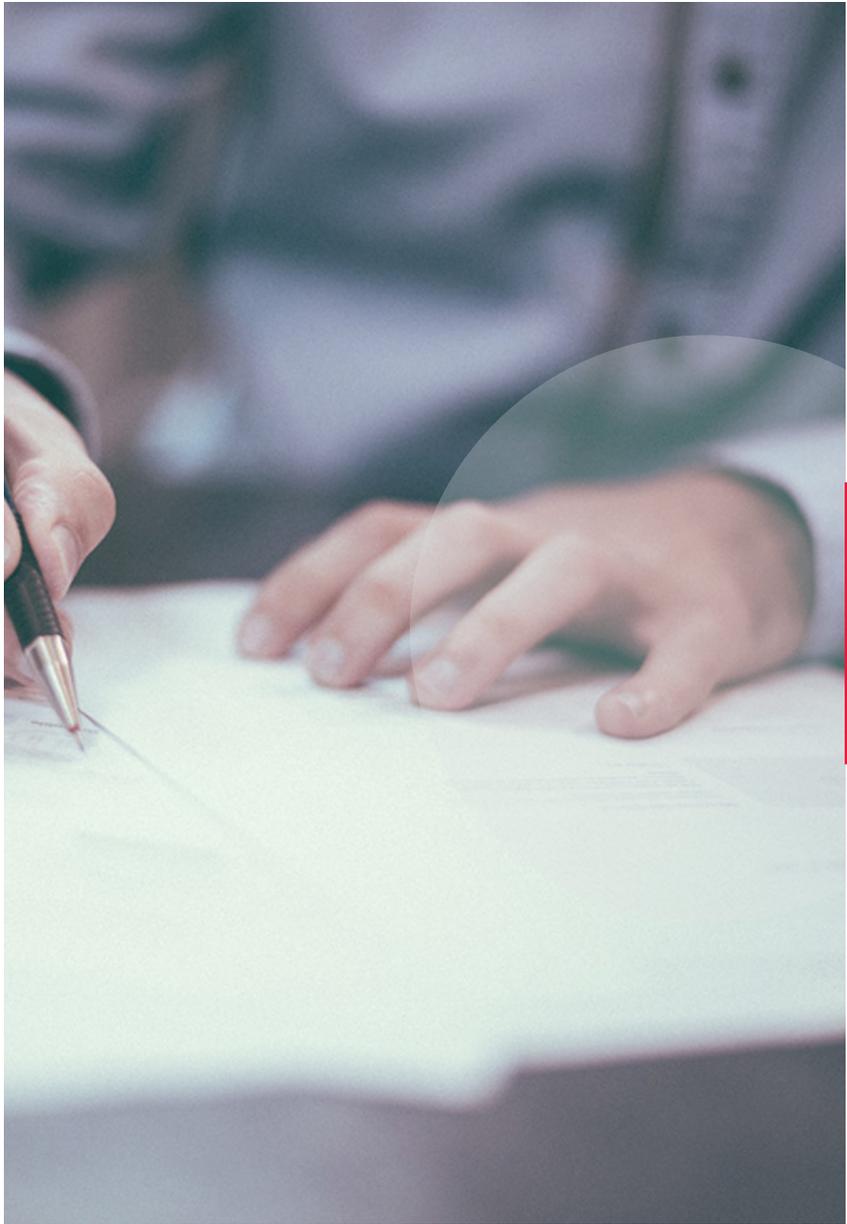
Los fondos Next Generation EU tienen el potencial de marcar un verdadero punto de inflexión y ahí es clave que sirvan para impulsar proyectos de digitalización, porque es esta la que nos va a permitir lograr esa economía más productiva y competitiva, pero también más innovadora y sostenible, a la que aspiramos.

Carina Szpilka

”







PROMOVIENDO UNA REGULACIÓN INTELIGENTE

## ASUNTOS PÚBLICOS

Desde el área de Asuntos Públicos, Adigital defiende los intereses de sus empresas asociadas ante instituciones y otros actores de la esfera pública. Así, trabajamos juntos para impulsar una regulación inteligente que promueva el desarrollo de la economía digital como motor económico del país.

En el último año, **Adigital Policy** ha realizado:

**20** SEMINARIOS Y EVENTOS

**22** POSICIONAMIENTOS

**25** REUNIONES INSTITUCIONALES

**125** COMUNICACIONES INSTITUCIONALES

**250** COMUNICACIONES DE INFORMACIÓN Y TRABAJO A ASOCIADOS



## PRINCIPALES ÁREAS DE TRABAJO

- 1 Principios digitales (España y UE)
- 2 Soberanía digital
- 3 Digital Services Act y Digital Markets Act
- 4 Privacidad y protección de datos (transferencias internacionales de datos)
- 5 Ecommerce y derechos de los consumidores
- 6 Economía circular (envases en comercio electrónico, reparabilidad y circularidad)
- 7 Medios de pago (implementación de la SCA)
- 8 Inteligencia artificial y economía de datos
- 9 Ciberseguridad
- 10 Identificación electrónica
- 11 Contenidos de la Sociedad de la Información (audiovisual y derechos de autor)
- 12 Trabajo en plataformas digitales
- 13 Fiscalidad digital y obligaciones de información
- 14 Emprendimiento digital
- 15 Cloud
- 16 Movilidad sostenible y compartida (Smart Mobility)
- 14 Emprendimiento digital
- 18 Alojamientos turísticos (PAT)



En relación con estos temas, Adigital ha participado, además, en reuniones clave con la **Oficina Económica de Moncloa**, sobre el Plan Europeo de Recuperación, así como con el **Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital**, el **Ministerio de Hacienda** y el **Ministerio del Interior**.

En materia de movilidad, especialmente a través del colectivo **Smart Mobility**, la Asociación se ha reunido también con la Dirección General de Tráfico, ACCO, CNMC, y administraciones locales como el Ayuntamiento de Madrid y el Ayuntamiento de Barcelona.

Todo ello, manteniendo nuestra presencia en entidades nacionales e internacionales como

**CEOE** **Empresas Españolas**  
**ECOMMERCE EUROPE**  
**BUSINESSEUROPE**  
**GOBIERNO DE ESPAÑA** **MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL**  
*Consejo Consultivo para la Transformación Digital*  
**BANCO DE ESPAÑA** **Eurosistema**  
*Comité Nacional de Pagos*  
**Comisión Europea**  
*Comité Europeo de Pagos*  
**GOBIERNO DE ESPAÑA** **MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO** **ICEX** *España Exportación e Inversión*  
*Comité de Asesoramiento Estratégico del ICEX*  
**GOBIERNO DE ESPAÑA** **MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO**  
**Cámara** *de Comercio de España*  
*Observatorio de Comercio 4.0*  
*Comisión de Movilidad*





# TRUST





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

Este servicio se ha vuelto especialmente valioso a la luz de los acontecimientos del último año, que han obligado a numerosas empresas a acelerar su proceso de transformación digital, especialmente en todo lo que tiene que ver con la venta de productos y servicios online y la relación con sus clientes.

## FACILITANDO LA ADAPTACIÓN NORMATIVA **ASESORÍA LEGAL**



### **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**

A través de nuestro mecanismo para la resolución extrajudicial de reclamaciones sobre los nombres de dominio .es, Adigital ha intervenido en la resolución de **más de 50 reclamaciones** para la recuperación de dominios como: oracle.es, disneystore.es, eroski.es, webfactory.es, consumer.es, grandvalira.es, contratasyobras.es, expomobi.es, google.com.es, viajarsolo.es y platanodecanarias.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.

**SERVICIOS ADICIONALES**

## TRABAJANDO POR UN ECOMMERCE TRANSPARENTE Y SEGURO

Pese a tratarse de un año muy singular, este ha sido también un periodo de consolidación de **Confianza Online**.

La Asociación ha respondido con todos sus recursos para asegurar la total continuidad de su actividad en apoyo de sus empresas adheridas y de los consumidores, y ha experimentado un crecimiento en algunos servicios ya no solamente útiles, sino cada vez más necesarios para el desarrollo de un ecommerce transparente y seguro.

# 99.531

Consultas atendidas

**+36%** en todo el año

**+44%** durante el confinamiento

# 1.483

Empresas adheridas

### PERFIL DE LAS WEBS ADHERIDAS

**75%** ecommerce

**82%** micro y pequeña empresa

**89%** sin reclamaciones

# 1.922

Sitios web adheridos

## 860

Sellos Ecommerce Europe

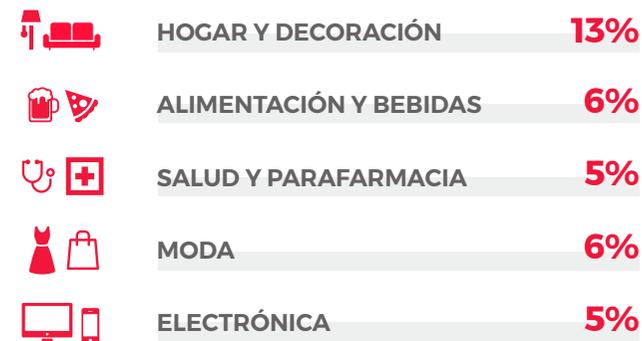


## 396

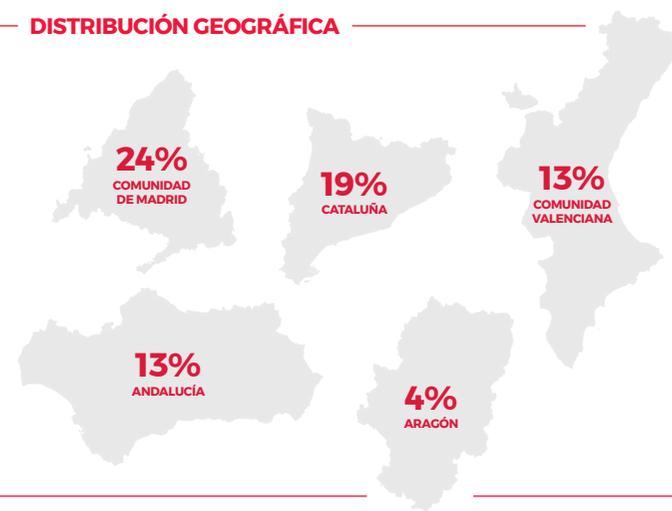
Sellos de opiniones



### SECTORES MÁS REPRESENTATIVOS



### DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA



**EVALUACIONES DE LAS WEBS ADHERIDAS**

**2.407**

**Informes de evaluación web**

**73%** de informes respecto al año anterior

**+1.000** recomendaciones relacionadas con la pandemia

(adaptadas a las necesidades de sectores como salud y parafarmacia, moda y vestuario laboral, al comercializar, entre sus productos, mascarillas y EPIS)

**15.000**

**Recomendaciones basadas en el código**

**+15.000** con reducción de los tiempos de adecuación

(muchas tiendas online, por el auge del ecommerce, han apostado por mejorar sus webs, en un menor plazo que el habitual)

Por otro lado, como **entidad acreditada en España por la Dirección General de Consumo para la resolución alternativa de litigios** en materia de Comercio Electrónico, Confianza Online ha experimentado un incremento en las reclamaciones tramitadas (+109%).

Esto se debe a dos factores: muchos consumidores se han visto obligados a comprar online, aún sin estar familiarizados con las herramientas digitales, y numerosos establecimientos han comenzado a vender a través de internet sin disponer de todos los recursos tecnológicos, de logística y atención al cliente necesarios.

**11.232**

**Reclamaciones tramitadas**

**73%**

**Reclamaciones solucionadas (casos distintos)**

**4.310**

**Acuerdos de mediación**

**65%**

**Acuerdos de mediación (casos distintos)**

**7.543**

**Procedimientos de mediación B2C**



Por último, Confianza Online ha continuado con su **actividad habitual de divulgación y análisis**. De nuevo junto con Showroomprive, ha publicado el **V Estudio sobre la confianza en el ecommerce**. Además, teniendo en cuenta el importante papel del comercio electrónico a nivel económico y social, ha contribuido a dar visibilidad a las iniciativas solidarias de sus páginas web adheridas con la **campana #NegociosOnlineImparables**, un ejemplo de resiliencia y de compromiso con las buenas prácticas, también ante una crisis global.

## SERVICIO DE LISTA ROBINSON

El servicio de exclusión publicitaria Lista Robinson sigue creciendo, año a año, tanto en el número de consultas realizadas por empresas como en el de ciudadanos inscritos.

Para atender el creciente volumen de consultas, se han realizado mejoras en la infraestructura que han permitido prestar el servicio sin ninguna interrupción, habiéndose alcanzado una disponibilidad del 100% en el este año.

Más de

**8.650.000.000**

consultas de empresas a la Lista Robinson

**1.565.794**

ciudadanos inscritos (+36%)



**+34%**

1.264.217  
ciudadanos  
2.480.734  
teléfonos



**+36%**

695.627  
ciudadanos  
1.108.906  
direcciones



**+37%**

623.220  
ciudadanos  
811.633  
teléfonos



**+18%**

327.430  
ciudadanos  
421.119  
direcciones

**380**  
EMPRESAS ADHERIDAS



**176**

son empresas bonificadas  
por ser micro o pequeñas  
empresas anunciantes.



# ASOCIACIONES





asociación  
CEX

En un año aciago para el empleo como 2020, el sector del **contact center** no solo ha protagonizado una de las más espectaculares adaptaciones al excepcional cambio del entorno laboral creado por la pandemia y el confinamiento, sino que, además, **ha empleado a un 8% más de trabajadores en España e invertido un 11% más en tecnología.**

En este contexto, CEX ha seguido trabajando para apoyar a sus empresas asociadas, en diálogo constante con las administraciones públicas y otros actores del sector.



#### REELECCIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA DE CEX

“Mejorar la experiencia de cliente se presenta como uno de los elementos clave en el futuro inmediato de las empresas, y la Asociación CEX, como principal representante del sector, afronta este nuevo periodo con el objetivo de ponerlo en valor”.

**Iñigo Arribalzaga, PRESIDENTE**



En **materia institucional**, destaca la elaboración de **informes** (sobre cuestiones como la regulación del teletrabajo, la acumulación del crédito horario, y los contratos de obra y servicio) y la creación de una **mesa negociadora** paralela a nivel sectorial para tratar el trabajo a distancia. Además, CEX apoyó el texto presentado por Adigital sobre el anteproyecto de Ley de Servicios de Atención al Cliente que regula los servicios de atención al cliente.

## PROCEDIMIENTOS JUDICIALES EN UN AÑO

- / Permisos retribuidos
- / Nulidad parcial anexo II
- / Retribución ampliaciones de jornada
- / Permiso por nacimiento por hijo
- / Pago IT COVID
- / Acompañamiento de familiar al médico
- / Medios informáticos para la comunicación sindical
- / Falta de aplicación del permiso de nacimiento a las madres biológicas
- / Procedimiento de retribución por compensación de gastos y medios del trabajo a distancia
- / Descuento en salario a trabajadores impuntuales



Junto a estas acciones, CEX ha mantenido su trabajo de divulgación y análisis del sector. Ha puesto en marcha un total de **4 talleres**, sobre cuestiones legales, teletrabajo y recursos humanos y atención al cliente, y ha publicado una nueva edición de su **estudio anual sobre el estado del contact center**, con más de 125 descargas en los 2 primeros meses desde su lanzamiento.

En mayo de 2020, lanzó, además, el ebook **Contact Center y Customer Experience: Reflexiones, propuestas y retos**, que cuenta ya más de 250 descargas acumuladas.

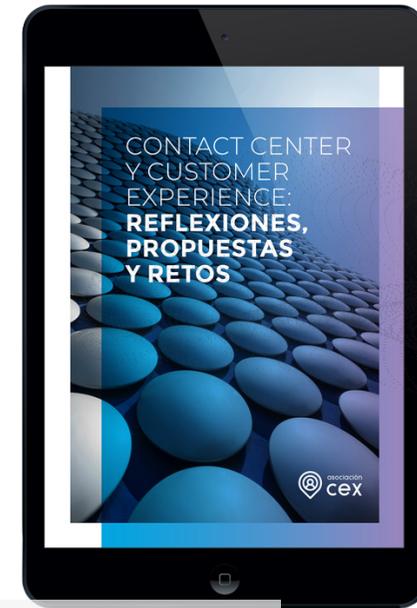
En lo que se refiere a la **presencia pública** de la CEX, esta se ha visto reforzada con un número creciente de apariciones en medios como El País, Europa Press, CXBlog, MadriDiario o Diario Sur, entre otros. En este último año, CEX ha emitido **5 notas de prensa** y publicado **33 artículos**.

También ha mejorado su actividad en redes sociales. **CEX ha incrementado su base de seguidores en LinkedIn en un 56%**, hasta alcanzar los 1.600 seguidores y las 15.000 impresiones mensuales. Además, ha abierto un nuevo canal en Youtube y ha lanzado la campaña **“El Contact Center de la A a la Z”**.

**4**  
Talleres

**5**  
Notas de prensa

**33**  
Artículos



*Contact Center y Customer Experience: Reflexiones, propuestas y retos*

## COLABORACIONES

- / Diabolocom
- / Relación Cliente EXPO
- / V Customer Observatorium elaborado por Sotto Tempo
- / ContaCtos By Contact Center Hub
- / BCustomer & Employee Week 2021
- / XVI edición de Expocontact
- / Platinum Contact Center Awards

## Jdigital

La pandemia provocada por la covid-19 ha alcanzado también al sector del juego online. Ello, unido a la aprobación del Real Decreto que regula por primera vez la publicidad del sector de las apuestas en línea y juegos de azar, ha hecho de este **un año especialmente complejo para el sector del juego online.**

Con todo, a nivel interno, la Asociación ha conseguido reforzarse, con una nueva estructura, incorporando a más operadores de juego en la Junta y creando la figura de un director general, lo que ha tenido un impacto directo sobre su **capacidad de influencia y presencia pública.**

Jdigital ha **aumentado su presencia institucional** a nivel cuantitativo y cualitativo, destacando:

**+30**  
encuentros institucionales one-to-one

**+10**  
documentos de posición

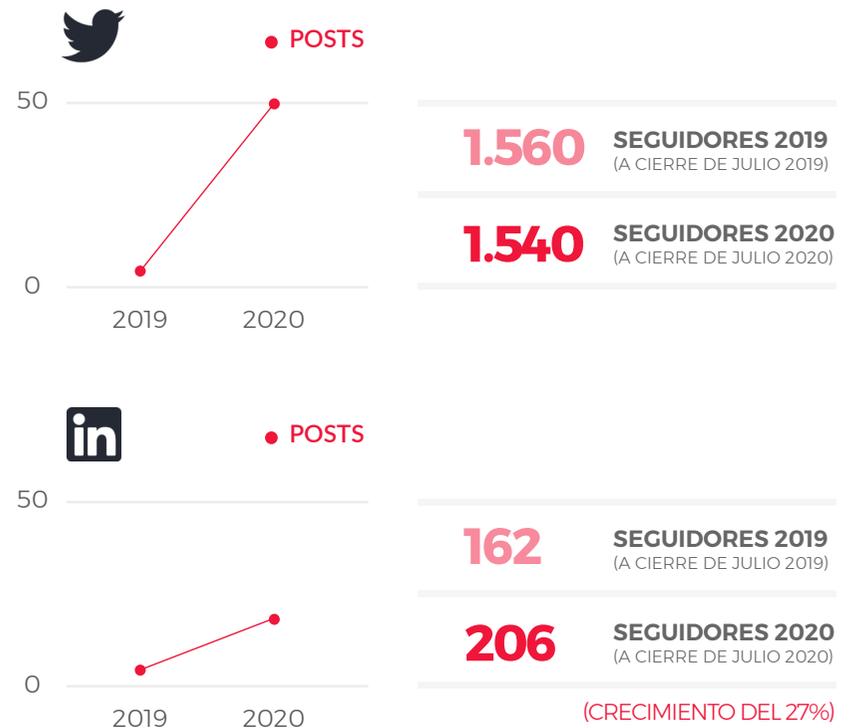
Participación en **+3**  
informaciones y consultas públicas

En lo que se refiere al trabajo directo con sus empresas asociadas, Jdigital ha celebrado un total de **4 eventos centrados en la actualidad** regulatoria del sector, y se ha esforzado por mejorar la comunicación con ellas a través de sus **canales digitales**:



Rediseño de su newsletter y aumento de la frecuencia de envío (de mensual a quincenal)

Reactivación de los perfiles en **REDES SOCIALES**



Por último, toda esta actividad ha tenido también como resultado una mayor presencia en medios de Jdigital. En total, Jdigital ha recibido más de **30 peticiones de prensa**, celebrado **2 ruedas de prensa** y publicado **2 tribunas de opinión**.





Adigital ha mantenido una presencia constante en medios a lo largo del último año, lo que demuestra el interés creciente por la labor de la Asociación y los temas de los que se ocupa.

Especialmente significativa ha sido **la evolución hacia apariciones de mayor calidad, a través de entrevistas en profundidad y artículos de opinión, especialmente en la primera mitad de 2021.** Desde mayo, Adigital ha iniciado, además, una **colaboración mensual con El Español** a través de la que reflexiona sobre el papel de la digitalización en el contexto de la recuperación económica que afronta nuestro país.

**+ 1.900**  
apariciones en prensa (online y offline)

Con una audiencia de  
**376 millones**

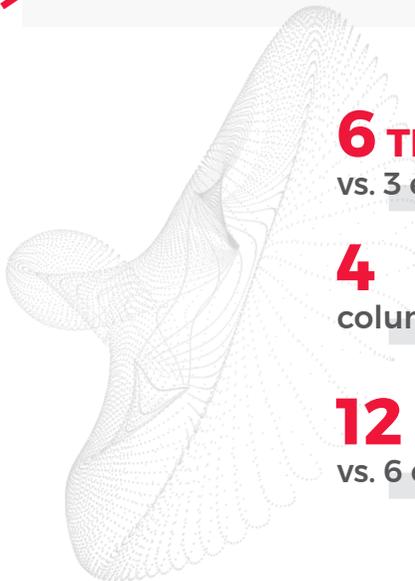
Y un valor económico estimado de  
**8 millones €**



4

grandes presentaciones a medios

- Informe *Importancia económica de las plataformas digitales de delivery 2020*
- Documento *La nube como prioridad estratégica para la transformación digital de España*
- Oficina *Adigital Next Gen*
- Informe *Índice de Digitalización del IBEX 35*



6 TRIBUNAS  
vs. 3 en 2020

4  
columnas de opinión

12 ENTREVISTAS  
vs. 6 en 2020

ALGUNAS DE NUESTRAS APARICIONES EN PRENSA



**Expansión**

Entrevista a Carina Szpika



ENTREVISTA  
**“España no puede perder este tren”**

Hablamos con Carina Szpika, presidenta de Adigital



**Forbes**

Entrevista a Carina Szpika



**“LA DIGITALIZACIÓN DEBE MEJORAR EL BIENESTAR”**

ADIGITAL ASESORA A SUS COMPAÑÍAS ASOCIADAS PARA FACILITARLES EL ACCESO A LAS AYUDAS DEL PLAN EUROPEO DE RECUPERACIÓN.

**E**l mayor colectivo de empresas líderes en innovación (representa a más de 500 compañías vinculadas al sector tecnológico y digital de nuestro país), se encuentra comprometido con la economía digital mediante la divulgación e investigación. Hablamos con su presidente. Tenemos que afianzar y crecer sobre lo aprendido, trabajar juntos desde administraciones, empresas y los propios trabajadores. La digitalización y la tecnología son herramientas al servicio de las personas y deben contribuir a mejorar nuestro bienestar.

Para las pequeñas y medianas empresas, la digitalización permite acceder a tecnologías y servicios punteros en condiciones similares a las grandes corporaciones. ¿Se puede frenar la propagación de mensajes que “atentan” contra el honor e intimidad de las personas? La inmensa mayoría de ciudadanos y usuarios de internet comparten esta visión de las nuevas tecnologías como herramientas para el progreso social, por lo que, en ese sentido, si creemos que se están dando los pasos adecuados. El Gobierno ha presentado el protocolo para combatir el discurso de odio ilegal en línea, coordinado por el Observatorio Es-



**europa press**

César Tello, nuevo director de Adigital



+ Mujer Hoy, C84, Dirigentes, El Español, El País, Cadena Ser, Onda Cero, La Sexta, entre otros.



Los **canales digitales siguen siendo la principal vía de comunicación** con nuestras empresas asociadas, pero también con otros públicos, como otras empresas no asociadas, la propia prensa y el público general.

En los últimos años, **nuestra web**, en particular la sección de noticias y el blog, y nuestras newsletters se han venido **consolidando como fuente de información para contenidos sobre economía digital**.

Adigital entra  
**EN EL TOP 5**

de asociaciones con mejores prácticas en Twitter, SEO y Youtube de MAS Consulting,

por su estrategia de contenidos y su impacto en su audiencia:

*"La cuenta de la organización es una fuente de información de referencia para muchos usuarios en materia de economía digital."*

**53.000**  
usuarios únicos en el último año,  
con un crecimiento  
**+17% en #AdigitalBlog**

**3 NEWSLETTERS**  
Adigital News  
Adigital Public Affairs  
Smart Mobility News

**7 PERFILES ACTIVOS**  
en redes sociales

**37.000**  
seguidores



**DIGITAL**



Según World Economic Forum, en 2022 la digitalización será responsable de un 60% del PIB mundial. En España, justo antes del estallido de la pandemia, la economía digital ya representaba un 19%, lo que nos situaba comparativamente por encima de la mayoría de los países, pero todavía lejos de líderes digitales como Estados Unidos o China. Como en el resto del mundo, es previsible que ese porcentaje haya aumentado en varios puntos desde entonces y es justo ahora cuando debemos acelerar.

España no puede permitirse el lujo de quedarse atrás en la carrera digital internacional, y no solo porque la digitalización haya demostrado ser clave en la superación de la actual crisis, sino porque, a largo plazo, nos jugamos empleos, nuevas formas de generar riqueza, bienestar social. Por eso, me emociona tanto **volver a ser parte del equipo de Adigital y poder contribuir**

## UN NUEVO HORIZONTE PARA ADIGITAL

activamente al proceso de transformación de nuestro tejido empresarial y nuestra economía.

En un contexto en el que el debate inicial «digitalización sí-digitalización no» ha quedado superado, recae sobre nosotros la responsabilidad de ser la organización que marque los próximos pasos tanto para las empresas como para los poderes públicos. Por eso, **es nuestro compromiso seguir profundizando en el análisis de la transformación digital así como detectar oportunidades y definir propuestas innovadoras y diferenciadoras** que permitan su desarrollo y crecimiento en un entorno de confianza y que ofrezca garantías a todos los actores implicados, incluida la ciudadanía.

Se trata de una labor ambiciosa, pero que podemos llevar a cabo, precisamente, gracias a todo el conocimiento y experiencia que aglutina nuestra red de empresas asociadas y el equipo profesional que os acompaña en esta labor.

**Sois vosotros los verdaderos agentes transformadores.**

**Gracias por la confianza.**

**César Tello**  
Director General de Adigital





# QUIÉNES SOMOS



# EQUIPO



**César Tello**  
DIRECTOR GENERAL



**Iñaki Uriarte**  
SECRETARIO GENERAL Y  
DIRECTOR DEL ÁREA LEGAL



**Marta Becerra**  
DIRECTORA DE  
ASUNTOS PÚBLICOS Y  
RELACIONES  
INSTITUCIONALES



**Clara Ureña**  
DIRECTORA  
DE 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 DE SMART  
MOBILITY Y RETAIL



**Alberto Lario**  
RESPONSABLE DE  
DISEÑO, WEB E IT



**Marta Gombau**  
RESPONSABLE DE  
CULTURA DE EMPRESA



**Lola Iglesias**  
RESPONSABLE DE  
ADMINISTRACIÓN



**Wendy Candia**  
RESPONSABLE DE  
ATENCIÓN AL ASOCIADO



**Paloma Torres**  
TÉCNICO DE  
ASUNTOS PÚBLICOS



**María González**  
TÉCNICO DE ASUNTOS  
PÚBLICOS



## JUNTA DIRECTIVA

Carina Szpilka	<i>General Partner</i>	<b>Kfund</b>
Amuda Goueli	<i>Cofundador y CEO</i>	<b>Destinia</b>
Albert Serrano	<i>CEO</i>	<b>Veepee / Privalia</b>
Alberto Knapp	<i>Fundador</i>	<b>The Cocktail</b>
Alfonso González	<i>Director Government &amp; Regulatory Affairs</i>	<b>IBM</b>
Alfonso Paredes	<i>Global Senior Vice President</i>	<b>Expedia</b>
Almudena Román	<i>Directora General - Banca Retail</i>	<b>ING</b>
Ángel Nigorra	<i>Director General</i>	<b>Bizum</b>
Antonio Bengoa	<i>Director of Institutional Relations (Public Affairs)</i>	<b>Telefónica</b>
Antonio Vargas	<i>Head of Public Policy for Iberia</i>	<b>AWS</b>
Asunción Soriano	<i>CEO</i>	<b>Atrevia</b>
Carlos Moure	<i>CEO</i>	<b>Kairos</b>
Carlota Pi	<i>Cofundadora y presidenta ejecutiva</i>	<b>Holaluz</b>
Chelo Abarca	<i>Public Policy Spain</i>	<b>Amazon</b>



David Tomás	<i>Cofundador y CEO</i>	<b>Cyberclick</b>
Eduardo Menal Casas	<i>Partner &amp; Executive Director</i>	<b>Both. People &amp; Comms</b>
Elena Alfaro	<i>Global Head of Data &amp; Advanced Analytics</i>	<b>BBVA</b>
Elena Betés Novoa	<i>Fundadora</i>	<b>Rastreator</b>
Elena Gómez del Pozuelo	<i>Cofundadora y CEO</i>	<b>Bebé de París</b>
Elia Ferrer Travé	<i>Senior Manager Public Affairs</i>	<b>FREE NOW</b>
Fernando Encinar	<i>Cofundador y CMO</i>	<b>Idealista</b>
Gabriel López	<i>Government Affairs Director</i>	<b>Microsoft</b>
Guillermo Gaspart Bueno	<i>Fundador y CEO</i>	<b>ByHours</b>
Helena Guardans	<i>Presidenta</i>	<b>Webhelp</b>
Íñigo Arribalzaga	<i>CEO Spain, Portugal, Italy &amp; LatAm</i>	<b>Majorel</b>
Jaume Gomà	<i>Cofundador y CEO</i>	<b>Ulabox</b>
Joana Sánchez	<i>Fundadora y CEO</i>	<b>INCIPY</b>
Joost van Nispen	<i>Founder &amp; Chair, ICEMD</i>	<b>ESIC</b>
Jordi González	<i>Director General</i>	<b>Venca</b>
Jorge Muriana	<i>Fundador y CEO</i>	<b>Accom</b>
Jose Luis Zimmermann	<i>Head of Public Policy Spain &amp; Portugal</i>	<b>Facebook</b>
Juan José Azcarate	<i>Fundador y CEO</i>	<b>CCC</b>
Juan Luis Polo	<i>Presidente y socio fundador</i>	<b>Good Rebels</b>



Juan Pablo Giménez Rosello	<i>Fundador y CEO</i>	<b>Increnta</b>
Laura Gil	<i>Directora de Transformación Digital</i>	<b>DAMM</b>
Luz Usamentiaga	<i>Directora General de Asuntos Públicos, Comunicación y RSC</i>	<b>Orange</b>
Manuel Sala	<i>Director General</i>	<b>OJD</b>
Mar Alarcón	<i>Fundadora y CEO</i>	<b>SocialCar</b>
María Álvarez	<i>Gerente Políticas Públicas y Relaciones Gubernamentales</i>	<b>Google</b>
María Gómez del Pozuelo	<i>CEO</i>	<b>Womalia</b>
Mariano Silveyra	<i>VP of Public Affairs</i>	<b>Cabify</b>
Marina Specht	<i>Consejera Delegada</i>	<b>Grupo McCann y MRM</b>
Mario Borregón	<i>Abogado</i>	<b>Club Internacional del Libro</b>
Miguel Vicente	<i>Chairman</i>	<b>Antai Venture Builder</b>
Nacho de Pinedo	<i>Fundador y CEO</i>	<b>ISDI</b>
Pablo Alzugaray	<i>Fundador y CEO</i>	<b>Shackleton</b>
Pablo Robles García	<i>COO</i>	<b>Liberty Seguros</b>
Pere Camprubí	<i>Director General</i>	<b>Camerdata</b>
Raquel Figueruelo	<i>Marketing &amp; BDM</i>	<b>Interxion</b>
René de Jong	<i>Business Angel</i>	<b>Jong inversiones</b>
Sacha Michaud	<i>Cofundador</i>	<b>Glovo</b>
Sara Rodríguez	<i>Public Policy Manager</i>	<b>AirBnB</b>



Sara Werner	<i>Fundadora y CEO</i>	<b>Cocunat</b>
Susana Sánchez	<i>Directora General</i>	<b>Ilunion</b>
Susana Voces	CEO	<b>Entradas.com</b>
Timo BueteFisch	<i>Fundador y CEO</i>	<b>Cooltra</b>
Toni Raurich	SVP	<b>Jeff</b>



Rafal Lebiezinski	<i>International Development Manager</i>	<b>BET365</b>
Carlos Azcarraga	<i>Country Manager Spain</i>	<b>BETWAY</b>
Juan Heredero	<i>Digital Marketing</i>	<b>CODERE</b>
Esther Martín-Ortega	<i>Head of Public Affairs</i>	<b>Flutter</b>
Laurence Walton	<i>Director</i>	<b>Gamesys</b>
Mariana Collado Zuccolotto	<i>Regulatory Affairs Manager</i>	<b>Entain</b>
Jaume Moragas	<i>Online Director</i>	<b>Luckia</b>
María González	<i>Country Manager Spain and International Business Development</i>	<b>Paysafe</b>
Pedro Extremera	<i>Regional Director Spain and Portugal</i>	<b>Playtech</b>
Mikel López de Torre	<i>Director Digital</i>	<b>Sportium</b>
Carles Esteve	<i>Senior Compliance Manager</i>	<b>William Hill</b>



## JUNTA DIRECTIVA

Íñigo Arribalzaga	CEO	<b>MAJOREL</b>	Presidente
Jesús Vidal Barrio	Consejero Delegado	<b>KONECTA</b>	Vicepresidente
Esmeralda Mingo	Directora General	<b>COMDATA</b>	Suplente
José María Pérez Melber	Director Regional EMEA	<b>ATENTO</b>	Vocal
Susana Sánchez	CEO	<b>ILUNION</b>	Vocal
Augusto Martínez Reyes	CEO	<b>TELEPERFORMANCE</b>	Vocal
Víctor González Muñoz	Presidente	<b>UNISONO</b>	Vocal
Juan Brun	Director General	<b>TRANSCOM</b>	Vocal





# ASOCIADOS



+Vision	Amovens	Atrevia
Abertis	Amvos Digital	Aventel
ACCOM	Ancha Castilla	Axesor Marketing Intelligence
acierto.com	Anexa	B!Play
ACL	Antai Venture Builder	B2B Safe
ACNUR	Antevenio	Banco Cooperativo Español
Actions Data	Aplazame.com	Banco Sabadell
Ad735	Aplicalia	Bankinter
Adclick	Apple	Bankinter Consumer Finance
Adevinta	Apple Tree Communications	BBVA
ADL Performance	Arag	Be Call Group
ADSL House	Arkeero	Bebé de París
Adyen	Arnold Madrid	Bed's
agenciaSEO.eu	Arval	BeeDIGITAL
AGMEDirect	Aseido Consulting	Beleader
airbnb	Asoc. de Pintores con la Boca y Pie	Biko
ALFOR 2015 SL	Asoc. Española de Fundraising- AEFr	Bimba y Lola
Amazon	ASPA	Bitmon
Amazon Web Services Spain	ATRATO MEDIA	Bizum



BlaBlaCar	Celio	Cremades & Calvo Sotelo Abogados
Bonet Consulting	Centribal	Criteo
Booking.com	Centro de estudios Adams	CrowdFarming
Bottega Verde	CESCE	Cruz Roja Española
ByHours.com	CHAMBERI VALLEY	CTI Soluciones
C2 Intelligent Solutions	CheBuoni.it	CUATRECASAS
Cabify	Chie Mihara	Cuideo
CALL-NIC	CivisLend	Cyberclick
Camerdata	Clintu	D.Franklin
Camper	Club Internacional del Libro	Damm
Capgemini	Cocunat	Darwin Social Noise
Carrefour.es	Cofidis	DataCentric
Carrots Comunicación	Colchon Expres	Datem
Cartucho.es	Comercia Global Payments	Dayvo Sistemas
Casa del Libro	Concentra	DDB
Cash Converters	Contentignition	Deliberry
CASMAR Telecom	Coregistros	Deliveroo
CCC	Correos	Destinia.com
Celestino Martin Ventura	Cortinadecor	Deutsche Bank



Deyde Calidad de Datos	Editorial Médica Panamericana	ESIC
Digital Assets Deployment	Editorial Planeta DeAgostini	Esmelux Estantería Rápida
Digital Media Comunicación	Editorial Salvat	Expandia
Digital Menta	EDP Clientes	Experian
Digital Response	EDP Comercializadora	Facebook
Digital55	Eduardo Menal	Feebbo Digital
Domestic & General	eGENTIC GmbH	Fener Soluciones
Dormitia	EJE ATLANTICO	Filiassur
Dormity	El Corte Inglés	Finetwork
Dosdoce.com	Emailing Network	Fintonic
Dosorianosbar asesores	Endesa	Fnac
Dozen	Energía Andalucía	FREE NOW
Dribo	Energyavm	Freemedia Internet
EAE	Entradas Eventim	Freepik Company
ebay	Eos Marketing	Fundeen
ebroker	Equifax	Fundgrube
eCity4all	e-Retail Advertising	Fundraising F2F
Edenred	Eroski	Garrigues
Editorial Jurídica Sepín	Escrapalia	GENERACION MAS LUZ SL



General Óptica	Housers	Informa
Generali	Iberdrola	ING Direct España
GETE Comunicación	Ibérica Data System 4.0	Init Services
GFK	Iberinform	in-Store 1on1
Glovo	IberisData	Intelygenz
Good Rebels	IBM	Interflora España
Google	Idealista	International Personal Finance
Grupo Cooperativo Cajamar	IDRUS Soluciones e Innovación	Digital
Grupo IMQ	IEBS	Internet Republica
Grupo Lo Monaco	IED Madrid	Interxion
Grupo Mercados	IIMN	IP Label
Grupo Solivesa	IKEA	ISDI
GSS Grupo Covisian	Immune	J.M. Bruneau España
Gureak Marketing	Impacting	Jeff
Habitissimo	IMPERIALUZENERGIA SL	JIG Internet Consulting
Hellovan	Incipy	Jocca
Hiperlimpieza	Increnta	Just Eat
Hofmann	Inesdi	K FUND
Holaluz	Infoedita Com. Profesional	Kairós DS



Kataisa	Mad4Inbound	Mostaza Comunicación
KIBO VENTURES	Magnanni	Moviles.com
Kíneox	mailrelay	MRM
Klarna	MailTeck	Multiplica
Klikin	Making Science	mydatamood
Kutxabank	MANGOPAY	Naturgy
La Redoute	MANOMANO	Netquest
LA VANGUARDIA	Mapfre	Netsense
Lanalden	Maquinariadejardineria.net	NEXT2U RETAIL TELECOM
Legálitas	Marimón Abogados	Norley
Lemon Way	Matchpoint	NORTEL SYNERGY
Leroy Merlin	Maxcolchon	Nóvalo eLinguistic Services
LETSLAW	Mayoral	Ocu
LexisNexis Risk Solutions	Media Markt Online	OJD Introl
Leyton	Mercedes Benz	Onedirect Comunicaciones
Liberty Seguros	Metricson	Oney Servicios Financieros
Lidl	Meydis	Online Gestoría
Línea Directa	Microsoft Ibérica	Onroad
Loginova	Mondial Relay	OpenBank



OPTIMALIA	Prodigioso volcán	ROI&CO
Optimus	Promod	Roman
Orange	Promofarma.com	Rural Servicios Informáticos
Osborne Clarke	Proximity Barcelona	Sabadell Consumer Finance
Oscaro Recambios	Proximity Madrid	Salesland
Packlink	Publicis Media	SAS SFAM
Pagantis	PwC	Save the Children
Paula Alonso	Qualita Solutions & Consulting	Segittur
PayXpert	R CABLE y Telecomunicaciones de Galicia	SegurCaixa Adeslas
PELIKANE	Rajapack	Self Bank
Pienso y Mascotas	Rastreator.com	Sequra
Pikolinos	RASUVALCAN	Setes Energía
Pisamonas	REDK	Seur
Political Intelligence	Refundit	Shackleton
Poncelet	René de Jong Inversiones	Sherrytel
Portavoz	Repsol SA	Shopify
Prisma	ResponseConcepts	Simbiosys
Privalia	Ribas y Asociados	Singularity Experts
Proclinic	Rodlandsky	Skomodo



SlimPay	Suop	Track me nice
Sngular	Symetric Digital Marketing	Transparent
Social Media	Tasforgia	tualarmaSINcuotas.es
SocialCar	TaskRabbit	tusexpertos.es
Socialmood	Tefpay	Twitter
SOFICAT XEROX	Telefónica Móviles	Ulabox
Sojetel	Telwind	Ultracongelados Dona Dona
Solar de Samaniego	Tendam	UNICEF
Somuden	TESSI GRADDO BPO	Universal Pay
Soul Ecommerce Services	The Cocktail	Universal Telecom
Spacebee	The Grand Wines	UNNIDO
Spotify	THE NEXT PEAK	UPS
SPRINTER Megacentros del deporte	The Story Tailors	Veepee
Standard Call Company	Tilo Motion	Vega
Starlite Shop	Tinkle	Venca
StockCrowd	TodoPila	Venta Única España
Stripe	TopDormitorios	Vertbaudet
Stuart	Total Quality Management Marketing	Videoxperienza
SUAVINEX	Tous	VIKO



	Venca	Webpilots
	Venta Única España	Wecity
tualarmaSINcuotas.es	Vertbaudet	WiZink Bank
tusexpertos.es	Videoexperiencia	Womenalia
Twitter	VIKO	Woonivers
Ulabox	VINCES	Worten
Ultracongelados Dona Dona	VIP Response	Wunderman Thompson
UNICEF	VIVAVOX	Xupera
Universal Pay	Vodafone	Yoigo
Universal Telecom	Vrbo	Yves Rocher
UNNIDO	Wallapop	Zeleris
UPS	Waris Energia	Zinkcare
Veepee	We are marketing	ZINKDIRECT
Vega	Webloyalty	Zooplus



Acciona Mobility	GoTo Global	Reby
Bird	Lime	Spin
Bolt	LINK	Uber
CITYSCOOT España	Livall	VOI
Cooltra	Movi	Wind
Donkey Republic	Movo	Yego

Atento	ICCS	Sitel
BOSCH Service Solutions	ILUNION Contact Center	Teleperformance
Comdata	ISGF	teyamé
Energia Contact Center	Konecta	Transcom Worldwide
GRUPO CATALANA OCCIDENTE CONTACT CENTER	Majorel	Unísono
GSS Grupo Covisian	PLUSCONTACTO	Webhelp



	Ebingo online España	PAF
	Ecija	Paypal
Asensi Abogados SLP	Entain	paysafecard
Asociación Española de Casinos de Juego	Ezugi	Playtech
bet365	Flutter	Recreativos Franco
Betsson	Gamesys Group	Sisal
Betway	GoldenPark.es	SPORTIUM
Casino Gran Madrid Online	GranViaOnline.com	SPORTNCO
Casino.es	Indra	tombola
casinobarcelona.es	KREAB	Versus
Casumo	Luckia	William Hill
Codere	Marca Apuestas	Winamax
Dafabet	Mondobets	YoBingo.es





Madrid, septiembre de 2021